

Maintenir le cap

SUR LA JUSTICE ET L'HARMONIE

Rapport annuel 2008



Dépôt légal - 2^e trimestre 2009
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN: 1929-719X (Imprimé)
ISSN: 1929-7203 (En ligne)
ISBN: 978-2-7647-1125-5 (Imprimé)
ISBN: 978-2-7647-1127-9 (En ligne)

Le 27 avril 2009

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 2008 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL
« *Maintenir le cap sur la justice et l'harmonie* »

Monsieur le Président,

Il me fait plaisir de vous soumettre le Rapport Annuel 2008 de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

Notre thème de l'année « *Maintenir le cap sur la justice et l'harmonie* » reflétait bien le désir de notre équipe de poursuivre les efforts déployés depuis 2003, afin d'offrir les meilleurs services possibles aux citoyens qui nous demandent, en dernier recours, de les aider à comprendre et/ou régler leurs différends avec l'administration municipale de Montréal. Les informations que vous pourrez lire, incluant certains résumés de dossiers, permettront de mieux comprendre la nature de nos activités, ainsi que le type de dossiers que nous avons traités et le type d'interventions que nous avons faites, au cours de cette année 2008.

En 2008, plus de 1700 personnes ont sollicité notre aide et nous avons mené 289 enquêtes approfondies; 41 de ces demandes mettaient en cause des engagements contenus dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités. Un chapitre du présent rapport est d'ailleurs dédié spécifiquement à cette charte à l'égard de laquelle l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** offre le seul recours disponible, pour en assurer le respect.

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.

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

I Présentation de Me Johanne Savard, ombudsman de la Ville de Montréal

- Formation et expérience professionnelle. 9
- Domaines d'expertise. 9
- Implication sociale. 9

II L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, en bref

- Création du poste 10
- Mandat 10
- Mission 11
- Vision 11
- Valeurs 12
- Caractéristiques 12
- Poste indépendant et apolitique 12
- Pouvoirs d'enquête 13
- Lois habilitantes 13
- Logo 13

III Les services offerts par

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

- Structure et organisation 14
- Organigramme 14
- Code d'éthique 14
- Formulaire de demande d'intervention 14
- Accessibilité 14
- Service rapide 14
- Confidentialité 15
- Aider le plus possible 15
- Service bilingue 15
- Information multilingue 15
- Braille et autres mesures pour les personnes ayant des limitations visuelles 16
- Langage simplifié et orthographe alternative 16
- Site Web de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL 16
- Vidéos promotionnelles 16

IV Rapports d'activités 2008

A. Réalisations 2008 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

- Présentation du Rapport Annuel 2007 18
- Croissance des demandes 18
- Efficacité de nos interventions 18
- Rapidité de nos interventions 18
- Dossiers à l'initiative de l'ombudsman 18
- Accommodement raisonnable et intégration interculturelle 19
- Politiques justes et équitables pour les citoyens 19
- Accessibilité universelle 20
- Promotion du service 20
- Promotion de la fonction au niveau national et international 21
- Collaboration spéciale avec la Ville de Toronto 22
- Colloques, congrès et formations 22

B. Dossiers traités en 2008

- Itinérance, drogue, prostitution, déchets, graffitis 24
- Restriction d'accès aux dossiers criminels des personnes ayant obtenu un « pardon » 24
- Ruelles occupées illégalement par les résidents 25
- Centre de transition et d'accueil en milieu résidentiel 25
- Rapports d'incendie requis pour les réclamations d'assurance 26

C. Évolution de dossiers antérieurs

- Fourrière – Biens meubles des personnes évincées 27
- Véhicules entreposés aux fins d'une enquête policière – Frais d'entreposage 27
- Équité procédurale – Règles plus claires de civisme et de jardinage 27
- Bureau des plaintes de l'Office municipal d'habitation de Montréal 28

- Restriction d'accès aux informations contenues dans les registres informatisés de la Cour municipale de Montréal 28
- Manque d'inspecteur en salubrité 28

D. Mentions de Collaboration exceptionnelle 29

E. Tableaux statistiques 2008

TABLEAU 1	Demandes traitées en 2008	32
TABLEAU 2	Objet des demandes	33
TABLEAU 3	Résultat des demandes par objet . . .	36
TABLEAU 4	Demandes relevant de la compétence des arrondissements	40
TABLEAU 5	Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements	41
TABLEAU 6	Résultat des demandes relevant de la compétence des arrondissements	53
TABLEAU 7	Demandes relevant de la compétence des services centraux	54
TABLEAU 8	Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux	56
TABLEAU 9	Résultat des demandes relevant de la compétence des services centraux	60
TABLEAU 10	Demandes relevant de la compétence des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ou sociétés ayant un lien avec la Ville	63
TABLEAU 11	Objet des demandes relevant de la compétence des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ou sociétés ayant un lien avec la Ville	64
TABLEAU 12	Résultat des demandes relevant de la compétence des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ou sociétés ayant un lien avec la Ville	66

TABLEAU 13	Demandes relevant de la compétence des entités politiques . .	67
-------------------	---	----

TABLEAU 14	Objet des demandes relevant de la compétence des entités politiques . .	68
-------------------	---	----

TABLEAU 15	Résultat des demandes relevant de la compétence des entités politiques	69
-------------------	--	----

TABLEAU 16	Évolution des demandes reçues de 2004 à 2008	70
-------------------	--	----

TABLEAU 17	Délai de réponse finale aux citoyens	71
-------------------	--	----

TABLEAU 18	Délai de réponse finale aux citoyens – Dossiers relevant de la compétence des arrondissements . .	72
-------------------	---	----

TABLEAU 19	Délai de réponse finale aux citoyens – Dossiers relevant de la compétence des services centraux . .	74
-------------------	---	----

TABLEAU 20	Délai de réponse finale aux citoyens – Demandes relevant de la compétence des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ou sociétés ayant un lien avec la Ville	76
-------------------	--	----

TABLEAU 21	Délai de réponse finale aux citoyens – Demandes relevant de la compétence des entités politiques	77
-------------------	--	----

TABLEAU 22	Mode de soumission des demandes	78
-------------------	---	----

TABLEAU 23	Données démographiques sur les personnes ayant soumis une demande en 2008	79
-------------------	---	----

V Sommaire des recommandations émises en 2008 – Tous dossiers confondus 81

VI Plan d'action de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour 2009

- Structure et organisation 82
- Nouveaux locaux 82
- Entreposage des biens meubles des personnes évincées 82
- Formation continue 83
- Rayonnement de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL . . . 83

VII La Charte montréalaise des droits et responsabilités

A. Rapport d'activités 2008

- Promotion de la *Charte* 86
- Principaux engagements en vertu de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et interventions de l'ombudsman 86

B. Dossiers *Charte* traités en 2008

- Irritants découlant des activités sportives dans un parc 87
- Accommodement spécial – Abri temporaire d'automobile 88
- Sécurité et handicap – Une configuration de rue affectait négativement l'autonomie d'une résidente non-voyante 89
- Patrimoine et sécurité – Piscine municipale 89
- Sécurité et droit d'accès à son domicile – Une question d'équilibre, même pour le Père Noël 90
- Protection des arbres 90
- Nuisances – Travaux de construction tôt le matin 91
- Informations claires et suffisantes – Programme de subvention 91
- Patrimoine et rénovations : normes et exigences plus claires 91
- Chien Pitbull, un danger public – Mythe ou réalité 92

C. Évolution de dossiers *Charte* antérieurs

- Gestion générale des plaintes de bruit 93
- Bruits de terrasse et qualité de vie – Dossier du Boris Bistro 94
- Protection du patrimoine naturel et de la forêt urbaine – Forêt Angrignon 95
- Accessibilité – Bureau d'arrondissement 95
- Bornes de paiement informatisées – Stationnement sur rue – Personnes en fauteuil roulant ou de petite taille 96

D. Tableaux statistiques 2008 – Dossiers *Charte*

- TABLEAU 24** Objet des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités 98
- TABLEAU 25** Résultat des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités – Par objet 99
- TABLEAU 26** Entités visées par les demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités 100
- TABLEAU 27** Résultat des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités – Par entité 104
- TABLEAU 28** Délai de réponse finale aux citoyens – Dossiers *Charte* 106

E. Plan d'action 2009 – *Charte montréalaise des droits et responsabilités* 108

F. Conclusion – *Charte* 108

VIII Conclusion générale 110

ANNEXE

Lexique pour mieux comprendre certains objets des demandes 112





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 une licence en droit de l'Université de Montréal, en 1979. Elle est membre du Barreau du Québec et du Barreau canadien depuis 1980.

Me Savard a suivi de nombreuses formations à l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP) et a aussi complété une formation en médiation civile : elle est « Médiateur accrédité », reconnu par le Barreau du Québec et par l'Institut de Médiation et d'Arbitrage du Québec.

Me Savard a été chef de secteur et membre du conseil d'administration d'un grand cabinet juridique ainsi que membre du conseil d'administration et du comité exécutif de la plus importante association de cabinets juridiques indépendants au monde, *Lex Mundi*; elle a également été 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, avec son équipe, un service de dernier recours, 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 presque toujours 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.

Me Savard est membre du *Forum canadien des ombudsmans*, de l'*International Ombudsmans' Association*, de l'*International Ombudsmans' Institute*, de l'*Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie* et de l'*Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec*.

DOMAINES D'EXPERTISE

Me Savard possède une très longue expérience en droit du travail et de l'emploi, en droit de la personne et dans les dossiers relatifs aux droits fondamentaux protégés par des chartes. Elle utilise, depuis plus de vingt ans, les modes alternatifs de règlement des conflits et elle aborde toujours les 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* dont elle 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 fut, de 2006 à 2008, membre du *Conseil des Gouverneurs* de l'organisme Resto Plateau.



II L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, en bref

CRÉATION DU POSTE

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

MANDAT

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est une instance **apolitique, impartiale et indépendante** de l'administration municipale et des élus, 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, avec justice et respect, 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.

Les pouvoirs d'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont définis dans le *Règlement sur l'ombudsman* qui confirme sa juridiction sur la majorité des décisions administratives de la Ville de Montréal. Elle offre également le seul recours disponible pour assurer le respect des valeurs et des engagements énoncés dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006 : dans les dossiers fondés sur cette charte, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut d'ailleurs intervenir à l'égard de décisions votées par le Conseil de la Ville, le Comité exécutif ou 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 qui, dans la très grande majorité des cas, sera acceptée et mise en oeuvre par la Ville.

Ses interventions visent essentiellement à régler les situations problématiques identifiées par les voies de la négociation, de la conciliation et de la médiation. Si elle n'obtient pas une réponse favorable à la suite d'une **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 opportun.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'agit qu'en « **dernier recours** ». Il faut donc généralement que les citoyens qui demandent son intervention aient préalablement soumis le problème dont ils se plaignent au directeur de l'arrondissement ou du service concerné.

L'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est empathique, ouverte et souvent novatrice. Les citoyens qui s'adressent à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** reçoivent une grande écoute et leurs arguments sont considérés avec sérieux et impartialité. 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, si, après une analyse sérieuse, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** conclut qu'une situation décriée par un citoyen ne justifie pas son intervention, elle prend le temps de bien expliquer les fondements de cette conclusion au citoyen concerné.

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 de corriger un problème systémique et donc d'éviter que d'autres citoyens ne se retrouvent confrontés 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 leur dossier, sans aucun parti pris.
- Sensibiliser les représentants municipaux sur l'impact, pour les citoyens, de leurs décisions et de leurs actions.
- 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* ainsi que des obligations découlant de la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec, par tous les représentants de la Ville.
- Promouvoir une plus grande ouverture et une meilleure compréhension des droits fondamentaux.

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 leur réalité, leurs attentes et leurs contraintes respectives.
- Que tous les gestionnaires et employés de la Ville de Montréal, ainsi que les élus, respectent et tiennent compte des valeurs et engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

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.

Ils ont également le devoir, dans toutes leurs interventions, d'assurer le respect, par tous les intervenants de la Ville de Montréal, des valeurs et des engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

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 lien particulier 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.



POUVOIRS D'ENQUÊTE

Lorsque l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** décide d'intervenir ou d'enquêter, elle doit, en vertu du *Règlement sur l'ombudsman*, en informer le directeur d'arrondissement ou du service concerné ou le dirigeant de la société visée. Elle doit aussi lui faire rapport, au terme de son intervention ou enquête. L'ombudsman doit inviter l'auteur de la décision ou de l'acte contesté à se faire entendre et elle a le droit d'exiger tout renseignement, document ou explication qu'elle juge pertinents.

La *Loi sur les cités et villes* précise, par ailleurs, que l'ombudsman a le droit d'obtenir de toute personne, tous les renseignements qu'elle juge nécessaires.

Dans le cadre de leurs enquêtes, l'ombudsman et les membres de son équipe peuvent donc demander directement, à toute personne, toutes les informations dont ils ont besoin.

LOIS HABILITANTES

La juridiction et les pouvoirs de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont définis dans les lois et règlements suivants :

- Le *Règlement sur l'ombudsman* (02-146)
- La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (05-056)
- Les articles 573.14 à 573.20 de la *Loi sur les cités et villes* (L.R.Q., chapitre C-19).

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.



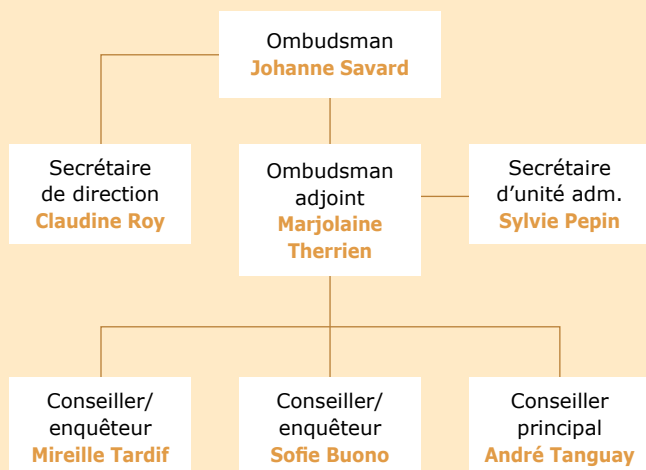


III Les services offerts par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

STRUCTURE ET ORGANISATION

En 2008, l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** était composée de sept personnes dont l'ombudsman, l'ombudsman adjoint, un conseiller principal et deux conseillers/enquêteurs. Cette équipe est appuyée par deux secrétaires.

ORGANIGRAMME



CODE D'ÉTHIQUE

Chaque membre de l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit respecter un *Code d'éthique* qui a été adopté en 2005. Ce *Code d'éthique* est affiché dans ses bureaux et disponible sur son site Web.

FORMULAIRE DE DEMANDE D'INTERVENTION

Les citoyens et les citoyennes ont accès, sur notre site Web, à un *Formulaire de demande d'intervention* qu'ils peuvent compléter et nous retourner « en ligne ». Cette procédure facilite le recours à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**. Le *Formulaire de demande d'intervention* est également disponible sous forme papier.

Il est également possible de soumettre une demande par téléphone, par courrier, par courriel, par télécopieur ou encore, en personne, à nos bureaux : il est toujours préférable pour le citoyen qui désire soumettre sa demande en personne de prendre rendez-vous avant de se présenter à nos bureaux, afin d'être certain qu'un conseiller/enquêteur pourra le recevoir.

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 Champ-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 par téléphone 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 2008, plus 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, près de 75 % des dossiers ayant nécessité une enquête approfondie ont été complétés à l'intérieur d'un délai de deux (2) mois ou moins.

Photo du haut :

Debout : **Mireille Tardif**, conseiller/enquêteur, **André Tanguay**, conseiller principal et **Sofie Buono**, conseiller/enquêteur.

Assises : **Claudine Roy**, secrétaire, **Marjolaine Therrien**, ombudsman adjoint, **Johanne Savard**, ombudsman, et **Sylvie Pepin**, secrétaire.

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 confirmée par le Règlement sur l'ombudsman et par la Loi sur les cités et villes.

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 utilisons un système informatique de gestion des dossiers qui nous est propre 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 à témoigner devant un tribunal ni à transmettre des informations ou à 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, néanmoins, 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 toute origine sachent que nous sommes disponibles pour les aider, un court résumé expliquant la nature du mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** apparaît 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 promotionnels 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.



BRILLE 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 multilingues. De plus, 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 particulier 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.

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. C'est pourquoi nous avons ajouté, en 2007, une section **Foire aux questions**, sur notre site Web, dans laquelle nous expliquons, en termes simples, des principes et des notions fréquemment utilisés dans le cadre de nos dossiers. Les citoyens peuvent donc la consulter afin de mieux comprendre certains principes auxquels ils font fréquemment référence ou sont confrontés.

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.

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 2008

A. Réalisations 2008 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2007

Peu après son dépôt au Conseil de la Ville, le Rapport Annuel 2007 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.

CROISSANCE DES DEMANDES

En 2008, **1701** nouvelles demandes nous ont été soumises par des citoyens, soit une croissance de **33 %** par rapport à 2007 et de **488 %** par rapport à 2004.

En ajoutant les dossiers antérieurs actifs et les dossiers où des suivis étaient requis, relativement à des engagements municipaux, **1753** demandes au total ont été traitées par notre équipe, en 2008.

Nous avons mené **289** enquêtes approfondies, en 2008, soit **34** de plus qu'en 2007 (**+13 %**).

EFFICACITÉ DE NOS INTERVENTIONS

En 2008, **264** dossiers d'enquête approfondie ont été complétés et fermés. Dans **155** d'entre eux, nous avons jugé qu'il y avait lieu d'intervenir pour corriger la situation.

Les discussions qui ont suivi ont permis d'en régler **104** à notre satisfaction, sans besoin d'une **RECOMMANDATION** formelle; **51 RECOMMANDATIONS** formelles ont été émises et, sauf une exception, l'entité visée a toujours accepté de s'y conformer.

Quant aux **12** dossiers où nous sommes intervenus pour nous assurer du respect d'engagements antérieurs, **7** ont été fermés à notre satisfaction alors que **5** sont toujours sous enquête.

RAPIDITÉ DE NOS INTERVENTIONS

En 2008, le délai moyen de traitement des dossiers (tous dossiers confondus incluant les dossiers « Charte ») est de **5,28 jours ouvrables** et **92 %** des citoyens ont obtenu une réponse finale en un (1) mois ou moins.

Lorsqu'une enquête approfondie a été requise, **45 %** des dossiers ont été finalisés en un (1) mois ou moins, et **70 %**, en deux (2) mois ou moins. Le délai moyen de traitement de ces dossiers a été de **30,02 jours ouvrables**.

Nous sommes très fiers de ces résultats.

DOSSIERS À L'INITIATIVE DE L'OMBUDSMAN

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

En 2008, **16** dossiers d'enquête ont été initiés par notre bureau. Nos interventions de cette nature ont notamment porté, en 2008, sur la protection de la forêt Angrignon, l'accessibilité universelle, l'empiètement illégal sur le domaine public, l'application inconstante de règlements, l'information disponible au public, les nuisances causées par le bruit, la circulation ou les individus, et les procédures de fonctionnement et/ou le service à la clientèle, dans différents services de la Ville.

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, principalement à l'égard de citoyens atteints de limitations fonctionnelles ou des 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. Au-delà des *règles strictes du devoir légal d'accommodement raisonnable*, la Ville peut d'ailleurs parfois aller un peu plus loin et accorder certains aménagements non contraignants visant à favoriser l'intégration de tous ses citoyens.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL poursuit ses interventions auprès des divers services municipaux pour mieux faire comprendre ces notions ainsi que la portée des engagements de la Ville contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

En 2008, son équipe est d'ailleurs intervenue pour exiger de certains arrondissements qu'ils dérogent à leurs procédures ou à leurs règles habituelles afin de s'ajuster aux besoins raisonnables d'accommodement de citoyens souffrant d'un handicap. Nous avons ainsi obtenu, en 2008 :

- une dérogation spéciale, dans un arrondissement qui interdit strictement les abris de style « tempo », pour qu'un citoyen handicapé qui en a vraiment besoin pour assurer son autonomie, puisse en installer un, à certaines conditions;
- le réaménagement d'installations visant à réduire la circulation qui avaient été récemment implantées, sur une rue. Cette nouvelle installation avait, en effet, un impact majeur sur l'autonomie d'une citoyenne aveugle qui, à cause de ces récents changements, ne pouvait plus traverser cette intersection, sans mettre sa vie en péril.

POLITIQUES JUSTES ET ÉQUITABLES POUR LES CITOYENS

Depuis plusieurs années, nos interventions permettent souvent d'identifier un besoin de moderniser une politique existante ou d'élaborer une nouvelle directive, afin d'assurer un traitement juste et équitable des requêtes des citoyens.

Ainsi, en 2008 et à notre demande, le Service de police de la Ville de Montréal a élaboré et mis en œuvre une nouvelle directive confirmant que les citoyens ne seront jamais responsables des frais encourus lorsque leur véhicule demeure entreposé à la fourrière, à la demande du SPVM, aux fins d'une enquête policière. Dans le passé, nous avons dû intervenir dans des dossiers particuliers où, en pareilles circonstances, les citoyens avaient été facturés. Notre intervention avait permis de corriger ces situations spécifiques, mais notre bureau avait jugé important qu'une directive claire soit communiquée à tous les agents responsables de tels dossiers.

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.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** poursuit ses liens de collaboration avec les organismes susceptibles de partager leur expertise, au besoin, lorsque nous sommes confrontés à des demandes particulières et pour l'aider à mieux comprendre les défis et les besoins spécifiques des citoyens qu'ils représentent.

Nous poursuivons nos interventions afin de nous assurer que les arrondissements et les services centraux comprennent l'importance que tous leurs citoyens appelés à se présenter aux établissements municipaux puissent y accéder, sans égard à leurs limitations personnelles. Nous sommes particulièrement vigilants à l'égard de la construction et de la rénovation de bureaux municipaux et, au besoin, nous intervenons pour nous assurer que les mesures d'accessibilité physique mises en place soient les plus adéquates possibles.

L'aménagement des accès aux édifices municipaux, pour répondre aux besoins des personnes en fauteuil roulant, emporte d'ailleurs des bénéfices incidents non-négligeables pour d'autres groupes de citoyens qui, sans être physiquement limités, peuvent être découragés à l'idée de devoir monter des escaliers, entrer par des portes étroites et très lourdes, etc. : pensons, entre autres, aux personnes âgées et aux mères de famille avec une poussette.

Nous sommes d'ailleurs intervenus, en 2008, pour faire améliorer l'accessibilité physique pour les personnes à mobilité réduite dans un bureau d'arrondissement, même s'il était temporaire.

PROMOTION DU SERVICE

Depuis son entrée en fonction, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** multiplie ses initiatives afin que plus de citoyens connaissent les services exceptionnels que son équipe peut leur offrir, en dernier recours et gratuitement.

Elle se fait un devoir d'assister à plusieurs événements de la communauté montréalaise, tels que : le déjeuner à la mémoire du Dr. Martin Luther King, le lancement du *Mois de l'histoire des Noirs*, le lancement de *Défi climat*, le petit-déjeuner multiconfessionnel organisé annuellement à l'hôtel de ville, etc. : elle y rencontre plusieurs *leaders* de la communauté susceptibles de faire la promotion de nos services.

En 2008, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et/ou les membres de son équipe ont également :

- Tenu un kiosque au «**Salon Visez Droit**» où ils ont rencontré des centaines de citoyens à qui ils ont pu expliquer leur mandat. Cet événement, organisé par le Barreau de Montréal, vise à informer les citoyens sur leurs droits et leurs divers recours;
- Participé et tenu un kiosque, lors de la *Journée des partenaires* de la **Table de concertation pour le loisir des personnes handicapées de Montréal**; de très nombreux organismes au service des personnes handicapées y étaient présents;
- Expliqué leur mandat et échangé sur leur rôle et sur l'aide qu'ils pourraient apporter à leur clientèle, avec des représentants de nombreux organismes communautaires dont, entre autres, l'*Old Brewery Mission*, le refuge *Chez Doris*, le *Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle*, *Défi Apprentissage*, le *Centre des Femmes de Montréal*, le *Conseil interculturel de Montréal*, les responsables des programmes éducatifs du *Centre d'histoire de Montréal*, l'*Institut Nazareth* et *Louis-Braille*, des représentantes de l'*Association afghane* et des représentants de la communauté marocaine;



- Présenté le rôle d'un ombudsman législatif en général, et celui de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, en particulier, à des groupes de juristes, à des médiateurs ainsi qu'à plusieurs étudiants;
- Donné de nombreuses entrevues qui ont permis la publication d'articles détaillés dans des journaux et des revues s'adressant plus particulièrement à des communautés ethnoculturelles ou à des groupes communautaires;
- Participé à plusieurs entrevues radiophoniques ou télévisuelles, en français et en anglais, dans des stations généralistes et dans des stations spécialisées;
- Et plus encore.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** continue, par ailleurs, ses démarches régulières auprès des directeurs, des gestionnaires, des employés et des élus municipaux pour mieux leur faire connaître son mandat ainsi que l'impact positif de ses interventions pour l'ensemble de l'appareil administratif municipal de Montréal.

Elle dispense aussi une formation de quelques heures à tous les employés recrutés pour le **Service 311**, afin qu'ils comprennent bien comment l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pourrait aider les citoyens avec lesquels ils auront à transiger.

PROMOTION DE LA FONCTION AU NIVEAU NATIONAL ET INTERNATIONAL

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

Plusieurs opportunités de cette nature se sont encore présentées, en 2008, et c'est avec plaisir que Me Savard y a participé.

En 2008, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a, ainsi, partagé son expertise avec des représentants de la *Commission de la capitale nationale* et de l'*Université de Montréal*, dans le cadre de leurs démarches visant à mettre en place un nouveau poste d'ombudsman ou à recruter un titulaire pour un tel poste vacant.

Me Savard a, par ailleurs, été invitée au colloque de l'*European Metropolises for Ombuds Network*, au cours duquel elle a présenté les défis et les accomplissements de son bureau et échangé sur les similitudes et différences entre son mandat et ceux des divers ombudsmans municipaux européens présents.

Elle a également rencontré l'équipe du *Difensore civico* de la Ville de Milan, M. Alessandro Barbeta, avec laquelle elle a pu partager son expérience et comparer leur mandat respectif et les divers aspects de leurs modes de fonctionnement.



COLLABORATION SPÉCIALE AVEC LA VILLE DE TORONTO

En créant un poste d'ombudsman municipal, en 2002, Montréal devenait un modèle à suivre. Le modèle montréalais, qui fonctionne avec une équipe de personnes dédiées uniquement à cette fonction, est, en effet, celui qui convient le mieux aux grandes municipalités : la Ville de Toronto s'en est donc largement inspirée, au moment de créer son propre bureau d'ombudsman municipal.

En 2008, Me Johanne Savard a poursuivi sa collaboration avec la Ville de Toronto, pour l'aider à mettre en place cette nouvelle fonction si importante pour les citoyens; elle a, notamment, siégé sur le comité de sélection. La Ville de Toronto annonçait finalement, en novembre 2008, l'embauche de son premier ombudsman municipal.

C'est avec grand plaisir que Me Savard continuera de partager son expertise et ses expériences avec la Ville de Toronto et avec sa nouvelle ombudsman ainsi qu'avec toute autre ville ou tout autre gestionnaire désireux de mettre sur pied un service d'ombudsman.

COLLOQUES, CONGRÈS ET FORMATIONS

La formation continue des membres de notre équipe est essentielle pour s'assurer que nous comprenions toujours mieux la variété des sujets qui peuvent faire l'objet de demandes, à notre bureau. En 2008, nous avons donc continué de parfaire nos connaissances, entre autres, sur les sujets qui suivent :

- La médiation civile
- Les modes alternatifs de règlement des conflits
- Comment tirer profit et explorer les bénéfices de l'arbitrage et de la négociation
- Les droits fondamentaux et les Chartes
- Osez vous démarquer en créant l'impact souhaité
- La gestion du temps et des priorités
- Les accommodements raisonnables
- Les styles de communication
- Les accommodements et les aménagements d'intégration culturelle
- Les développements récents en droit municipal
- L'Éducation, l'Entrepreneurship et la Coopération
- Au-delà des normes : le bureau des plaintes à l'écoute des citoyens
- La médiation ancrée dans les principes de non-violence
- Les femmes et l'administration publique – Réalisations et défis
- Le mentorat politique pour soutenir l'implication des femmes dans la vie politique active
- La place des immigrantes et des femmes issues de l'immigration aux élections municipales
- L'intervention urbaine dans le contexte des nouveaux enjeux pour la conservation du patrimoine
- L'ombudsman, la diversité et l'accommodement raisonnable
- Les technologies de l'information et le droit.

B. Dossiers traités en 2008

Tel qu'en témoigne la croissance constante du nombre de citoyens qui sollicitent notre aide, nos efforts pour faire connaître les services offerts par l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** portent fruits.

En 2008, **1701** nouvelles demandes nous ont été soumises par des citoyens, soit une **croissance de 33%** par rapport à l'année précédente et de **488%** sur 4 ans. Si on y ajoute les **40** dossiers antérieurs encore actifs et les **12** dossiers où des engagements municipaux devaient faire l'objet de suivis, c'est donc un total de **1753** demandes qui ont été traitées par notre équipe, en 2008.

Environ **41%** de ces dossiers, soit **723**, ont été refusés avant enquête. Ces refus s'expliquent généralement par notre absence de juridiction, i.e. la plainte concernait une entité non municipale ou une entité municipale sur laquelle nous n'avons pas de pouvoir d'intervention. Dans tous ces cas, nous nous sommes quand même assurés de bien comprendre la plainte soumise et nous avons très souvent été en mesure de référer le citoyen vers un autre organisme susceptible de l'aider.

683 autres dossiers ont été référés aux directeurs responsables, sans enquête, parce qu'ils nous avaient été soumis trop rapidement.

58 dossiers non enquêtés ont, par ailleurs, fait l'objet d'un désistement, après que nos conseillers aient discuté de la situation avec les citoyens, parfois pour leur expliquer le bien-fondé d'une règle municipale contestée que nous connaissions déjà bien. Notre équipe a, par ailleurs, mené **289** enquêtes approfondies, en 2008, soit **34** de plus qu'en 2007 (**+13%**). Au 31 décembre 2008, seulement **25** de ces dossiers étaient toujours actifs.

Parmi les **264** dossiers enquêtés et fermés en 2008, **8** demandes ont fait l'objet d'un désistement et **11** ont été retournées aux directeurs, en cours d'enquête. Dans **83** cas, nous avons jugé que la plainte n'était pas fondée et nous en avons expliqué les motifs aux citoyens concernés. Quant aux **155** dossiers que nous avons jugés fondés, et aux **7** dossiers où nous avons effectué un suivi sur des engagements déjà souscrits, **111** ont été réglés à notre satisfaction, sans besoin d'une **RECOMMANDATION** formelle, et **51** ont fait l'objet d'une **RECOMMANDATION**. Dans un seul de ces cas, l'arrondissement a refusé de s'engager formellement à respecter notre **RECOMMANDATION** mais, après vérification, l'essentiel des changements demandés a quand même été mis en œuvre, en 2008.

Toutes les autres **RECOMMANDATIONS** émises concernaient des dossiers d'entreposage de biens meubles privés, temporairement pris en charge par la Ville, lorsque des citoyens avaient été évincés de leur logement. Dans ces dossiers, une **RECOMMANDATION** formelle est toujours requise lorsque, après enquête, nous sommes d'avis qu'il y a lieu de prolonger les délais habituels d'entreposage et/ou de diminuer les frais normalement applicables.

QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2008

Afin que le lecteur puisse mieux comprendre la nature des dossiers que nous pouvons traiter, au quotidien, voici quelques exemples intéressants :

- **Itinérance, drogue, prostitution, déchets, graffitis**

Un citoyen demandait notre intervention pour que l'arrondissement de Ville-Marie et le Service de police de la Ville de Montréal éliminent certains irritants qui nuisent à sa qualité de vie : graffitis, déchets, excréments d'animaux ainsi que des problèmes reliés à l'itinérance, à la drogue et à la prostitution, près de sa résidence.

À la suite de notre intervention, un comité a été formé pour étudier spécifiquement les problèmes de ce secteur.

Le comité a d'abord convenu d'une première phase, en 4 étapes, soit :

- De mener un sondage auprès de la population afin d'obtenir un diagnostic objectif de la situation;
- De mobiliser les résidents afin d'élaborer et de réaliser avec eux des activités visant à consolider le tissu social;
- Que les policiers du poste de quartier 22 poursuivent leurs interventions et une surveillance accrue; et
- Que les interventions de l'arrondissement, en matière de propreté, soient maintenues.

En Phase II, le comité procédera à l'analyse des résultats du sondage et à l'identification des actions requises, en fonction des priorités exprimées par les citoyens.

Les intervenants du milieu et l'arrondissement ayant mis en place un processus de prise en charge de ce dossier, l'ombudsman n'a pas jugé opportun de poursuivre son intervention. Un suivi, cependant, a été effectué depuis, afin de s'assurer que le dossier demeure actif.

- **Restriction d'accès aux dossiers criminels des personnes ayant obtenu un « pardon »**

À la suite des interventions passées de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, les citoyens acquittés ou autrement libérés d'accusations criminelles qui avaient été portées contre eux peuvent, à certaines conditions, obtenir que leur dossier informatisé ne soit plus accessible au public en général.

Par ailleurs, la Loi sur le casier judiciaire interdit l'accès aux dossiers criminels des personnes condamnées mais ayant obtenu un « pardon » ministériel. En pareil cas, la loi est claire : il n'est pas permis de diffuser ou de permettre l'accès aux informations contenues dans ces dossiers « pardonnés ».

Dans le cadre d'une enquête, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a réalisé que les citoyens qui se présentaient aux archives de la Ville de Montréal effectuaient eux-mêmes leurs recherches dans les plumitifs papier de la Cour municipale de Montréal, où on retrouve les plus anciens dossiers d'accusations criminelles, même les dossiers bénéficiant d'un « pardon ». Nous sommes donc intervenus auprès de la Cour municipale pour que cette situation soit rapidement corrigée.

À la suite de nos démarches, une nouvelle directive a été émise et le public n'a plus accès direct à ces documents papier : les recherches sont dorénavant effectuées sur demande, par un employé de la Ville, ce qui permet de garantir le respect des obligations légales résultant de la Loi sur le casier judiciaire.



- Ruelles occupées illégalement par les résidents

Dans le cadre d'une autre enquête, il est ressorti qu'une ruelle était occupée illégalement par les propriétaires riverains.

Nous savons d'expérience qu'à plusieurs endroits, sur le territoire de l'ancienne Ville de Montréal, des résidents ont installé des cabanons, des clôtures et autres, dans des ruelles publiques, situées derrière leur résidence, sans en avoir obtenu l'autorisation de la Ville.

Lorsque l'occupation illégale d'une ruelle ne pose pas de problème fonctionnel ou opérationnel pour la Ville, notre bureau peut intervenir pour demander au Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine de régulariser la situation, en cédant aux citoyens les parcelles de terrain illégalement occupées, à certaines conditions. Les citoyens concernés ne risquent alors plus de devoir libérer les lieux.

Mais il y a parfois des infrastructures d'utilités publiques fonctionnelles dans le sous-sol de ces ruelles et, en pareils cas, la présence d'installations privées qui limitent l'accès aux lieux pose un problème réel. Advenant un bris des infrastructures, les installations illégales qui empiètent sur la ruelle nuisent aux interventions de la Ville et retardent les délais de réparation du bris : plusieurs citoyens risquent donc de subir des dommages plus importants, en raison de ces délais. Lorsque nous sommes en de telles situations, l'ombudsman intervient plutôt auprès de l'arrondissement concerné pour demander qu'il fasse cesser les empiètements illégaux.

Dans le présent cas, il n'y avait pas d'infrastructure et l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est intervenue auprès de la Direction des stratégies et transactions immobilières du Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine afin que le processus de cession des parcelles de terrain illégalement occupées soit initié.

Nous ferons un suivi en 2009.

- Centre de transition et d'accueil en milieu résidentiel

Des citoyens nous demandaient d'intervenir auprès de l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve pour faire fermer une *Résidence de groupe*, située près de chez eux.

Ils soumettaient que cette *Résidence de groupe* ne détenait pas le permis municipal requis pour son type d'activités.

Notre enquête a permis de confirmer que la *Résidence de groupe* peut héberger jusqu'à 7 enfants. Celle-ci fut reconnue par le gouvernement du Québec, à la demande du *Centre jeunesse de Montréal*, en tant que *Ressource intermédiaire* au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Le statut de *Ressource intermédiaire* confère à la personne/organisme à qui il est octroyé, l'autorisation d'offrir un milieu de vie adapté aux besoins des enfants référés par un établissement public ou des services de soutien ou d'assistance.

Afin de faciliter l'implantation de telles ressources dans les milieux résidentiels, malgré les appréhensions prévisibles des citoyens, le gouvernement du Québec a stipulé, à l'article 308 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, que :

308. Un permis ou un certificat municipal ne peut être refusé et une poursuite en vertu d'un règlement ne peut être intentée pour le seul motif qu'une construction ou un local d'habitation est destiné à être occupé en tout ou en partie par une ressource intermédiaire.



À la lumière de cet article 308, l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve a décidé de ne pas exiger que l'organisme lui soumette une demande de permis d'occupation qu'il ne pourrait, de toute façon, pas lui refuser et, dans ces circonstances particulières, nous ne pouvons pas conclure que cette décision soit déraisonnable.

La présence d'une *Résidence de groupe* pouvant accueillir jusqu'à 7 enfants peut déplaire au voisinage, mais nous sommes confiants qu'avec le temps, les citoyens reconnaîtront sa grande importance pour les enfants concernés et accepteront de les accueillir.

- **Rapports d'incendie requis pour les réclamations d'assurance**

Une citoyenne responsable de « monter » les dossiers de réclamation de personnes sinistrées, à la suite d'un incendie, s'est adressée à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** parce que, dans plus de 100 cas dont certains dataient de plusieurs années, elle n'arrivait pas à obtenir du Service de sécurité incendie de Montréal (le « SIM »), les *Rapports généraux d'intervention* (les « RGI ») qui contiennent les informations exigées par les compagnies d'assurance, avant qu'elles n'indemnisent complètement les personnes sinistrées. Ces rapports sont généralement préparés par les pompiers, à la suite de leur intervention sur les lieux d'un incendie.

Selon notre enquête, plusieurs des RGI n'avaient pas été préparés. Or, en l'absence de plusieurs des informations que ces rapports contiennent, des dossiers de réclamation d'assurance demeuraient incomplets et, par conséquent, des citoyens n'étaient pas indemnisés, en tout ou en partie. Cette situation nous est apparue inacceptable.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est donc intervenue pour trouver une solution : nous avons d'abord vérifié quelles étaient les informations minimalement requises par les assureurs puis sommes intervenus auprès du SIM pour trouver le moyen de les obtenir. Les responsables du SIM ont accepté de préparer, dans chaque dossier concerné, un nouveau document « *Attestation pour intervention des pompiers de Montréal* » confirmant les informations exigées par les assureurs. Ces *Attestations* ont été acheminées à la responsable des dossiers de réclamation qui s'était adressée à nous, ce qui lui a permis de finaliser les demandes en vue de l'indemnisation des personnes sinistrées, par leur compagnie d'assurance.

C. Évolution de dossiers antérieurs

- **Fourrière – Biens meubles des personnes évincées**

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.

Depuis la création du bureau, l’**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est intervenue, à plusieurs reprises, afin d’aider des citoyens éprouvant des difficultés financières majeures à obtenir une réduction de ces frais ou, dans d’autres cas, une courte prolongation du délai habituel d’entreposage.

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 remisage temporaire qu’offre la Ville, en raison d’un manque d’espace.

- **Véhicules entreposés aux fins d’une enquête policière – Frais d’entreposage**

En 2007, à la suite de notre intervention, le SPVM avait reconnu que le propriétaire d’un véhicule n’avait pas à assumer les frais de remorquage et d’entreposage encourus parce que son véhicule avait été retenu pour les fins d’une enquête/expertise policière. Nous avons pu régler ce dossier mais avons demandé au SPVM d’adopter une directive formelle en ce sens et de la communiquer à tous les intervenants concernés.

Cette nouvelle directive nous a été communiquée, en 2008, confirmant que lorsque le SPVM fait remorquer ou entreposer un véhicule aux fins d’une enquête policière, les frais qui en résultent ne doivent pas être chargés au propriétaire du véhicule.

- **Équité procédurale – Règles plus claires de civisme et de jardinage**

Dans son Rapport Annuel 2007, l’**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait fait état d’un jardinier et d’un co-jardinier qui avaient tous deux été expulsés d’un jardin communautaire à la suite d’une altercation entre le co-jardinier et un autre jardinier.

L’**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait émis une **RECOMMANDATION** pour : i) que l’arrondissement réintègre le jardinier principal; ii) que l’expulsion de deux ans du co-jardinier soit réduite à une année seulement; iii) que l’arrondissement reconsidère ses pratiques actuelles en matière de sanctions; et iv) que si l’arrondissement désire appliquer une règle de «tolérance zéro» à l’égard de tout acte de violence, il en avise adéquatement les jardiniers via des *Règles de civisme et de jardinage* claires et précises. Les éléments de cette **RECOMMANDATION** visant à modifier les sanctions imposées avaient été refusés par l’arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension mais il avait cependant pris l’engagement de rendre plus claires ses *Règles de civisme et de jardinage*.

En 2008, l'arrondissement a modifié ses *Règles de civisme et de jardinage* afin d'y inclure explicitement la notion de responsabilité du jardinier à l'égard du co-jardinier ainsi qu'une confirmation de la règle de «tolérance zéro» face à la violence, sous toutes ses formes.

- **Bureau des plaintes de l'Office municipal d'habitation de Montréal**

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** saluait l'initiative de l'OMHM de mettre sur pied son propre *Bureau des plaintes*.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a reçu, en 2008, **96** demandes concernant l'OMHM : **62** ont été référées au *Bureau des plaintes* de l'OMHM et **21** demandes ont nécessité une intervention plus poussée de notre part.

- **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*.

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. Depuis l'entrée en vigueur de cette procédure, en 2005, **près de 1000** citoyens ont pu bénéficier de cette restriction d'accès.

- **Manque d'inspecteur en salubrité**

En 2007, une locataire s'était plainte qu'il n'y avait aucun chauffage dans sa chambre située au deuxième étage de son logement. Elle avait demandé à l'arrondissement de Lachine la visite d'un inspecteur municipal pour constater le tout, mais on lui avait répondu que l'arrondissement ne disposait d'aucun inspecteur pour les questions relatives à la salubrité et à l'entretien des logements, pour le moment. À la suite de notre intervention, l'inspection demandée avait été faite dès le lendemain et l'arrondissement s'était engagé à combler rapidement le poste.

Notre bureau a fait un suivi sur cet engagement, en 2008, et nous avons été heureux de constater qu'il y avait désormais un inspecteur dédié exclusivement au traitement de ces situations, dans l'arrondissement de Lachine.



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 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 2008, nous souhaitons souligner la collaboration exceptionnelle des personnes qui suivent :

- La greffière de la Cour municipale de Montréal, Me Marie-France Bissonnette, ainsi que la chef de section – traitement des appels et plaidoyers, Me Ruth Desmeules;
- L'assistante-directrice du Service de sécurité incendie de Montréal, madame Diane Charland;
- Le directeur de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement de Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles, monsieur Martin Coutu;
- Me Luc Doré, de l'arrondissement Le Plateau Mont-Royal;
- Le directeur de l'arrondissement de Ville-Marie, monsieur Alain Dufort ainsi que le chef de division – permis et inspections, monsieur Marc Labelle;
- Le directeur de l'arrondissement d'Ahuntsic – Cartierville, monsieur Réjean Durocher ainsi que le chef de division – permis et inspections, monsieur Richard Blais;

- Le directeur de l'aménagement urbain et des services aux entreprises de l'arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension, monsieur Benoît Lacroix;
- Monsieur Serge Lamontagne, directeur, et monsieur Éric Paquet, adjoint au directeur, de l'arrondissement de Saint-Laurent;
- 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 directrice du *Bureau des plaintes* de l'OMHM, Me Mélanie Pelletier.

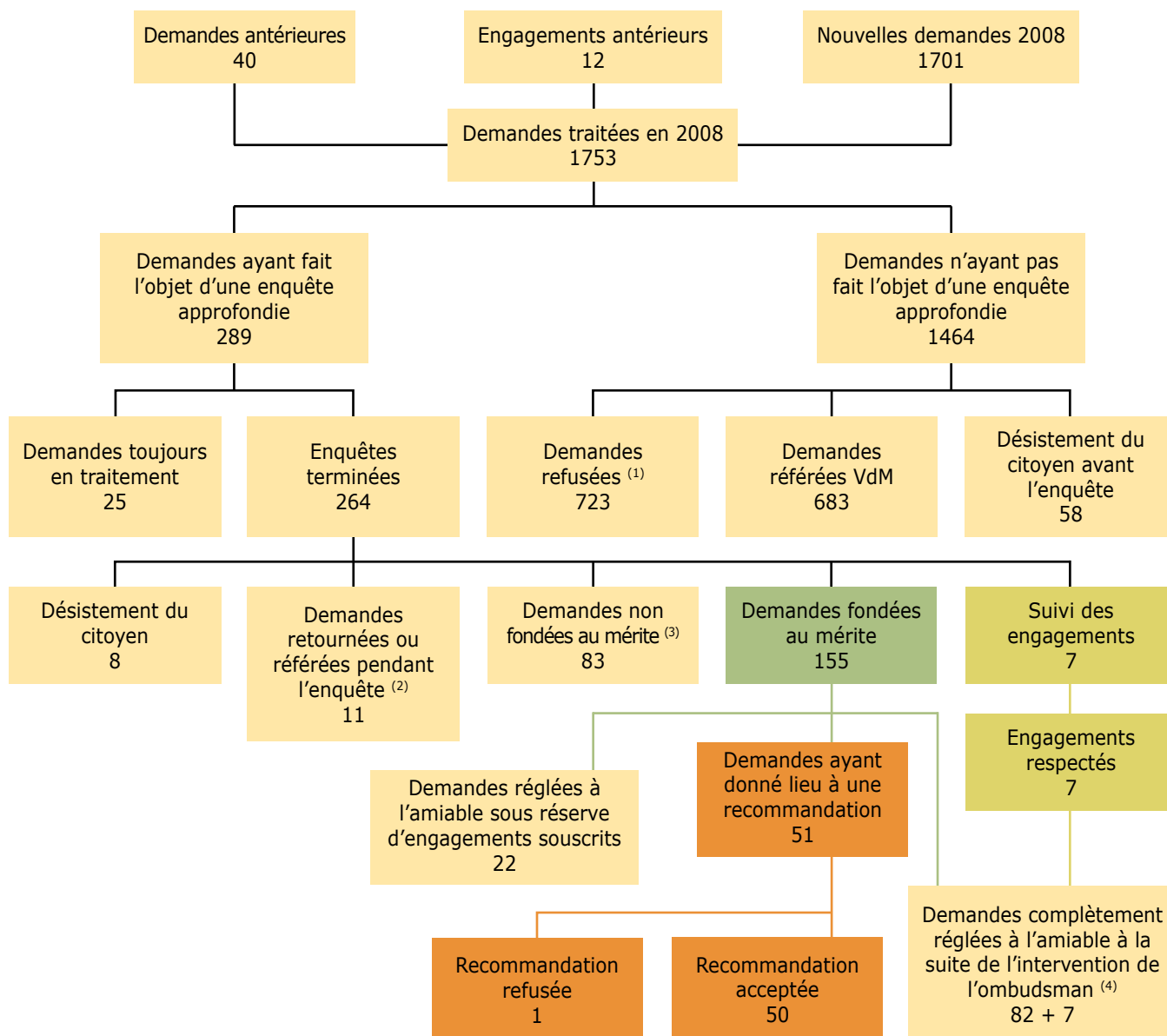
Nous les remercions sincèrement pour leur collaboration exemplaire et pour tous les efforts déployés pour assurer les meilleurs services possibles à leurs citoyens.



Tableau 1

Demandes traitées en 2008

(Incluant les «dossiers Charte»)



(1) Il s'agit généralement de sujets sur lesquels 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, en cours d'enquête, 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 raisonnables avaient été respectées. Nos conclusions motivées ont été expliquées au citoyen pour l'aider à comprendre ou à résoudre autrement son problème.

(4) Dans ces cas, l'enquête a été complétée et, après discussion avec l'OdM, le directeur de l'arrondissement ou du service concerné a accepté de régler le problème à l'avantage du citoyen, sans besoin d'une recommandation formelle.

Tableau 2

Objet des demandes

(Incluant les «dossiers Charte»)

OBJET	NOMBRE		
	2006	2007	2008
Abri temporaire d'hiver	1	1	2
Accès à l'information	23	46	40
Accessibilité universelle	0	2	4
Animal	21	15	22
Appel d'offres	6	2	3
Application de la réglementation	57	53	78
Aqueduc / Égout	21	13	19
Arbre	32	33	37
Bénévolat	2	2	0
Bibliothèque	4	3	4
Bruit	32	42	54
Circulation	32	16	27
Clôture	9	5	10
Communications	18	15	10
Comportement d'un employé	102	94	124
Conflit d'intérêts	0	1	1
Cour municipale (fonctionnement)	56	54	91
Culture	4	1	1
Déchets / Recyclage	35	19	38
Décision du Comité exécutif	28	1	1
Décision d'un Conseil d'arrondissement	8	3	12
Décision du Conseil municipal	7	5	3
Décision judiciaire	31	24	43
Déneigement	14	30	40
Divers	35	42	54

Tableau 2 (suite)

Objet des demandes

(Incluant les «dossiers Charte»)

OBJET	NOMBRE		
	2006	2007	2008
Droits acquis	7	5	5
Droits de la personne	14	3	3
Entrée charretière	2	5	6
Environnement / Développement durable	4	3	5
Évaluation / Taxe foncière	28	33	30
Fourrière (autres)	5	9	5
Fourrière (entreposage de meubles)	56	46	63
Gestion des conduits souterrains	0	0	2
Immigration	8	8	3
Incendie / Sécurité publique	6	12	6
Infraction à une loi	21	27	34
Institutions scientifiques / Jardin botanique	2	0	0
Logement social / HLM / Subvention au logement	56	62	86
Marchés publics	1	0	0
Nuisances	27	14	25
Organismes gouvernementaux	34	55	108
Parcs et espaces verts	8	11	11
Participation citoyenne	0	7	10
Permis	29	49	56
Personne handicapée	7	7	16
Piste cyclable	4	4	5
Propreté	0	2	25

Tableau 2 (suite)

Objet des demandes

(Incluant les «dossiers Charte»)

OBJET	NOMBRE		
	2006	2007	2008
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	9	9	2
Réclamation monétaire (arbre)	5	4	4
Réclamation monétaire (autres)	40	47	55
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	19	14	29
Réclamation monétaire (événement climatique)	3	1	3
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	3	8	5
Réclamation monétaire (incident de la route)	11	7	5
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	11	5	11
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	12	9	30
Relations de travail	58	41	38
Relations locataire / propriétaire	27	26	40
Remorquage	0	2	10
Ruelle	13	6	7
Salubrité	34	29	24
Sports et loisirs	14	18	23
Stationnement / SRRR / Vignettes	61	66	59
Subvention autre que logement	19	23	15
Taxe (sauf foncière)	11	18	24
Taxi	4	2	3
Transport	19	6	23
Voirie / Travaux publics	96	40	63
Zonage / Urbanisme / Dérogation	18	16	18
TOTAL	1384	1281	1713

Tableau 3

Résultat des demandes par objet

(Incluant les «dossiers Charte»)

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Abri temporaire d'hiver	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Accès à l'information	40	0	5	35	0	0	0	0	0	0	0	0
Accessibilité universelle	4	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Animal	22	0	19	0	1	0	2	0	0	0	0	0
Appel d'offres	3	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Application de la réglementation	78	5	48	12	0	0	6	5	0	1	0	1
Aqueduc / Égout	19	2	12	0	0	0	2	0	0	1	0	2
Arbre	37	1	29	0	0	0	3	1	0	1	1	1
Bibliothèque	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bruit	54	1	34	2	1	1	3	8	0	4	0	0
Circulation	27	8	9	1	0	0	1	1	0	2	1	4
Clôture	10	0	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Communications	10	0	3	7	0	0	0	0	0	0	0	0
Comportement d'un employé	124	1	32	86	0	2	2	1	0	0	0	0
Conflit d'intérêts	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Cour municipale (fonctionnement)	91	3	55	23	0	0	5	5	0	0	0	0
Culture	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Déchets / Recyclage	38	1	28	5	0	0	1	3	0	0	0	0
Décision du Comité exécutif	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Tableau 3 (suite)

Résultat des demandes par objet

(Incluant les «dossiers Charte»)

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Décision d'un Conseil d'arrondissement	12	1	0	10	0	0	1	0	0	0	0	0
Décision du Conseil municipal	3	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0
Décision judiciaire	43	0	1	41	0	0	1	0	0	0	0	0
Déneigement	40	3	28	5	0	0	1	3	0	0	0	0
Divers	54	0	2	47	0	1	1	3	0	0	0	0
Droits acquis	5	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Droits de la personne	3	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Entrée charretière	6	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Environnement / Développement durable	5	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0
Évaluation / Taxe foncière	30	1	18	8	0	1	1	1	0	0	0	0
Fourrière (autres)	5	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1
Fourrière (entreposage de meubles)	63	6	0	3	1	0	2	1	47	0	0	3
Gestion des conduits souterrains	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Immigration	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Incendie / Sécurité publique	6	0	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Infraction à une loi	34	0	1	33	0	0	0	0	0	0	0	0
Logement social / HLM / Subvention au logement	86	3	57	7	1	1	11	4	0	0	0	2

Tableau 3 (suite)

Résultat des demandes par objet

(Incluant les «dossiers Charte»)

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Nuisances	25	0	18	0	0	0	0	3	0	2	1	1
Organismes gouvernementaux	108	0	0	108	0	0	0	0	0	0	0	0
Parcs et espaces verts	11	0	10	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Participation citoyenne	10	2	5	1	0	0	1	1	0	0	0	0
Permis	56	8	37	3	0	0	4	2	0	1	0	1
Personne handicapée	16	3	7	2	0	0	2	2	0	0	0	0
Piste cyclable	5	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Propreté	25	0	22	1	0	0	0	1	0	0	0	1
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (arbre)	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (autres)	55	0	1	52	0	0	1	1	0	0	0	0
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	29	0	1	28	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (événement climatique)	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (incident de la route)	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	11	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0

Tableau 3 (suite)

Résultat des demandes par objet

(Incluant les «dossiers Charte»)

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	30	0	2	27	0	0	1	0	0	0	0	0
Relations de travail	38	0	0	38	0	0	0	0	0	0	0	0
Relations locataire / propriétaire	40	0	1	39	0	0	0	0	0	0	0	0
Remorquage	10	2	6	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Ruelle	7	0	5	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Salubrité	24	0	17	2	0	1	1	2	0	1	0	0
Sports et loisirs	23	1	15	0	0	0	2	2	0	1	1	1
Stationnement / SRRR / Vignettes	59	2	27	17	0	1	3	4	0	1	0	4
Subvention autre que logement	15	0	8	1	0	0	5	1	0	0	0	0
Taxe (sauf foncière)	24	1	19	3	0	0	0	1	0	0	0	0
Taxi	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transport	23	0	0	22	0	0	1	0	0	0	0	0
Voirie / Travaux publics	63	0	56	1	0	0	0	2	0	2	1	1
Zonage / Urbanisme / Dérogation	18	2	8	4	1	0	1	1	0	0	1	0
Grand total	1713	58	683	723	5	11	71	65	47	18	7	25

Tableau 4

Demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	NOMBRE		
	2006	2007	2008
Ahuntsic – Cartierville	47	38	59
Anjou	15	4	10
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	71	46	90
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	3	4	7
Lachine	17	15	14
LaSalle	15	13	14
Le Plateau Mont-Royal	38	38	85
Le Sud-Ouest	29	34	28
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	59	37	57
Montréal-Nord	8	18	15
Outremont	8	8	6
Pierrefonds – Roxboro	8	4	9
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	37	19	28
Rosemont – La Petite-Patrie	62	63	56
Saint-Laurent	18	16	18
Saint-Léonard	8	7	15
Verdun	18	7	28
Ville-Marie	60	65	109
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	36	36	33
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	1	0	3
TOTAL	558	472	684

Tableau 5

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Ahuntsic – Cartierville	Accès à l'information	3	5,08
	Animal	2	3,39
	Application de la réglementation	4	6,78
	Aqueduc / Égout	2	3,39
	Arbre	6	10,16
	Bruit	4	6,78
	Circulation	7	11,86
	Clôture	1	1,69
	Comportement d'un employé	3	5,08
	Déchets / Recyclage	3	5,08
	Décision du Conseil d'arrondissement	1	1,69
	Déneigement	3	5,08
	Droits acquis	1	1,69
	Entrée charretière	3	5,08
	Nuisances	2	3,39
	Participation citoyenne	1	1,69
	Permis	1	1,69
	Personne handicapée	2	3,39
	Propreté	3	5,08
	Salubrité	1	1,69
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2	3,39
	Voirie / Travaux publics	2	3,39
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2	3,39
	TOTAL	59	100%

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Anjou	Animal	1	10
	Bruit	1	10
	Circulation	1	10
	Déchets / Recyclage	2	20
	Fourrière (entreposage de meubles)	1	10
	Nuisances	2	20
	Permis	1	10
	Voirie / Travaux publics	1	10
TOTAL		10	100%
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	Accès à l'information	2	2,22
	Animal	4	4,44
	Application de la réglementation	5	5,55
	Aqueduc / Égout	5	5,55
	Arbre	4	4,44
	Bibliothèque	1	1,11
	Bruit	6	6,66
	Circulation	1	1,11
	Clôture	1	1,11
	Comportement d'un employé	2	2,22
	Déchets / Recyclage	8	8,88
	Décision du Conseil d'arrondissement	1	1,11
	Déneigement	3	3,33
	Nuisances	1	1,11
	Participation citoyenne	2	2,22
	Permis	4	4,44
	Propreté	6	6,66

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (suite)	Salubrité	3	3,33
	Sports et loisirs	6	6,66
	Stationnement / SRRR / Vignettes	4	4,44
	Voirie / Travaux publics	18	20
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3	3,33
	TOTAL	90	100%
L'Île-Bizard – Sainte-Genève	Accès à l'information	1	14,28
	Aqueduc / Égout	2	28,57
	Parcs et espaces verts	1	14,28
	Personne handicapée	1	14,28
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	14,28
	Voirie / Travaux publics	1	14,28
	TOTAL	7	100%
Lachine	Application de la réglementation	2	14,28
	Bruit	1	7,14
	Circulation	5	35,71
	Clôture	1	7,14
	Comportement d'un employé	1	7,14
	Déneigement	1	7,14
	Nuisances	1	7,14
	Salubrité	1	7,14
	Voirie / Travaux publics	1	7,14
	TOTAL	14	100%

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
LaSalle	Accès à l'information	2	14,28
	Application de la réglementation	2	14,28
	Arbre	3	21,42
	Comportement d'un employé	1	7,14
	Décision du Conseil d'arrondissement	1	7,14
	Permis	1	7,14
	Salubrité	2	14,28
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2	14,28
TOTAL		14	100%
Le Plateau Mont-Royal	Accès à l'information	4	4,7
	Accessibilité universelle	1	1,17
	Animal	2	2,35
	Appel d'offres	1	1,17
	Application de la réglementation	8	9,41
	Aqueduc / Égout	1	1,17
	Arbre	1	1,17
	Bruit	12	14,18
	Circulation	3	3,53
	Comportement d'un employé	7	8,24
	Déchets / Recyclage	3	3,53
	Déneigement	2	2,35
	Droits acquis	2	2,35
	Nuisances	3	3,53
	Permis	6	7,06
	Piste cyclable	1	1,17
	Propreté	1	1,17
	Ruelle	1	1,17

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Le Plateau Mont-Royal (suite)	Salubrité	4	4,7
	Sports et loisirs	5	5,88
	Stationnement / SRRR / Vignettes	9	10,59
	Voirie / Travaux publics	7	8,24
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	1,17
	TOTAL	85	100%
Le Sud-Ouest	Accès à l'information	1	3,57
	Animal	1	3,57
	Application de la réglementation	4	14,28
	Arbre	3	10,71
	Bruit	2	7,14
	Circulation	1	3,57
	Déchets / Recyclage	2	7,14
	Décision du Conseil d'arrondissement	1	3,57
	Déneigement	1	3,57
	Parcs et espaces verts	2	7,14
	Permis	4	14,28
	Salubrité	2	7,14
	Sports et loisirs	2	7,14
	Voirie / Travaux publics	2	7,14
	TOTAL	28	100%

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	Accès à l'information	2	3,51
	Animal	4	7,01
	Application de la réglementation	1	1,75
	Aqueduc / Égout	2	3,51
	Arbre	8	14,03
	Bruit	3	5,26
	Circulation	2	3,51
	Comportement d'un employé	3	5,26
	Déchets / Recyclage	2	3,51
	Déneigement	1	1,75
	Entrée charretière	1	1,75
	Nuisances	1	1,75
	Parcs et espaces verts	4	7,01
	Permis	3	5,26
	Personne handicapée	1	1,75
	Propreté	1	1,75
	Ruelle	3	5,26
	Sports et loisirs	3	5,26
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2	3,51
	Voirie / Travaux publics	9	15,78
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	1,75
TOTAL		57	100%

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Montréal-Nord	Abri temporaire d'hiver	1	6,66
	Animal	1	6,66
	Application de la réglementation	4	26,66
	Bruit	1	6,66
	Comportement d'un employé	3	20
	Permis	1	6,66
	Personne handicapée	1	6,66
	Propreté	2	13,33
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	6,66
TOTAL		15	100%
Outremont	Application de la réglementation	2	33,33
	Déneigement	1	16,66
	Permis	1	16,66
	Propreté	1	16,66
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	16,66
TOTAL		6	100%
Pierrefonds – Roxboro	Accès à l'information	2	22,22
	Aqueduc / Égout	1	11,11
	Bruit	1	11,11
	Circulation	1	11,11
	Déneigement	2	22,22
	Voirie / Travaux publics	1	11,11
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	11,11
TOTAL		9	100%

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	Accès à l'information	1	3,57
	Accessibilité universelle	2	7,14
	Animal	3	10,71
	Application de la réglementation	2	7,14
	Aqueduc / Égout	1	3,57
	Arbre	3	10,71
	Bruit	2	7,14
	Comportement d'un employé	1	3,57
	Déchets / Recyclage	1	3,57
	Déneigement	3	10,71
	Entrée charretière	1	3,57
	Nuisances	3	10,71
	Permis	2	7,14
	Sports et loisirs	1	3,57
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2	7,14
TOTAL		28	100%
Rosemont – La Petite-Patrie	Accès à l'information	1	1,78
	Application de la réglementation	5	8,93
	Aqueduc / Égout	3	5,36
	Bruit	3	5,36
	Circulation	2	3,57
	Comportement d'un employé	5	8,93
	Déchets / Recyclage	4	7,14
	Décision du Conseil d'arrondissement	2	3,57
	Déneigement	5	8,93
	Droits acquis	1	1,78
	Nuisances	1	1,78

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Rosemont – La Petite-Patrie (suite)	Participation citoyenne	2	3,57
	Permis	3	5,36
	Personne handicapée	1	1,78
	Propreté	2	3,57
	Salubrité	2	3,57
	Sports et loisirs	1	1,78
	Stationnement / SRRR / Vignettes	5	8,93
	Voirie / Travaux publics	5	8,93
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3	5,36
	TOTAL	56	100%
Saint-Laurent	Abri temporaire d'hiver	1	5,55
	Accès à l'information	3	16,66
	Animal	1	5,55
	Application de la réglementation	1	5,55
	Arbre	3	16,66
	Clôture	2	11,11
	Comportement d'un employé	1	5,55
	Déchets / Recyclage	1	5,55
	Déneigement	1	5,55
	Environnement / Développement durable	1	5,55
	Nuisances	1	5,55
	Permis	1	5,55
	Voirie / Travaux publics	1	5,55
	TOTAL	18	100%

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Saint-Léonard	Application de la réglementation	1	6,66
	Bruit	1	6,66
	Circulation	1	6,66
	Comportement d'un employé	1	6,66
	Déchets / Recyclage	1	6,66
	Déneigement	2	13,33
	Droits de la personne	1	6,66
	Fourrière (entreposage de meubles)	1	6,66
	Nuisances	1	6,66
	Permis	1	6,66
	Sports et loisirs	1	6,66
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2	13,33
	Voirie / Travaux publics	1	6,66
	TOTAL	15	100%
Verdun	Accès à l'information	1	3,57
	Application de la réglementation	7	25
	Arbre	1	3,57
	Bibliothèque municipale	1	3,57
	Circulation	1	3,57
	Clôture	1	3,57
	Comportement d'un employé	3	10,71
	Déchets / Recyclage	1	3,57
	Décision du Conseil d'arrondissement	3	10,71
	Déneigement	1	3,57
	Divers	1	3,57
	Entrée charretière	1	3,57
	Permis	1	3,57
	Propreté	1	3,57
	Ruelle	1	3,57

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Verdun (suite)	Salubrité	1	3,57
	Sports et loisirs	1	3,57
	Taxe (sauf foncière)	1	3,57
	TOTAL	28	100%
Ville-Marie	Accès à l'information	2	1,83
	Animal	1	0,92
	Application de la réglementation	14	12,84
	Aqueduc / Égout	1	0,92
	Bruit	10	9,17
	Clôture	1	0,92
	Comportement d'un employé	4	3,67
	Culture	1	0,92
	Déchets / Recyclage	7	6,42
	Décision du Conseil d'arrondissement	3	2,75
	Déneigement	2	1,83
	Environnement / Développement durable	1	0,92
	Incendie / Sécurité publique	1	0,92
	Nuisances	5	4,58
	Participation citoyenne	3	2,75
	Permis	21	19,26
	Personne handicapée	3	2,75
	Piste cyclable	3	2,75
	Propreté	3	2,75
	Ruelle	1	0,92
	Salubrité	4	3,67
	Stationnement / SRRR / Vignettes	7	6,42
	Voirie / Travaux publics	11	10,09
	TOTAL	109	100%

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	Animal	1	3,03
	Application de la réglementation	1	3,03
	Arbre	5	15,15
	Bruit	4	12,12
	Déneigement	6	18,18
	Environnement / Développement durable	1	3,03
	Nuisances	1	3,03
	Participation citoyenne	1	3,03
	Permis	3	9,09
	Propreté	2	6,06
	Ruelle	1	3,03
	Salubrité	1	3,03
	Sports et loisirs	1	3,03
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2	6,06
	Voirie / Travaux publics	2	6,06
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	3,03
TOTAL		33	100%
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	Animal	1	33,33
	Déneigement	1	33,33
	Salubrité	1	33,33
TOTAL		3	100%

Tableau 6

Résultat des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Ahuntsic – Cartierville	59	7	38	5	0	0	3	4	0	1	0	1
Anjou	10	1	5	0	0	0	1	0	1	1	1	0
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	90	2	64	6	1	1	2	7	0	3	1	3
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	7	0	3	1	0	0	3	0	0	0	0	0
Lachine	14	2	9	0	0	0	2	0	0	1	0	0
LaSalle	14	1	6	3	0	1	2	1	0	0	0	0
Le Plateau Mont-Royal	85	3	63	6	0	1	1	4	0	3	0	4
Le Sud-Ouest	28	0	22	2	0	0	2	0	0	1	0	1
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	57	1	42	2	0	0	3	4	0	3	1	1
Montréal-Nord	15	2	10	2	0	0	0	1	0	0	0	0
Outremont	6	1	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Pierrefonds – Roxboro	9	1	3	2	1	0	1	1	0	0	0	0
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	28	1	21	1	0	0	1	2	0	1	0	1
Rosemont – La Petite-Patrie	56	5	37	5	0	0	3	2	0	2	1	1
Saint-Laurent	18	2	12	3	0	0	0	1	0	0	0	0
Saint-Léonard	15	1	11	0	0	0	0	2	1	0	0	0
Verdun	28	1	14	10	0	0	1	1	0	0	0	1
Ville-Marie	109	7	71	8	0	3	6	8	0	1	1	4
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	33	2	25	0	0	0	1	4	0	0	1	0
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	3	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
GRAND TOTAL	684	40	460	57	3	6	33	43	2	17	6	17

Tableau 7

Demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers Charte»)

SERVICE VISÉ	NOMBRE		
	2006	2007	2008
Affaires corporatives			
Direction des affaires pénales et criminelles	83	76	127
Direction du contentieux	91	68	108
Direction du greffe	8	5	6
Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière municipale)	59	48	62
Direction de l'évaluation foncière	5	16	11
Direction de l'approvisionnement	0	0	1
Direction générale			
Direction des communications et des relations avec les citoyens	4	3	1
Finances			
Direction des revenus et de la planification fiscale	32	34	43
Direction de la comptabilité et du contrôle financier	2	1	0
Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle			
Direction du développement culturel	5	2	2
Direction des sports, loisirs, parcs et espaces verts	6	4	s.o. ⁽⁵⁾
Direction des sports ⁽⁶⁾	s.o.	s.o.	3
Direction des grands parcs et de la nature en ville ⁽⁷⁾	s.o.	s.o.	3
Direction des Muséums nature de Montréal	3	0	1
Direction de la diversité sociale	1	2	0
Direction des événements et équipements - Ville	0	1	0
Bureau du Mont-Royal	0	0	2
Direction sécurité du revenu et développement social	1	1	s.o. ⁽⁸⁾

(5) En 2008, cette direction a été scindée en deux directions distinctes. Voir notes 6 et 7.

(6) Nouvelle direction au sein de la Ville de Montréal, depuis 2008.

(7) Idem note 6

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

Tableau 7 (suite)

Demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers Charte»)

SERVICE VISÉ	NOMBRE		
	2006	2007	2008
Capital humain			
Toutes directions confondues	42	33	27
Mise en valeur du territoire et du patrimoine			
Direction des immeubles	5	3	1
Direction de l'habitation	16	19	13
Direction stratégie et transactions immobilières	1	0	3
Bureau du patrimoine, de la toponymie et de l'expertise	s.o. ⁽⁹⁾	1	0
Infrastructures, transport et environnement			
Direction de l'administration et du soutien technique (agents de stationnement) ⁽¹⁰⁾	39	s.o.	s.o.
Direction de l'environnement et du développement durable	3	1	5
Direction des transports	1	3	2
Direction de la réalisation des travaux	1	1	1
Direction de l'eau	0	2	2
Police			
Service des communications opérationnelles	3	11	8
Direction du service de police	46	86	106
Direction des opérations corporatives (agents de stationnement)	s.o. ⁽¹¹⁾	36	23
Sécurité incendie de Montréal			
Toutes directions confondues	5	11	10
TOTAL	462	468	571

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

(10) Cette direction n'existe plus au sein de la Ville de Montréal. Voir note 11.

(11) Dossiers « agents de stationnement » : voir note 10.

Tableau 8

Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers Charte»)

SERVICE VISÉ / OBJET	NOMBRE (2008)	%
Affaires corporatives		
Direction des affaires pénales et criminelles		
Comportement d'un employé	7	2,22
Cour municipale (fonctionnement)	90	28,57
Décision judiciaire	30	9,52
Direction du contentieux		
Comportement d'un employé	3	0,95
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	2	0,63
Réclamation monétaire (arbre)	4	1,27
Réclamation monétaire (autres)	19	6,03
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	28	8,89
Réclamation monétaire (événement climatique)	3	0,95
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	5	1,58
Réclamation monétaire (incident de la route)	3	0,95
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	11	3,49
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	30	9,52
Direction du greffe		
Accès à l'information	5	1,58
Application de la réglementation	1	0,32
Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière municipale)		
Fourrière (autres)	2	0,63
Fourrière (entreposage de meubles)	60	19,05
Direction de l'évaluation foncière		
Évaluation / Taxe foncière	11	3,49
Direction de l'approvisionnement		
Appel d'offres	1	0,32
TOTAL	315	100 %

Tableau 8 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers Charte»)

SERVICE VISÉ / OBJET	NOMBRE (2008)	%
Direction générale		
Direction des communications et des relations avec les citoyens		
Communications	1	100
TOTAL	1	100 %
Finances		
Direction des revenus et de la planification fiscale		
Application de la réglementation	1	2,32
Divers	1	2,32
Évaluation / Taxe foncière	20	46,51
Taxe (sauf foncière)	21	48,83
TOTAL	43	100 %
Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle		
Direction du développement culturel		
Bibliothèque	2	18,18
Direction des sports		
Parcs et espaces verts	1	9,09
Sports et loisirs	2	18,18
Direction des grands parcs et de la nature en ville		
Divers	2	18,18
Parcs et espaces verts	1	9,09
Direction des Muséums nature de Montréal		
Réclamation monétaire (autres)	1	9,09
Bureau du Mont-Royal		
Parcs et espaces verts	2	18,18
TOTAL	11	100 %

Tableau 8 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers Charte»)

SERVICE VISÉ / OBJET	NOMBRE (2008)	%
Capital humain		
Toutes directions confondues		
Relations de travail	27	100
TOTAL	27	100 %
Mise en valeur du territoire et du patrimoine		
Direction des immeubles		
Subvention autre que logement	1	5,88
Direction de l'habitation		
Comportement d'un employé	2	11,76
Subvention autre que logement	11	64,7
Direction stratégie et transactions immobilières		
Divers	2	11,76
Ruelle	1	5,88
TOTAL	17	100 %
Infrastructures, transport et environnement		
Direction de l'environnement et du développement durable		
Appel d'offres	1	10
Application de la réglementation	1	10
Communications	1	10
Déchets / Recyclage	1	10
Environnement / Développement durable	1	10
Direction des transports		
Communications	1	10
Voirie / Travaux publics	1	10
Direction de la réalisation des travaux		
Divers	1	10
Direction de l'eau		
Aqueduc / Égout	2	20
TOTAL	10	100 %

Tableau 8 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers Charte»)

SERVICE VISÉ / OBJET	NOMBRE (2008)	%
Police		
Direction des communications opérationnelles		
Application de la réglementation	1	0,73
Fourrière (autres)	1	0,73
Remorquage	2	1,46
Taxi	3	2,19
Transport	1	0,73
Direction du service de police		
Accès à l'information	5	3,65
Application de la réglementation	5	3,65
Circulation	2	1,46
Comportement d'un employé	48	35,04
Fourrière (autres)	2	1,46
Infraction à une loi	29	21,46
Nuisances	3	2,19
Réclamation monétaire (autres)	1	0,73
Relations de travail	2	1,46
Remorquage	8	5,84
Stationnement / SRRR / Vignettes	1	0,73
Direction des opérations corporatives		
Comportement d'un employé	5	3,65
Stationnement / SRRR / Vignettes	18	13,14
TOTAL	137	100 %

Sécurité incendie de Montréal

Toutes directions confondues

Accès à l'information	1	10
Comportement d'un employé	2	20
Incendie / Sécurité publique	6	60
Stationnement / SRRR / Vignettes	1	10
TOTAL	10	100 %

Tableau 9

Résultat des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers Charte»)

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Affaires corporatives												
Direction des affaires pénales et criminelles	127	3	58	55	0	0	6	5	0	0	0	0
Direction du contentieux	108	0	4	101	0	1	2	0	0	0	0	0
Direction du greffe	6	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière municipale)	62	6	1	3	1	0	2	1	45	0	0	3
Direction de l'évaluation foncière	11	0	4	6	0	1	0	0	0	0	0	0
Direction de l'approvisionnement	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	315	9	68	171	1	2	10	6	45	0	0	3
Direction générale												
Direction des communications et des relations avec les citoyens	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finances												
Direction des revenus et de la planification fiscale	43	1	37	2	0	0	1	2	0	0	0	0
TOTAL	43	1	37	2	0	0	1	2	0	0	0	0

Tableau 9 (suite)

Résultat des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers Charte»)

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle												
Direction du développement culturel	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction des sports	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction des grands parcs et de la nature en ville	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0
Direction des Muséums nature de Montréal	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Bureau du Mont-Royal	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	11	0	7	0	0	0	0	3	0	0	1	0
Capital humain												
Toutes directions confondues	27	0	0	27	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	27	0	0	27	0	0	0	0	0	0	0	0
Mise en valeur du territoire et du patrimoine												
Direction des immeubles	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction de l'habitation	13	0	6	1	0	0	5	1	0	0	0	0
Direction stratégie et transactions immobilières	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1
TOTAL	17	0	7	1	0	0	5	3	0	0	0	1

Tableau 9 (suite)

Résultat des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers Charte»)

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Infrastructures, transport et environnement												
Direction de l'environnement et du développement durable	5	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Direction des transports	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction de la réalisation des travaux	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction de l'eau	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	10	0	6	0	0	0	2	0	0	1	0	1
Service de police												
Direction des communications opérationnelles	8	0	5	0	0	0	2	1	0	0	0	0
Direction du service de police	106	2	13	84	0	1	1	2	0	1	0	2
Direction des opérations corporatives	23	0	7	16	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	137	2	25	100	0	1	3	3	0	1	0	2
Sécurité incendie de Montréal												
Toutes directions confondues	10	0	5	2	0	0	0	2	0	0	0	1
TOTAL	10	0	5	2	0	0	0	2	0	0	0	1
GRAND TOTAL	571	12	156	303	1	3	21	19	45	2	1	8

Tableau 10

Demandes relevant de la compétence 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		
	2006	2007	2008
Commission des services électriques de Montréal	0	1	1
Corporation Anjou 80	0	1	0
Corporation de gestion des marchés publics	0	1	0
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	60	62	96
Société du parc Jean-Drapeau	2	4	2
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	4	14	9
Société de transport de Montréal	20	18	30
Société en commandite Stationnement de Montréal	8	7	3
Fourrière privée ⁽¹²⁾	0	1	0
TOTAL	94	109	141

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

Tableau 11

Objet des demandes relevant de la compétence 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 (2008)	%
Commission des services électriques de Montréal			
	Nuisances	1	100
TOTAL		1	100 %
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	Animal	1	1,04
	Aqueduc / Égout	1	1,04
	Comportement d'un employé	3	3,13
	Décision judiciaire	1	1,04
	Logement social / HLM / Subvention au logement	76	79,17
	Personne handicapée	6	6,25
	Propreté	2	2,08
	Réclamation monétaire (autres)	3	3,13
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	1	1,04
	Salubrité	1	1,04
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	1,04
TOTAL		96	100 %
Société du parc Jean-Drapeau	Bruit	1	50
	Piste cyclable	1	50
TOTAL		2	100 %
Société d'habitation et de développement Montréal (SHDM)	Divers	1	11,11
	Logement social / HLM / Subvention au logement	5	55,55
	Réclamation monétaire (autres)	1	11,11
	Subvention autre que logement	2	22,22
TOTAL		9	100 %

Tableau 11 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence 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 (2008)	%
Société de transport de Montréal	Accès à l'information	1	3,33
	Accessibilité universelle	1	3,33
	Comportement d'un employé	4	13,33
	Divers	1	3,33
	Infraction à une loi	2	6,66
	Propreté	1	3,33
	Réclamation monétaire (autres)	2	6,66
	Relations de travail	2	6,66
	Transport	16	53,33
TOTAL		30	100 %
Société en commandite Stationnement de Montréal	Stationnement / SRRR / Vignettes	3	100
TOTAL		3	100 %

Tableau 12

Résultat des demandes relevant de la compétence 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 total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Commission des services électriques de Montréal	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Office municipal d'habitation de Montréal	96	5	62	8	1	1	11	5	0	0	0	3
Société du parc Jean-Drapeau	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Société d'habitation et de développement de Montréal	9	0	6	1	0	0	2	0	0	0	0	0
Société de transport de Montréal	30	0	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0
Société en commandite Stationnement de Montréal	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
GRAND TOTAL	141	5	71	40	1	1	13	5	0	1	0	4

Tableau 13

Demandes relevant de la compétence des entités politiques ⁽¹³⁾

(Incluant les «dossiers Charte»)

ENTITÉ VISÉE	2006	2007	2008
Cabinet du maire	2	0	0
Comité exécutif	33	6	6
Conseil de la Ville	10	8	8
Conseil d'agglomération	1	0	0
TOTAL	46	14	14

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

Tableau 14

Objet des demandes relevant de la compétence des entités politiques

(Incluant les «dossiers Charte»)

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE (2008)	%
Comité exécutif	Conflit d'intérêts	1	16,66
	Décision du Comité exécutif	1	16,66
	Déneigement	4	66,66
	TOTAL	6	100 %
Conseil de la Ville	Aqueduc / Égout	2	25
	Comportement d'un employé	1	12,50
	Décision du Conseil municipal	2	25
	Droits de la personne	1	12,50
	Participation citoyenne	1	12,50
	Transport	1	12,50
	TOTAL	8	100 %

Tableau 15

Résultat des demandes relevant de la compétence des entités politiques

(Incluant les «dossiers Charte»)

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Comité exécutif	6	0	0	5	0	0	1	0	0	0	0	0
Conseil de la Ville	8	1	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0
GRAND TOTAL	14	1	0	8	0	0	5	0	0	0	0	0

Tableau 16

Évolution des demandes reçues de 2004 à 2008

(Incluant les «dossiers Charte»)

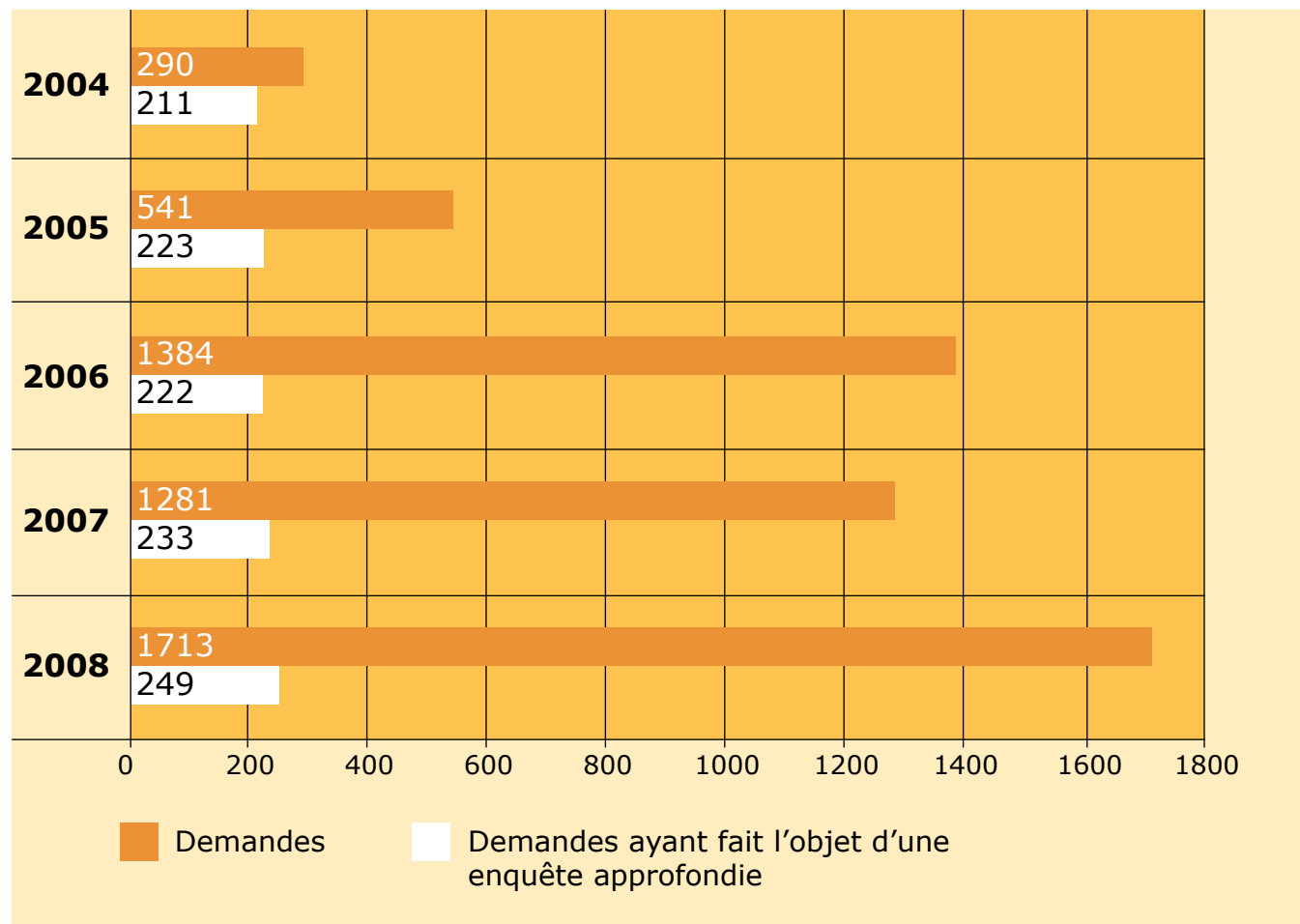


Tableau 17

Délai de réponse finale aux citoyens

(Incluant les «dossiers Charte»)

A. Toutes demandes confondues

	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2009	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2006	1142	47	33	39	62	26	10	25	0	1384	8,49
%	82,51	3,40	2,38	2,82	4,48	1,88	0,72	1,81	0,00	100 %	jours
2007	1055	33	22	42	50	32	15	32	0	1281	9,99
%	82,36	2,58	1,72	3,28	3,90	2,50	1,17	2,50	0,00	100 %	jours
2008	1448	51	35	42	62	22	13	15	25	1713	5,28
%	84,53	2,98	2,04	2,45	3,62	1,28	0,76	0,88	1,46	100 %	jours

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

	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2009	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2006	28	16	21	37	60	26	10	24	0	222	44,27
%	12,61	7,21	9,36	16,67	27,03	11,71	4,50	10,81	0,00	100 %	jours
2007	20	24	18	42	50	32	15	32	0	233	50,09
%	8,58	10,30	7,73	18,03	21,46	13,73	6,44	13,73	0,00	100 %	jours
2008	14	25	31	42	62	22	13	15	25	249	30,02
%	5,62	10,04	12,45	16,87	24,90	8,84	5,22	6,02	10,04	100 %	jours

Tableau 18

Délai de réponse finale aux citoyens – Dossiers relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie seulement

ATTENTION – Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai de traitement d'un dossier, notamment, sa grande complexité. Un long délai de traitement ne signifie donc pas nécessairement qu'il y a un manque de collaboration de la part de l'entité visée.

ARRONDISSEMENT VISÉ	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2009	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Ahuntsic – Cartierville	0	0	0	0	6	1	0	1	1	9	48 jours
Anjou	1	0	1	1	1	0	0	0	0	4	15,25 jours
Côte-des-Neiges– Notre-Dame-de-Grâce	1	2	1	1	3	2	3	2	3	18	49,87 jours
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	35,67 jours
Lachine	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	42,33 jours
LaSalle	0	0	3	0	0	1	0	0	0	4	20,5 jours
Le Plateau Mont-Royal	0	0	2	0	4	2	1	0	4	13	40,44 jours
Le Sud-Ouest	0	0	0	0	2	0	1	0	1	4	45,67 jours
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	1	1	0	1	3	2	1	2	1	12	54,09 jours
Montréal-Nord	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	99 jours
Outremont	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7 jours
Pierrefonds–Roxboro	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3	22,33 jours

Tableau 18 (suite)

Délai de réponse finale aux citoyens – Dossiers relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers Charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2009	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Rivière-des-Prairies– Pointe-aux-Trembles	0	0	0	0	2	0	1	1	1	5	75,25 jours
Rosemont–La Petite-Patrie	1	0	0	1	4	1	1	0	1	9	36,75 jours
Saint-Laurent	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	81 jours
Saint-Léonard	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3	39 jours
Verdun	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3	27 jours
Ville-Marie	1	2	3	5	2	1	1	4	4	23	47,47 jours
Villeray– Saint-Michel–Parc-Extension	0	1	0	0	1	2	1	1	0	6	54,33 jours
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	39,5 jours
TOTAL	5	6	11	14	35	15	12	12	17	127	44,84 jours

Tableau 19

Délai de réponse finale aux citoyens – Dossiers relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers Charte»)

Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie seulement

ATTENTION – Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai de traitement d'un dossier, notamment, sa grande complexité. Un long délai de traitement ne signifie donc pas nécessairement qu'il y a un manque de collaboration de la part de l'entité visée.

SERVICE VISÉ	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2009	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Affaires corporatives											
Direction des affaires pénales et criminelles	2	3	5	1	0	0	0	0	0	11	6 jours
Direction du contentieux	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	10 jours
Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière municipale)	6	6	5	12	16	3	0	1	3	52	26,08 jours
Direction de l'évaluation foncière	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4 jours
Finances											
Direction des revenus et de la planification fiscale	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	33,33 jours
Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle											
Direction des grands parcs et de la nature en ville	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	41,33 jours
Direction des Muséums nature de Montréal	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	15 jours

Tableau 19 (suite)

Délai de réponse finale aux citoyens – Dossiers relevant de la compétence des services centraux (Incluant les «dossiers Charte»)

SERVICE VISÉ	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2009	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Mise en valeur du territoire et du patrimoine											
Direction de l'habitation	0	0	0	4	0	1	1	0	0	6	34,17 jours
Direction stratégie et transactions immobilières	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	46,5 jours
Infrastructures, transport et environnement											
Direction de l'environnement et du développement durable	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	23 jours
Direction de l'eau	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	96 jours
Service de police											
Direction des communications opérationnelles	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	8,67 jours
Direction du service de police	0	2	0	2	1	0	0	0	2	7	13,6 jours
Sécurité incendie de Montréal											
Toutes directions confondues	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3	91 jours

Tableau 20

Délai de réponse finale aux citoyens – Demandes relevant de la compétence 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»)*

Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie seulement

ATTENTION – Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai de traitement d'un dossier, notamment, sa grande complexité. Un long délai de traitement ne signifie donc pas nécessairement qu'il y a un manque de collaboration de la part de l'entité visée.

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2009	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Office municipal d'habitation de Montréal	0	4	6	2	5	1	0	0	3	21	18,06 jours
Société du parc Jean-Drapeau	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	107 jours
Société d'habitation et de développement de Montréal	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	74,5 jours

Tableau 21

Délai de réponse finale aux citoyens – Demandes relevant de la compétence des entités politiques

(Incluant les «dossiers Charte»)

Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie seulement

ATTENTION – Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai de traitement d'un dossier, notamment, sa grande complexité. Un long délai de traitement ne signifie donc pas nécessairement qu'il y a un manque de collaboration de la part de l'entité visée.

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2009	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Comité exécutif	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	69 jours
Conseil de la Ville	0	1	1	0	2	0	0	0	0	4	20,25 jours

Tableau 22

Mode de soumission des demandes

MODE	2007	%	2008	%
En personne	190	14,83	238	13,89
Par courriel	119	9,28	134	7,82
Par la poste	81	6,33	93	5,43
Par télécopieur	44	3,43	59	3,44
Par téléphone	847	66,13	1189	69,12
TOTAL	1281	100%	1713	100%

Tableau 23

Données démographiques sur les personnes ayant soumis une demande en 2008

A. Sexe

SEXE	NOMBRE	%
Femme	848	49,5
Homme	865	50,49
TOTAL	1713	100 %

B. Langue de correspondance

LANGUE	NOMBRE	%
Français	1410	82,31
Anglais	303	17,69
TOTAL	1713	100 %

C. Âge des demandeurs ⁽¹⁴⁾

GROUPE D'ÂGE	NOMBRE	%
18-25 ans	18	1,05
26-50 ans	824	48,1
51-64 ans	357	20,84
65 ans et plus	185	10,8
Inconnu	329	19,2
TOTAL	1713	100 %

D. Origine des demandeurs ⁽¹⁵⁾

ORIGINE	NOMBRE	%
Ethnoculturelle ou minorité visible	238	13,89
Canadienne	987	57,62
Inconnue	488	28,49
TOTAL	1713	100 %

(14) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 80,79% des personnes ont confirmé à quel groupe d'âge elles appartiennent.

(15) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 71,51% des personnes ont donné cette information.

V Sommaire des recommandations émises en 2008 – Tous dossiers confondus



Nous continuons de privilégier les modes alternatifs de résolution des conflits, par la négociation, la conciliation et la médiation, et nous mettons tout en œuvre pour y arriver. Nous n'émettons une **RECOMMANDATION** formelle que lorsque c'est absolument nécessaire.

Cette approche explique pourquoi dans la grande majorité des dossiers traités que nous estimons fondés, nous arrivons à obtenir le consentement de l'arrondissement ou du service central concerné pour corriger les situations problématiques. Ce consentement peut parfois n'intervenir qu'après de longues discussions et juste avant l'émission d'une **RECOMMANDATION** formelle.

Une **RECOMMANDATION** peut également être nécessaire lorsque le gestionnaire n'a pas l'autorité de déroger aux règles habituelles de fonctionnement, ou que nos efforts pour obtenir la collaboration de toutes les entités visées, dans un dossier, n'ont pas produit les résultats escomptés.

Au cours de l'année 2008, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a émis **48 RECOMMANDATIONS** formelles. En voici un court aperçu :

RECOMMANDATION formelle à l'arrondissement d'Anjou afin que celui-ci s'engage à ce que, lors de tout *défilé du Père Noël* et de toute autre activité similaire, les rues des secteurs concernés ne soient pas simultanément inaccessibles pour les automobilistes; que les citoyens du secteur ne soient jamais complètement enclavés dans leur secteur; et que les accès aux rues du secteur ne soient fermés que pour la période absolument requise pour le passage du défilé et soient rouverts immédiatement après, au fur et à mesure que le défilé est passé: recommandation refusée, mais appliquée dans les faits.

RECOMMANDATION formelle à l'arrondissement d'Anjou afin de prolonger raisonnablement le délai d'entreposage des biens d'une citoyenne évincée: recommandation acceptée.

RECOMMANDATION formelle à l'arrondissement de Saint-Léonard afin de prolonger raisonnablement le délai d'entreposage des biens d'une citoyenne évincée: recommandation acceptée.

45 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 2009

C'est sous le thème « **Une ressource à connaître** » que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et son équipe ont entamé l'année 2009.

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 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*.

NOUVEAUX LOCAUX

Dès le printemps 2009, nous serons enfin logés dans de nouveaux locaux, toujours au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville : nos coordonnées demeureront inchangées. Une fois tous les travaux d'aménagement complétés, ces locaux 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 (des aménagements seront réalisés, si nécessaire);
- 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.

ENTREPOSAGE DES BIENS MEUBLES DES PERSONNES ÉVINCÉES

La fourrière municipale de la Ville où étaient entreposés les biens meubles des résidents évincés des 9 arrondissements de l'ancienne Ville de Montréal cesse ses activités, au début de 2009. Cette responsabilité devient une juridiction d'arrondissement.

Notre bureau a déjà initié plusieurs démarches auprès des directeurs d'arrondissement afin de s'assurer que leurs procédures de cueillette et d'entreposage de biens meubles soient rapidement précisées et nous soient communiquées. Nous avons en effet besoin de cette information pour continuer de traiter efficacement les demandes de citoyens vivant une situation financière et personnelle particulièrement difficile.

L'ombudsman prévoit aussi rencontrer ces directeurs, au cours de 2009, afin de les sensibiliser à l'importance de nos interventions dans ces dossiers, et de les rassurer que toutes nos **RECOMMANDATIONS** de cette nature ne sont émises qu'à la suite d'une enquête sérieuse et sur la base de considérations financières et humanitaires justifiées.

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 étant très large, l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit poursuivre ses efforts de formation continue et se tenir à la fine pointe des nouveaux développements sur ces sujets, afin de maintenir la qualité de ses services et l'efficacité de ses interventions.

RAYONNEMENT DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

En 2009, 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 droits 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'encore 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.

VII La Charte montréalaise des droits et responsabilités





VII La Charte montréalaise des droits et responsabilités

A. Rapport d'activités 2008

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006. Ce document n'aurait, apparemment, pas de comparable. 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 et le seul recours possible, pour en assurer le respect, est une plainte à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, qui en est, en quelque sorte, le « gardien ».

Lorsque les engagements de cette *Charte* sont en cause, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut intervenir et faire enquête, même à l'égard des décisions d'un Conseil d'arrondissement, du Comité exécutif ou du Conseil de la Ville.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit, par ailleurs, tenir compte des engagements contenus dans cette *Charte* dans l'analyse de toutes les demandes qui lui sont soumises, et elle doit aussi interpréter tous les autres règlements municipaux d'une manière qui lui soit compatible.

PROMOTION DE LA CHARTE

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** continue de faire la promotion et de démystifier 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. Certaines de ces activités sont réalisées en collaboration avec les représentants du *Sommet de Montréal* et du *Chantier sur la démocratie*.

L'ombudsman profite également de chaque occasion qui se présente pour rappeler aux gestionnaires et aux élus municipaux leurs devoirs et engagements, en vertu de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN VERTU DE LA *CHARTE MONTRÉLAISE 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.

B. Dossiers *Charte* traités en 2008

Les citoyens qui s'adressent à nous invoquent de plus en plus souvent la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* au soutien de leur demande. Toutefois, après vérification, on n'y trouve pas toujours d'engagement pertinent sur le sujet de la plainte.

Lorsque cette *Charte* ne s'applique pas, nous pouvons quand même poursuivre notre enquête et apprécier le dossier sur la base de nos critères habituels, à savoir : la légalité, le caractère raisonnable, la nature non arbitraire, la justice et l'équité de la situation contestée.

En 2008, la *Charte* était effectivement en cause dans **41** des dossiers qui nous ont été soumis et **40** de ces dossiers ont fait l'objet d'une enquête approfondie.

Les dossiers *Charte* sont souvent plus complexes et leur délai de traitement peut être plus long. Leur délai de traitement moyen, en 2008, a été de **51,8 jours ouvrables**. L'objet principal de ce type de dossiers demeure les nuisances par le bruit. Nous avons également traité quelques dossiers où un accommodement ou un aménagement spécial a été demandé, pour faciliter l'autonomie de personnes atteintes d'un handicap physique.

EXEMPLES DE DOSSIERS CHARTE TRAITÉS EN 2008

- Irritants découlant des activités sportives dans un parc

Une citoyenne de l'arrondissement de Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles se plaignait de différents irritants découlant des activités sportives qui se déroulent dans le parc Clémentine-de-la-Rousselière, près de sa résidence.

Elle se plaignait, notamment, de l'intensité de l'éclairage des terrains de balle-molle, dont la lumière donnerait directement dans sa résidence. Notre enquête a cependant révélé que l'intensité et la disposition de ces éclairages rencontrent les exigences de la *Régie de la sécurité dans les sports* du Québec, pour les terrains de balle-molle : l'arrondissement ne peut donc pas les modifier.

Notre enquête a cependant confirmé que, malgré la réglementation municipale, ces projecteurs demeureraient souvent allumés jusqu'à minuit, ou même plus tard. Ils étaient, en effet, allumés et éteints manuellement par un employé municipal qui, s'il était retenu ailleurs pour une urgence quelconque, pouvait ne fermer les projecteurs qu'après 23 h 00.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement de Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles a accepté d'installer une minuterie qui éteindra automatiquement les projecteurs à 23 h 00 : cette minuterie pourra également être programmée « sur demande » pour que les projecteurs soient éteints plus tôt, selon l'horaire prévu pour la fin des parties. L'arrondissement s'est engagé à ce que cette minuterie soit fonctionnelle dès la saison 2009 et l'ombudsman fera les suivis appropriés.

La citoyenne se plaignait également des haut-parleurs utilisés pendant les parties de balle-molle, de la musique parfois à tue-tête et des annonces faites par les animateurs, ce qui dérangeait sa quiétude. Elle contestait aussi le fait que l'arrondissement permette la vente de boissons alcoolisées dans le parc, pendant les parties.

L'utilisation de haut-parleurs et la vente d'alcool ne sont, en principe, pas permises dans les parcs municipaux. L'arrondissement peut accorder une autorisation spéciale, lors d'événements particuliers, tels que les tournois de balle-molle. Les présentations par un animateur et une animation musicale peuvent, en effet, créer plus d'atmosphère et contribuer au succès de l'événement alors que la vente de certaines boissons alcoolisées peut en assurer la rentabilité. Or, ces

revenus sont importants pour les associations sportives concernées et pour la pérennité des tournois.

Dans les circonstances, notre bureau ne pouvait pas conclure que les autorisations particulières consenties par l'arrondissement aux organisateurs de tournois de balle-molle étaient déraisonnables, injustes ou inappropriées, d'autant plus que de telles autorisations ne sont accordées que de façon ponctuelle, au cours de la saison estivale.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement est, néanmoins, intervenu auprès des différents organisateurs de tournois pour leur demander de limiter l'utilisation des haut-parleurs en soirée, afin que les voisins soient moins incommodés.

Quant au dernier sujet de plainte de la citoyenne, soit le fait que certaines personnes urinaient parfois autour du parc et même, sur des terrains privés avoisinants, des enseignes ont été installées par l'arrondissement, à notre demande, près des terrains de balle-molle, afin d'informer les joueurs et les spectateurs de l'existence de toilettes publiques, un peu plus loin dans le parc et d'indiquer le chemin pour s'y rendre. L'idée de toilettes chimiques en permanence n'a pas été retenue, en raison des risques élevés d'actes de vandalisme.

- **Accommodement spécial -**
Abri temporaire d'automobile

Un citoyen de l'arrondissement de Saint-Laurent atteint de limitations fonctionnelles importantes souhaite acquérir un véhicule adapté, afin de faciliter ses déplacements et de préserver son autonomie. Ce véhicule sera muni d'une rampe à l'arrière, lui permettant d'y entrer et d'en sortir avec son triporteur. Cette rampe ne peut cependant pas être déployée pour lui permettre l'accès sécuritaire au véhicule, si ce dernier est stationné à l'intérieur de son garage.

Le citoyen a donc demandé à l'arrondissement une autorisation spéciale lui permettant d'installer un abri temporaire, durant la saison hivernale, pour que

son véhicule, qui doit obligatoirement être stationné dans son entrée de garage pour qu'il puisse utiliser la rampe d'accès, ne soit pas soumis aux intempéries de l'hiver.

Malheureusement pour lui, l'installation d'abri temporaire est strictement interdite dans son arrondissement et sa demande a donc été refusée. Il a alors sollicité notre intervention.

Notre bureau a procédé à une enquête approfondie pour vérifier la situation et les besoins réels de ce citoyen : nous avons, notamment, visité sa résidence, et nous avons aussi tenté de trouver des solutions alternatives.

Après analyse, il est apparu évident : (i) que ce véhicule adapté ne pourrait pas être utilisé l'hiver, s'il n'était pas protégé de la neige et; (ii) que la condition physique du citoyen ne lui permettait pas de nettoyer seul la neige qui serait tombée sur son véhicule ou dans son entrée de garage. Nous en avons discuté avec l'arrondissement car, à notre avis, il y avait lieu d'octroyer l'autorisation spéciale demandée.

L'arrondissement a finalement accepté de reconsidérer le dossier et il a octroyé au citoyen l'autorisation spéciale, à certaines conditions. Le citoyen ne pourra stationner que son véhicule adapté, sous cet abri, et il devra aussi installer un pictogramme démontrant clairement qu'il s'agit d'un abri utilisé par une personne handicapée.

Le citoyen est très satisfait du résultat de nos démarches.

L'ombudsman tient à remercier la direction et les élus de l'arrondissement de Saint-Laurent d'avoir accepté notre point de vue et d'avoir dérogé à leurs règles habituelles afin de maintenir l'autonomie d'un citoyen à mobilité réduite. Voilà une belle démonstration d'un accommodement vraiment raisonnable.



- Sécurité et handicap - Une configuration de rue affectait négativement l'autonomie d'une résidente non-voyante

À la suite des plaintes de citoyens à l'égard de la densité de la circulation automobile dans leur secteur, l'arrondissement d'Achuntsic-Cartierville avait installé un muret au coin des rues Prieur et Taché, afin d'y limiter la circulation automobile: le muret obligeait, en effet, les automobilistes à tourner, au lieu de continuer tout droit.

Mais ce changement de configuration a eu un impact imprévu pour une résidente non-voyante qui doit régulièrement traverser à pied l'intersection Prieur et Taché, accompagnée de son chien-guide, pour se rendre à ses rendez-vous médicaux et vaquer à ses autres occupations.

Contrairement à la croyance populaire, ce ne sont pas les chiens-guide qui décident du moment où leur maître peut traverser une rue sans danger, mais la personne non-voyante elle-même, à partir des bruits de la circulation parallèle qu'elle entend, sur la rue qu'elle désire traverser. Or, la nouvelle configuration faussait la fiabilité des bruits de circulation utilisés par la citoyenne et rendait donc périlleuses toutes ses traversées, à cette intersection. Son autonomie était donc grandement diminuée.

Quoique par ailleurs justifiable, la nouvelle configuration avait un impact non prévu mais sérieux sur la sécurité de cette citoyenne non-voyante. Il convenait donc de rechercher l'équilibre entre les droits individuels de cette personne et les droits des autres citoyens du secteur.

À la suite de nos interventions, l'arrondissement a reconnu que la situation méritait considération. Après mûre réflexion et de nombreuses consultations, la nouvelle installation a été retirée pour que cette citoyenne puisse à nouveau traverser cette intersection, en toute sécurité. Quant au problème de circulation trop dense dont s'étaient plaints les citoyens, l'arrondissement a implanté, ailleurs, d'autres types d'aménagement visant à limiter la circulation de transit, dans le quartier.

- Patrimoine et sécurité - Piscine municipale

Une citoyenne se plaignait que les aménagements d'une piscine municipale intérieure n'étaient pas adéquats pour les personnes âgées. Cette piscine est située dans un bâtiment à caractère patrimonial construit dans les années '30.

Pour l'entrée et la sortie de l'eau, cette piscine n'est pas munie d'échelles conventionnelles avec des mains courantes, mais plutôt d'escaliers intégrés dans les murs de céramique de la piscine, à côté de chacun desquels se trouve un poteau avec plusieurs poignées, ancré sur le bord de la piscine. Un lève-personne est disponible afin que le personnel puisse, au besoin, aider les personnes à mobilité réduite à entrer ou sortir de la piscine.

Notre enquête a démontré que, lors d'importants travaux de rénovation effectués à cette piscine, l'arrondissement Le Plateau Mont-Royal avaient pris un soin particulier afin de protéger ce lieu patrimonial.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a conclu que la Ville n'avait pas agi de façon arbitraire, déraisonnable ou discriminatoire en refusant d'installer une échelle plus traditionnelle, dans cette piscine. L'étroitesse du bassin aurait, d'ailleurs, posé un obstacle à une telle installation. À son avis, les installations actuelles offrent un accès adéquat aux baigneurs, incluant les personnes âgées ou à mobilité réduite, tout en protégeant le caractère patrimonial des lieux.



- Sécurité et droit d'accès à son domicile – Une question d'équilibre, même pour le Père Noël

Lors du défilé du Père Noël de l'arrondissement d'Anjou de 2007, aucun automobiliste ne pouvait ni entrer ni sortir du quadrilatère formé par les boulevards Châteauneuf, Roi-René, Yves-Prévost et Joseph-Renaud, entre 19h00 et 21h00. Un résident qui devait se rendre à un salon funéraire, ce même soir, n'a pas pu franchir les barrières et il a donc dû rebrousser chemin. Il soumet que les résidents de ce secteur sont pris en otage, pendant ces parades.

Après enquête, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a émis une **RECOMMANDATION** afin que, lors de tout futur défilé ou activité similaire, l'arrondissement s'engage à prendre des mesures nécessaires afin : i) que les rues des secteurs concernés ne soient pas simultanément inaccessibles pour les résidents; ii) que les citoyens du secteur ne soient jamais enclavés; et iii) que les accès ne soient fermés que pour la période requise et soient rouverts le plus rapidement possible.

L'arrondissement d'Anjou a refusé de s'engager à respecter notre **RECOMMANDATION**.

Il a toutefois reconnu, après discussion, qu'il n'était pas acceptable d'enclaver complètement un secteur où habitent des citoyens et qu'il faudrait garder au moins un accès disponible, advenant toute situation similaire. Par ailleurs, étant donné la présence de nombreux enfants lors de tels événements, la fermeture des rues empruntées par le défilé peut être avancée, pour des raisons de sécurité.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est à nouveau intervenue, en novembre 2008, pour s'enquérir des modalités prévues pour le défilé du Père Noël 2008. Après vérification, il appert que l'arrondissement a respecté l'essentiel de notre **RECOMMANDATION** et permis aux résidents concernés d'entrer et de sortir du secteur qui était fermé, via un accès contrôlé. Les résidents avaient également été informés adéquatement de ce nouvel aménagement, au préalable.

- Protection des arbres

Régulièrement, des citoyens s'adressent à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pour obtenir une permission spéciale, les autorisant à faire couper un arbre qui laisse tomber des fruits, des feuilles en abondance et parfois même, du miellat, sur leur propriété.

Bien que certains arbres puissent apporter leur lot d'inconvénients, il faut cependant se rappeler que la présence d'arbres est très importante, en milieu urbain, car ils apportent de très nombreux bénéfices à l'ensemble des citoyens.

Au-delà de leur impact esthétique indéniable, les arbres assainissent l'air que nous respirons, procurent de l'ombre durant les chaudes journées d'été, assurent une certaine protection contre les éléments climatiques et servent d'abris et de garde-manger à de nombreux petits animaux. La Ville de Montréal considère donc important de protéger les arbres, sauf s'ils sont malades et/ou posent un risque sérieux.

Les citoyens doivent accepter les inconvénients normaux qui peuvent découler de la présence des arbres, près de leur résidence, et sauf dans des circonstances exceptionnelles, notre bureau considère généralement cette approche municipale comme étant justifiée.

Lorsqu'un arbre est infesté de pucerons, ces derniers sécrètent un liquide collant, appelé « miellat », qui tombe de l'arbre et doit être nettoyé. Un traitement adéquat et écologique, au printemps, peut cependant régler le problème. Il n'y a donc généralement pas lieu d'autoriser la coupe de l'arbre.

Lorsqu'un arbre municipal est en cause, notre bureau intervient plutôt auprès de la Division des parcs et de l'horticulture de l'arrondissement pour qu'il soit ajouté à la liste des arbres à être traités régulièrement, pour éliminer ou contrôler la présence de pucerons.

- Nuisances - Travaux de construction tôt le matin

Un résident se plaint que les travaux de construction présentement en cours en face de sa résidence débutent dès 06 h00. Le citoyen accepte les inconvénients normaux de ces travaux depuis quelque temps déjà, mais il aurait apprécié que les travaux débutent à une heure moins matinale.

Bien que les normes de bruit tolérées avant 07h00 soient plus restrictives qu'en journée, notre enquête a révélé qu'il n'existe aucun règlement, dans l'arrondissement de Villeray - Saint-Michel - Parc Extension interdisant spécifiquement des travaux de construction avant 07h00.

À notre demande, des mesures de bruit ont été prises sur le chantier, afin d'évaluer l'intensité du bruit émanant des travaux effectués avant 07h00. Un dépassement des normes a été constaté et un constat d'infraction a été émis.

Des représentants de l'arrondissement ont également rencontré les propriétaires de l'immeuble en construction, de même que les gestionnaires du chantier, pour les sensibiliser aux nuisances causées par le bruit. Ils se sont engagés à ne plus commencer les travaux avant 07h00, sauf en des circonstances exceptionnelles.

Après vérification, le citoyen a confirmé que les travaux ne débutaient plus avant 07h00: il était entièrement satisfait des résultats de nos interventions.

- Informations claires et suffisantes - Programme de subvention

Une citoyenne se plaignait que les outils promotionnels du programme de subvention *Rénovation à la carte* manquaient de clarté et, plus particulièrement, en ce que la version anglaise mentionnait une exigence «d'au moins six unités» dans l'immeuble, sans spécifier qu'il devait s'agir d'unités résidentielles.

Après vérification auprès de traducteurs chevronnés, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a conclu que les textes anglais relatifs à ce programme peuvent effectivement porter à confusion.

À la suite de son intervention, le site Web *Habiter Montréal* a été modifié en conséquence. Le terme «dwellings» remplace maintenant le terme «units». Quant aux brochures d'information, leur coût d'impression est assez important et c'est pourquoi nous avons accepté l'engagement du Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine de s'assurer que leur texte sera corrigé de la même façon, dès qu'une nouvelle impression sera requise.

- Patrimoine et rénovations : normes et exigences plus claires

Une citoyenne ayant demandé un *Permis de transformation* en vue de la rénovation des balcons de sa propriété se plaint que les citoyens ne sont pas bien informés sur les exigences et les normes appliquées, par le bureau des permis de son arrondissement, et que ces normes et exigences ne sont pas suffisamment précises.

Après analyse de sa demande initiale, un architecte municipal l'avait informée que les nouveaux balcons envisagés ne reprenaient pas la forme et l'apparence des balcons existants, alors que les éléments remplacés sur un immeuble situé dans un secteur *significatif* doivent conserver la forme et l'apparence d'origine. La citoyenne a donc dû payer à nouveau pour faire revoir son projet, puis le permis lui a été octroyé.

Cette propriété est située dans un quartier *significatif* au sens du *Règlement d'urbanisme de l'arrondissement Rosemont-Petite-Patrie*: les règles édictées dans ce règlement visent à préserver les caractéristiques architecturales et la valeur patrimoniale des secteurs désignés ainsi que des immeubles qui s'y trouvent.

Il convient de souligner que chaque immeuble situé dans un secteur *significatif* peut présenter des particularités et des compositions architecturales qui lui sont propres. Peu de gens, à l'exception des historiens et autres spécialistes en architecture patrimoniale, possèdent les connaissances requises pour pouvoir évaluer la valeur architecturale et patrimoniale des plans et devis qui accompagnent une demande de permis et il serait quasiment impossible de préciser, par écrit, tous les aspects patrimoniaux susceptibles d'être considérés, au moment de l'étude d'une telle demande.

Malgré ce qui précède, l'arrondissement s'était engagé à faire préparer des *Fiches d'information* sur certains aspects de la réglementation applicable qui porteraient, notamment, sur les plans d'intégration et d'implantation architecturale (les «PIIA») et sur les exigences relatives à la préservation du patrimoine architectural. Même si toutes les informations pertinentes n'y seront pas détaillées, ces fiches permettront aux citoyens, qui prévoient soumettre une demande de permis de transformation, de mieux comprendre les exigences qu'ils devront respecter.

Un suivi a été effectué à l'automne 2008 et la fiche concernant les PIIA est maintenant disponible sur le site Web de l'arrondissement. Quant à la fiche concernant la préservation du patrimoine architectural, elle devrait être en ligne au printemps 2009: nous effectuerons donc un suivi à cet égard.

• Chien Pitbull, un danger public – Mythe ou réalité

Une citoyenne sollicitait notre intervention afin qu'une réglementation municipale soit adoptée sur tout le territoire de la Ville de Montréal ou, à tout le moins, dans l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, où elle habite, afin d'interdire les chiens Pitbulls. À défaut d'une telle interdiction, la citoyenne soumettait qu'il faudrait obliger tous les chiens Pitbulls à porter une muselière.

Son chien est décédé des suites de blessures causées par l'attaque d'un Pitbull. Elle considère donc que cette race de chiens représente un danger sérieux pour la sécurité publique.

Le contrôle des animaux est une compétence qui, en vertu des lois provinciales, relève de chaque arrondissement: chacun d'entre eux peut donc décider d'interdire, ou non, une ou des races de chiens, sur son territoire. Les règles peuvent donc être différentes, d'un arrondissement à l'autre. À Montréal, certains arrondissements interdisent les Pitbulls. **L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a donc initié une enquête approfondie pour évaluer s'il y avait lieu de recommander à l'arrondissement d'adopter une réglementation plus sévère, sur cette question.

L'*Ordre des médecins vétérinaires du Québec* et la *Faculté de médecine vétérinaire* de l'Université de Montréal n'ont pas voulu se prononcer sur le danger que représente réellement cette race de chiens.

Nous avons évalué les statistiques de l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, relativement aux attaques de chiens sur son territoire, au cours des cinq années précédentes: le nombre d'attaques par des Pitbulls n'y était pas significatif comparativement au nombre d'attaques par des chiens d'autres races, durant la même période.



Par ailleurs, en 2006, la Ville de Montréal avait formé un comité de travail pour étudier la question des Pitbulls. La majorité des arrondissements de Montréal y ont participé et des experts en comportement animalier sont venus partager leur opinion sur la question. Aucun consensus n'a pu être dégagé quant à la nécessité d'interdire les chiens de race Pitbull, pour assurer la sécurité du public. Selon les intervenants entendus, ce serait davantage la façon dont un maître élève et traite son chien qui influence son comportement que la race du chien, en elle-même. Ils soulignent aussi que certains Pitbulls peuvent être dociles alors que des chiens d'autres races peuvent être dangereux.

Dans les circonstances, la décision de l'arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension de ne pas interdire systématiquement les chiens Pitbulls, sur son territoire, ne peut être qualifiée de déraisonnable, injuste ou arbitraire.

Quant à l'idée d'imposer le port obligatoire de la muselière à tous les chiens Pitbulls, les opinions rapportées plus haut semblent indiquer que les chiens de toutes races sont susceptibles d'avoir un comportement répréhensible, à un moment ou à un autre : il semble donc difficile de justifier une telle obligation, à l'égard des Pitbulls, seulement.

Malgré toute notre sympathie pour la situation difficile vécue par la citoyenne, il fallait nous en tenir aux informations objectives recueillies et nous ne sommes donc pas intervenus dans le sens qu'elle aurait souhaité. Nous demeurons cependant ouverts à une reconsidération de nos conclusions, si de nouvelles études démontraient, de façon prépondérante, une dangerosité particulière et généralisée chez les Pitbulls.

C. Évolution de dossiers *Charte antérieurs*

• Gestion générale des plaintes de bruit

En 2008, nous avons traité **54** demandes relatives à du bruit excessif dont seulement **17** ont nécessité une enquête plus approfondie. Un désistement est survenu dans **1** de ces dossiers; **1** dossier a été référé à l'arrondissement concerné, en cours d'enquête; **3** dossiers se sont avérés non-fondés au mérite; et **12** demandes ont été réglées à la satisfaction de l'ombudsman, dont **4** sous réserve d'engagements souscrits.

Depuis nos interventions musclées des dernières années, nous constatons que plusieurs arrondissements font preuve d'une plus grande diligence et interviennent plus rapidement dans le traitement des plaintes de bruit : des mesures de bruit sont prises dans un plus court délai et des pistes de solution sont plus rapidement identifiées.

Les problèmes de bruit sont plus fréquents dans les arrondissements où la densité de population est forte et où les bâtiments résidentiels, commerciaux et industriels sont à proximité. Conscients de cette réalité qui les concerne plus particulièrement, les gestionnaires et les élus de l'arrondissement de Ville-Marie ont décidé d'agir, en 2008, pour tenter d'améliorer les choses.



- Un technicien a été embauché pour s'occuper uniquement des problèmes de bruit de l'arrondissement. En plus de mesurer l'intensité du bruit, dans les cas litigieux, ce technicien rencontre également les commerçants et les résidents pour partager de l'information, expliquer la réglementation pertinente et les encourager à agir de façon préventive, pour éviter les litiges et les risques d'une amende. Il peut, au besoin, les conseiller en ce sens.
- L'arrondissement de Ville-Marie a également revu à la hausse les amendes imposées aux personnes morales, lorsqu'il y a dépassement des normes maximales de bruit permises. Ces amendes sont désormais :
 - de 1500\$ à 3000\$ pour une première infraction;
 - de 3000\$ à 6000\$ pour une première récidive; et
 - de 6000\$ à 12 000\$ pour toute récidive additionnelle.

Selon les informations reçues, il semble qu'à la suite de ces initiatives, le nombre de plaintes relatives au bruit qui sont soumises à l'arrondissement aurait grandement diminué et que, également, une cohabitation plus harmonieuse semble s'établir, entre les citoyens et les commerçants. L'arrondissement de Ville-Marie sera donc possiblement un modèle à suivre, en matière de gestion des problèmes de bruit.

• Bruits de terrasse et qualité de vie – Dossier du Boris Bistro

Dans nos rapports antérieurs, nous faisons référence à ce dossier de terrasse trop bruyante, à proximité de condos. Ce dossier, actif depuis plusieurs années, a continué de cheminer en 2008.

Malgré des conditions météorologiques souvent peu clémentes, l'arrondissement s'est assuré que des mesures de bruit soient prises ponctuellement et, lorsqu'il y avait dépassement, des constats d'infraction ont été émis. L'entreprise les a cependant contestés et le processus judiciaire suit son cours.

Les amendes plus importantes prévues dans la nouvelle réglementation de l'arrondissement de Ville-Marie s'appliquent à ce commerce et nous espérons que leur effet dissuasif sera plus important.

En 2009, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** poursuivra ses suivis réguliers dans ce dossier, avec l'espoir qu'une solution permanente puisse être trouvée pour limiter les nuisances importantes que doivent subir les résidents voisins, lorsque la terrasse est en opération, les beaux soirs d'été. Avec la collaboration de toutes les personnes concernées, nous pourrions certainement y arriver.

- Protection du patrimoine naturel et de la forêt urbaine - Forêt Angrignon

En 2006, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait émis une **RECOMMANDATION** visant à assurer la survie à long terme de la forêt du parc Angrignon, en favorisant sa re-naturalisation et sa régénération naturelle.

Le Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle et l'arrondissement Le Sud-Ouest avaient accepté cette **RECOMMANDATION**, sans aucune réserve, mais l'arrondissement de LaSalle avait refusé de s'y conformer. Toutefois, puisque le service central et l'arrondissement Le Sud-Ouest sont responsables de l'exécution des travaux dans cette forêt, ce refus ne semblait pas poser de problème réel.

En 2007, cependant, nous avons été informés que l'arrondissement Le Sud-Ouest avait procédé à des opérations de fauchage à la demande de l'arrondissement de LaSalle, contrairement à ses engagements. Nous avons immédiatement communiqué avec les gestionnaires de l'arrondissement et du service central concernés.

En 2008, nous avons donc fait un suivi qui a démontré que :

- Des directives claires ont été émises par le service central concerné à l'arrondissement Le Sud-Ouest afin que notre **RECOMMANDATION** soit effectivement respectée ; et
- Une corvée de ramassage de déchets et de détritiques a été effectuée, en mai 2008, sans aucun fauchage ni intervention agressive.

- Accessibilité - Bureau d'arrondissement

Dans son rapport annuel de 2007, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** faisait état du manque d'accessibilité du bureau d'arrondissement de Rivière-des-Prairies - Pointe-aux-Trembles, pour les personnes à mobilité réduite et elle s'engageait à poursuivre ses interventions, dans ce dossier.

Au cours de 2008, nous avons identifié d'autres lacunes d'accessibilité physique, à cet endroit.

- L'ascenseur, maintenant fonctionnel, n'est accessible que par l'arrière du bâtiment et il n'y avait aucune indication à l'entrée principale de l'immeuble pour informer les personnes en fauteuil roulant qu'un accès leur était disponible, derrière l'immeuble, ni pour leur indiquer comment s'y rendre. À la suite de notre intervention, une affiche à cet égard a été installée sur la porte d'entrée principale et une autre, sur le côté de l'immeuble.
- Lors d'une visite hivernale, nous avons aussi constaté que le chemin menant à l'arrière de l'immeuble n'était pas adéquatement déneigé. À notre demande, l'arrondissement est intervenu auprès des propriétaires de l'immeuble, afin qu'une attention particulière soit apportée au déneigement.

Bien que ce bureau d'arrondissement soit temporaire, il sera utilisé au moins jusqu'à la fin de 2009. Il était donc important pour nous que les lieux soient adéquatement accessibles pour les personnes à mobilité réduite, tant que l'arrondissement y est installé.



- Bornes de paiement informatisées - Stationnement sur rue - Personnes en fauteuil roulant ou de petite taille

En 2007, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** était intervenue auprès de la *Société en commandite Stationnement de Montréal* (la « SCSDM ») pour lui demander d'améliorer l'accessibilité, pour les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille, aux nouvelles bornes informatisées de paiement des espaces de stationnement sur rue. La hauteur du lecteur de carte de crédit et la disposition de l'écran d'instructions posaient particulièrement problème. À la suite de nos suggestions, la SCSDM avait finalement trouvé une solution et s'était engagée à ce que toutes les nouvelles bornes installées, ainsi que celles qui seraient remplacées, soient abaissées de 40 mm. Nous avons donc vérifié l'état de la situation, en 2008.

La SCSDM a confirmé que toutes les bornes qui ont été installées, en 2008, sont effectivement 40 mm plus bas que les bornes d'origine. Environ 600 bornes ainsi abaissées auraient été installées en 2008, ce qui représente approximativement 39 % de toutes les bornes informatisées, sur le territoire de la Ville de Montréal.

La SCSDM a, par ailleurs, mis à profit les connaissances acquises dans le dossier des bornes de paiement des stationnements sur rue, au moment de préparer l'implantation des nouvelles bornes de paiement qui seront utilisées, à la fois pour les vélos « Bixi » et pour le stationnement sur rue. Lors de la conception de ces bornes, les suggestions qui avaient été formulées par l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ont été prises en considération : l'écran d'instructions ainsi que les insertions pour le paiement par carte de crédit ou en argent comptant ont donc été abaissés, pour en faciliter l'accès.

Conformément à ses engagements, la SCSDM a également, en 2008, modifié son site Web pour y ajouter la liste de tous les **espaces de stationnement sur rue réservés aux personnes handicapées** : ces personnes peuvent donc les trouver plus facilement et planifier leurs déplacements, en conséquence. Tel que convenu, les anciens parcomètres spécialement conçus pour les personnes en fauteuil roulant n'ont, par ailleurs, pas été enlevés même lorsqu'un nouveau parcomètre informatisé a été installé. Les personnes atteintes de limitations fonctionnelles peuvent donc choisir la borne qui leur convient le mieux.

Quant à la possibilité d'implanter un système de carte prépayée, pour les stationnements sur rue, la SCSDM prévoit mettre sur pied un projet en ce sens, au cours de l'année 2009. Un projet-pilote de paiement par téléphone est, quant à lui, prévu pour 2010.

L'ombudsman effectuera donc les suivis appropriés.



Tableau 24

Objet des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE
Environnement et développement durable	Arbre	1
	Bruit	13
	Circulation	4
	Déneigement	2
	Nuisances	4
	Parcs et espaces verts	1
	SOUS-TOTAL	25
Loisir, activité physique et sport	Sports et loisirs	2
	SOUS-TOTAL	2
Sécurité	Animal	1
	Personne handicapée	1
	Sports et loisirs	2
	SOUS-TOTAL	4
Services municipaux	Abri temporaire d'hiver	1
	Accessibilité universelle	1
	Aqueduc / Égout	2
	SOUS-TOTAL	4
Vie démocratique	Conflit d'intérêts	1
	Décision d'un Conseil d'arrondissement	1
	Participation citoyenne	3
	Subvention autre que logement	1
	SOUS-TOTAL	6
GRAND TOTAL		41

Tableau 25

Résultat des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités – Par objet

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Environnement et développement durable	25	0	0	0	0	1	2	13	0	6	2	1
Loisir, activité physique et sport	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Sécurité	4	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0
Services municipaux	4	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
Vie démocratique	6	0	0	1	0	0	3	2	0	0	0	0
GRAND TOTAL	41	0	0	1	0	1	10	20	0	6	2	1

Tableau 26

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

ARRONDISSEMENT	OBJET/SOUS-OBJET	NOMBRE
Ahuntsic – Cartierville (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	2
	Nuisances	1
	Sécurité	
	Personne handicapée	1
Ahuntsic – Cartierville (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	1
TOTAL		5
Anjou (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	Nuisances	1
TOTAL		2
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (administration)	Environnement et développement durable	
	Arbre	1
	Bruit	1
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	2
TOTAL		4
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève (Conseil d'arr.)	Services municipaux	
	Aqueduc / Égout	2
TOTAL		2
Le Plateau Mont-Royal (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	3
	Loisir, activité physique et sport	
	Sports et loisirs	1
TOTAL		4

Tableau 26 (suite)

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

ARRONDISSEMENT	OBJET/SOUS-OBJET	NOMBRE
Le Sud-Ouest (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	TOTAL	1
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Sécurité	
	Sports et loisirs	1
	TOTAL	2
Pierrefonds – Roxboro (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Déneigement	1
	Nuisances	1
	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	1
	TOTAL	4
Rosemont – La Petite-Patrie (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Sécurité	
	Sports et loisirs	1
Rosemont – La Petite-Patrie (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Décision d'un Conseil d'arrondissement	1
	TOTAL	3

Tableau 26 (suite)

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

ARRONDISSEMENT	OBJET/SOUS-OBJET	NOMBRE
Saint-Laurent (administration)	Services municipaux	
	Abri temporaire d'hiver	1
	TOTAL	1
Saint-Léonard (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	TOTAL	1
Verdun (Conseil d'arr.)	Loisir, activité physique et sport	
	Sports et loisirs	1
	TOTAL	1
Ville-Marie (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	3
	Nuisances	1
	TOTAL	4
Villeray – Saint-Michel– Parc-Extension (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Déneigement	1
Villeray – Saint-Michel– Parc-Extension (Conseil d'arr.)	Sécurité	
	Animal	1
	TOTAL	3

Tableau 26 (suite)

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

SERVICES CENTRAUX	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle (Direction des grands parcs et de la nature en ville)	Environnement et développement durable	
	Parcs et espaces verts	1
TOTAL		1
Mise en valeur du territoire et du patrimoine (Direction de l'habitation)	Vie démocratique	
	Subvention autre que logement	1
TOTAL		1
ENTITÉS POLITIQUES	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Comité exécutif	Vie démocratique	
	Conflit d'intérêts	1
TOTAL		1
Conseil de la Ville	Services municipaux	
	Aqueduc / Égout	2
TOTAL		2

Tableau 27

Résultat des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités – Par entité

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Ahuntsic – Cartierville (administration)	4	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1
Ahuntsic – Cartierville (Conseil d'arr.)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce (administration)	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce (Conseil d'arr.)	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (Conseil d'arr.)	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Le Plateau Mont-Royal (administration)	4	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0
Le Sud-Ouest (administration)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve (administration)	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Pierrefonds-Roxboro (administration)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Rivière-des-Prairies - Pointe-aux-Trembles (administration)	4	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0
Rosemont - La Petite-Patrie (administration)	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Rosemont - La Petite-Patrie (Conseil d'arr.)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

Tableau 27 (suite)

Résultat des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités – Par entité

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Saint-Laurent (administration)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Saint-Léonard (administration)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Verdun (Conseil d'arr.)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Ville-Marie (administration)	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
Villeray - Saint-Michel - Parc-Extension (administration)	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Villeray - Saint-Michel - Parc-Extension (Conseil d'arr.)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle (Direction des grands parcs et de la nature en ville)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Mise en valeur du territoire et du patrimoine (Direction de l'habitation)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Comité exécutif	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Conseil de la Ville	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0

Tableau 28

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

A. Toutes demandes confondues

	2006	%	2007	%	2008	%
1 à 2 jours ouvrables	1	2,95	2	4,88	1	2,44
5 jours ouvrables	0	0,00	0	0,00	1	2,44
10 jours ouvrables	0	0,00	1	2,44	1	2,44
1 mois	9	26,47	5	12,20	5	12,20
2 mois	6	17,64	9	21,25	15	36,59
3 mois	6	17,64	3	7,32	5	12,20
4 mois	1	2,95	4	9,76	7	17,07
5 mois et plus	11	32,35	17	41,46	5	12,20
En traitement au 1^{er} janvier 2009	0	0,00	0	0,00	1	2,44
TOTAL	34	100%	41	100%	41	100%
DÉLAI MOYEN en jours ouvrables	98,56 JOURS		108,56 JOURS		51,80 JOURS	

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

	2006	%	2007	%	2008	%
1 à 2 jours ouvrables	0	0,00	1	2,50	1	2,50
5 jours ouvrables	0	0,00	0	0,00	0	0,00
10 jours ouvrables	0	0,00	1	2,50	1	2,50
1 mois	9	27,28	5	12,50	5	12,50
2 mois	6	18,18	9	22,50	15	37,50
3 mois	6	18,18	3	7,50	5	12,50
4 mois	1	3,03	4	10,00	7	17,50
5 mois et plus	11	33,33	17	42,50	5	12,50
En traitement au 1^{er} janvier 2009	0	0,00	0	0,00	1	2,50
TOTAL	33	100%	40	100%	40	100%
DÉLAI MOYEN en jours ouvrables	101,52 JOURS		111,25 JOURS		53,03 JOURS	

N.B. : Considérant le nombre relativement bas de demandes relatives à la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* par entité, nous n'avons pas jugé opportun de préciser le délai de réponse finale aux citoyens, pour chacune de ces entités.





E. Plan d'action 2009 – *Charte montréalaise des droits et responsabilités*

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est un outil exceptionnel qui permet 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 un grand défi et l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** déploie beaucoup d'efforts en ce sens. En 2009, elle poursuivra sa collaboration avec les membres du *Chantier sur la démocratie*, et continuera de participer à des conférences, à des formations, à des panels de discussion destinés à faire la promotion et à expliquer cette nouvelle législation.

Nous rappellerons aussi aux représentants de la Ville et des arrondissements les engagements qu'elle contient et qui les lient.

La fin de 2009 marquera quatre années d'application de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et, comme il y est spécifié, la Ville de Montréal devra tenir une consultation publique pour évaluer son impact, son contenu et, le cas échéant, les améliorations qu'il conviendrait d'y apporter. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** entend participer activement à cette consultation publique.

F. Conclusion - *Charte*

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

Il leur faut encore développer un «réflexe *Charte*», 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 continuer d'être améliorées pour tenir compte de cette nouvelle réalité. À défaut, l'ombudsman continuera d'intervenir et, le cas échéant, elle invitera formellement les décideurs à revoir leur décision.

Quant à la société civile, son intérêt demeure très grand. Le recours **gratuit** aux services de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** qui est offert aux citoyens pour faire respecter leurs droits et les engagements contenus dans la *Charte*, leur permet de provoquer des changements et de faire évoluer les choses, au sein de la Ville de Montréal.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** demeure donc encore :
«Une ressource à connaître».





VIII Conclusion générale

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** demeure «Une ressource à connaître», tant par les citoyens que par les intervenants municipaux. Nous les aidons 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 dans un délai raisonnable.

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

Nous contribuons largement au **processus de démocratie participative**, en permettant aux citoyens de faire entendre leur point de vue et de faire analyser les décisions qu'ils jugent injustes, par une entité apolitique et neutre qui peut faire **changer les choses**.

Les services que nous offrons sont de très grande qualité et nos délais de traitement des dossiers demeurent exceptionnels.

Depuis la création du poste, les **RECOMMANDATIONS** formelles émises par l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ont presque toutes été acceptées et mises en œuvre par la Ville de Montréal.

Écoute attentive et **Empathie** demeurent les clefs de notre succès.

Nous prenons le temps de bien comprendre le point de vue de tous et nous analysons les faits, sans préjugé et sans parti pris, avec rigueur et diligence, avec un souci de justice et d'équité.

Notre **indépendance**, notre **autonomie** et le fait que nous soyons totalement **apolitiques** rassurent les citoyens et leur inspirent confiance.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est un service incontournable dont les citoyens ne pourraient plus se passer. Nous en sommes très fiers.

Nous maintiendrons donc nos efforts constants afin que les citoyens et les représentants de la Ville comprennent à quel point leur ombudsman est «**Une ressource à connaître**».



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 abusive 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 incon vénients 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'accès 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 puisards 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.

Montréal 



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