

Rapport annuel
2009



une
ressource
à connaître

Dépôt légal - 2^e trimestre 2010
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN: 1929-719X (Imprimé)
ISSN: 1929-7203 (En ligne)
ISBN: 978-2-7647-1121-7 (Imprimé)
ISBN: 978-2-7647-1123-1 (En ligne)

Le 19 avril 2010

Monsieur Claude Dauphin
Président du Conseil de la Ville de Montréal
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

OBJET : Rapport Annuel 2009 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL
« Une ressource à connaître »

Monsieur le Président,

L'année 2009 marquait le **200^{ème} anniversaire de la création**, en Suède, **du concept d'ombudsman législatif**. Depuis, des milliers de citoyens, à travers le monde, découvrent quotidiennement combien les ombudsmans sont des *ressources importantes à connaître* pour les aider à résoudre leurs différends avec un niveau de gouvernement. C'est donc avec un plaisir particulier que je vous sou mets ce Rapport Annuel des activités de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, pour l'année 2009.

Au cours de l'année, nous avons reçu près de 1500 nouvelles demandes et mené 218 enquêtes approfondies. Trente-sept des demandes qui nous ont été soumises mettaient en cause des engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* à l'égard de laquelle l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** offre le seul recours disponible, pour en assurer le respect par les gestionnaires, les employés et les élus municipaux : un chapitre du présent rapport est d'ailleurs dédié spécifiquement à cette charte.

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

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	9
II	L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, en bref	
	• Création du poste	10
	• Mandat	10
	• Mission	11
	• Vision	11
	• Valeurs	11
	• Caractéristiques	11
	• Poste indépendant et apolitique – condition essentielle à sa crédibilité.	12
	• Lois habilitantes	12
	• Pourquoi un ombudsman à Montréal?	12
	• Logo	13
III	Fonctionnement du bureau de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	
	• Structure et organisation	14
	• Éthique	14
	• Formulaire	15
	• Accessibilité.	15
	• Service rapide.	15
	• Confidentialité.	15
	• Service bilingue	16
	• Information multilingue.	16
	• Braille et autres mesures pour les personnes ayant des limitations visuelles	16
	• Langage simplifié et Orthographe alternative.	16
	• Vidéos promotionnelles	16
IV	Rapports d'activités 2009	
A.	Réalisations de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	
	• Présentation du Rapport Annuel 2008	18
	• Dossiers traités en 2009	18
	• Efficacité	18
	• Rapidité de nos interventions	18
	• Dossiers à l'initiative de l'ombudsman	18
	• Accessibilité universelle	18
	• Faire connaître nos services	19
	• Formation des nouveaux élus	20
	• Projet éducatif novateur dans les écoles	20
	• Projet novateur pour les nouveaux arrivants	20
	• Promotion de la fonction d'ombudsman au niveau national et international.	21
	• Formation continue	21
B.	Dossiers traités en 2009	
	• Taxe d'occupation du domaine public: Ancienne propriété – Équité fiscale	22
	• Chutes sur un trottoir enneigé ou glacé: Diligence dans le traitement des dossiers	24
	• Écoulement d'eaux usées dans une ruelle – Salubrité	25
	• Modification d'une adresse civique: Impact sur les citoyens – Justice et Équité	25
	• Parcomètres municipaux à moins de 5 mètres d'une borne-fontaine: Deux poids, deux mesures – Justice et Équité	26
	• Cohabitation HLM et Organismes communautaires: Qualité de vie des résidents	27
	• Frais d'entreposage d'une voiture volée: Enquête policière – Possesseur de bonne foi.	27
	• Erreur de pronostic: Annulation d'un bail HLM – Priorité sur les listes d'attente	28
C.	Évolution de dossiers antérieurs	
	• Suivi des chèques périmés	29
	• Absence de réglementation sur les spas	30
	• Office municipal d'habitation de Montréal: Bureau des plaintes	30
	• Restriction d'accès – Registre informatisé de la Cour municipale de Montréal	30
	• Biens meubles des personnes évincées	30

D. Quelques témoignages de citoyens31

E. Tableaux statistiques

Tableau 1 Demandes traitées en 200934

Tableau 2 Objet des demandes35

Tableau 3 Résultat des demandes par objet38

Tableau 4 Demandes relevant de la compétence des arrondissements41

Tableau 5 Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements42

Tableau 6 Résultat des demandes relevant de la compétence des arrondissements52

Tableau 7 Demandes relevant de la compétence des services centraux53

Tableau 8 Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux55

Tableau 9 Résultat des demandes relevant de la compétence des services centraux60

Tableau 10 Demandes relevant de la compétence des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ayant un lien avec la Ville63

Tableau 11 Objet des demandes relevant de la compétence des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ayant un lien avec la Ville64

Tableau 12 Résultat des demandes relevant de la compétence des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ayant un lien avec la Ville66

Tableau 13 Demandes relevant de la compétence des entités politiques67

Tableau 14 Objet des demandes relevant de la compétence des entités politiques68

Tableau 15 Résultat des demandes relevant de la compétence des entités politiques69

Tableau 16 Évolution des demandes reçues de 2004 à 200970

Tableau 17 Délai de réponse finale aux citoyens71

Tableau 18 Délai de réponse finale aux citoyens – Dossiers relevant de la compétence des arrondissements72

Tableau 19 Délai de réponse finale aux citoyens – Dossiers relevant de la compétence des services centraux74

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 ayant un lien avec la Ville76

Tableau 21 Délai de réponse finale aux citoyens – Demandes relevant de la compétence des entités politiques77

Tableau 22 Mode de soumission des demandes78

Tableau 23 Données démographiques sur les personnes ayant soumis une demande en 200979

V Sommaire des recommandations émises en 2009 –

Tous dossiers confondus 80

VI	Plan d'action de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour 2010	
	• Structure et organisation	82
	• Nouveaux locaux	82
	• Formation continue	82
	• Rayonnement de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	82

VII La Charte montréalaise des droits
et responsabilités

A.	Rapport d'activités 2009	
	• Principaux engagements contenus dans la <i>Charte</i>	84
	• Promotion de la <i>Charte</i>	84

B.	Dossiers <i>Charte</i> traités en 2009	
	• Projet privé – Déplacement d'infrastructures municipales : Clarté et suffisance des informations données au citoyen	85
	• Accessibilité universelle à l'Hôtel de Ville de Montréal	86
	• Effaroucheurs d'oiseaux : Bruit et Nuisances	87
	• Protection des arbres	87

C.	Évolution de dossiers <i>Charte</i> antérieurs	
	• Activités sportives dans un parc – Irritants pour les résidents vivant à proximité	88
	• Bornes informatisées de paiement de stationnement sur rue : Paiement par téléphone ou par carte prépayée	88
	• Gestion générale des plaintes de bruit	89
	• Bruits de terrasse et qualité de vie des résidents voisins – Dossier du Boris Bistro	89
	• Protection du patrimoine naturel et de la forêt urbaine : Forêt du parc Angrignon	89

D. **Tableaux statistiques 2009 –
Dossiers *Charte***

Tableau 24	Objet des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités	92
Tableau 25	Résultat des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités – Par objet	93
Tableau 26	Entités visées par les demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités	94
Tableau 27	Résultat des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités – Par entité	98
Tableau 28	Délai de réponse finale aux citoyens – Dossiers <i>Charte</i>	100

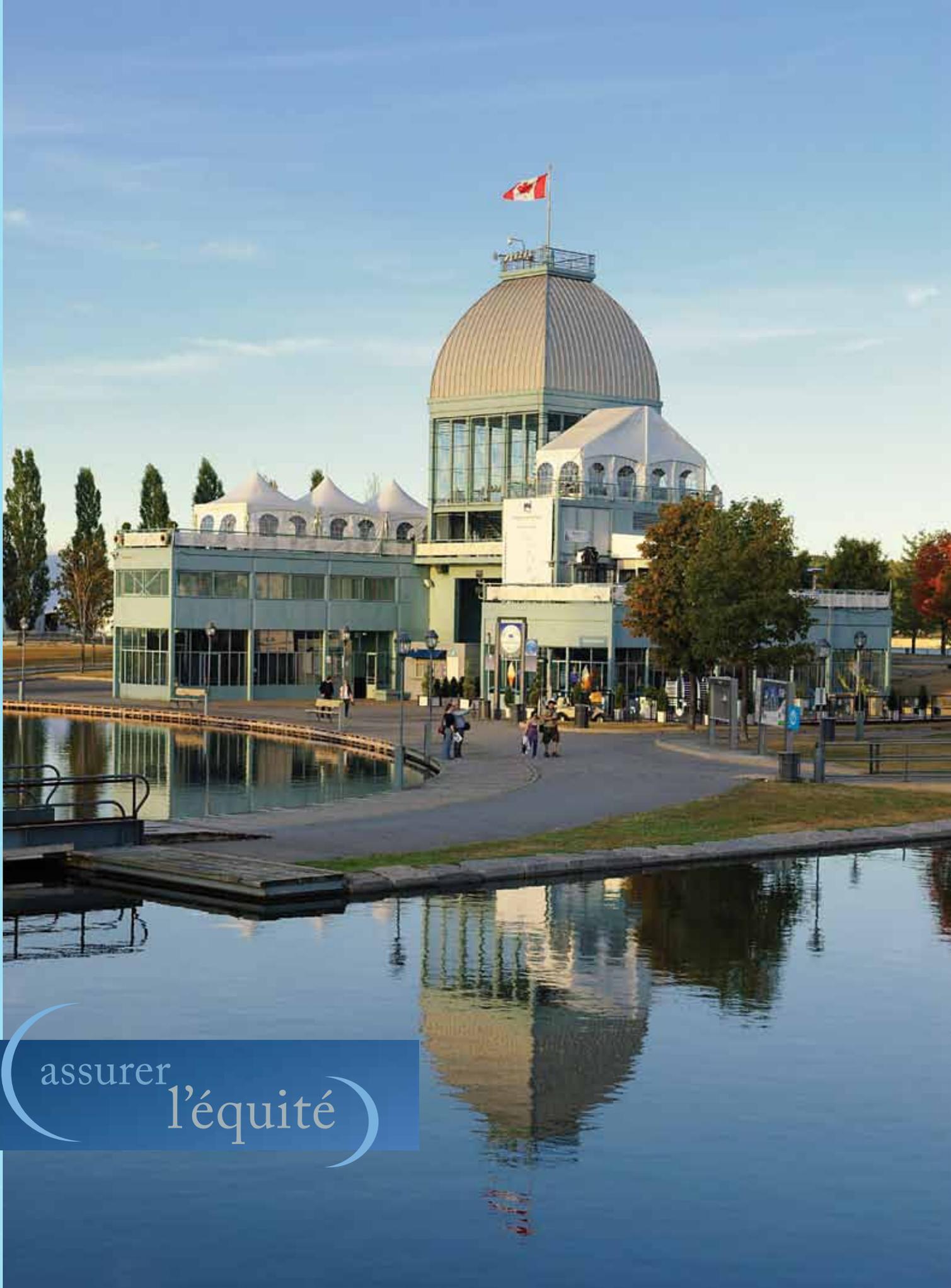
E. **Plan d'action 2010 –
*Charte montréalaise des droits
et responsabilités***102

F. **Conclusion – *Charte***102

VIII Conclusion générale 104

Annexe – Lexique	
Pour mieux comprendre certains objets des demandes	106





assurer
l'équité

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



FORMATION ET EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Après avoir étudié les sciences politiques à l'Université Concordia, Me Savard obtient sa licence en droit de l'Université de Montréal. Elle est membre du Barreau du Québec et du Barreau canadien depuis 1980.

Me Savard a aussi complété diverses formations de l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP) et elle est « Médiateur accrédité » par le Barreau du Québec, par l'*Institut de Médiation et d'Arbitrage du Québec* et par l'*Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada*.

Me Savard a été, pendant plusieurs années, chef de secteur et membre du conseil d'administration d'un grand cabinet juridique; membre du conseil d'administration et du comité exécutif de la plus importante association de cabinets juridiques indépendants au monde, *Lex Mundi*; et présidente du comité *Women and the Law* de cette même 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, simple, facilement accessible et surtout gratuit, aux citoyens qui se sentent lésés par une décision de la Ville de Montréal. Elle leur permet d'obtenir une appréciation indépendante de leur dossier. Lorsqu'elle le juge pertinent, elle intervient auprès des responsables municipaux, en faveur du citoyen, ce qui permet presque toujours de régler les problèmes identifiés. Son mandat a été renouvelé à l'unanimité par le Conseil de la Ville de Montréal, en 2007.

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

DOMAINES D'EXPERTISE

Me Savard possède une très longue expérience en droit du travail ainsi que dans le domaine des droits de la personne et des droits fondamentaux protégés par différentes chartes. Elle utilise, depuis plus de vingt-cinq 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*, où enfants handicapés et non handicapés partagent leur quotidien et leurs expériences.

Elle a été deux fois présidente du *Comité organisateur du bal annuel* de la *Société Alzheimer de Montréal*, après y avoir préalablement siégé comme membre.

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

Me Savard fut deux fois récipiendaire du trophée *Rotarien(ne) de l'année*, en 2002 et en 2003, en reconnaissance de son implication soutenue dans l'action communautaire. Elle a également reçu, 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, le *Carrefour des Communautés* lui a décerné 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 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 sur plainte ou de sa propre initiative, 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 de Montréal (service central ou arrondissement), d'une société paramunicipale ou d'une société contrôlée par la Ville.

L'ombudsman s'assure que les décisions et les actions de la Ville sont justes, équitables et raisonnables et qu'elles ont été prises dans le respect des règles d'**éthique** et, le cas échéant, d'**équité procédurale**.

Le *Règlement sur l'ombudsman* confirme la juridiction de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sur la majorité des décisions administratives de la Ville de Montréal. L'ombudsman offre, par ailleurs, le seul recours disponible pour assurer le respect des valeurs et des engagements énoncés dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*: dans les dossiers fondés sur cette charte, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut même intervenir à l'égard de certaines décisions des élus, à savoir les 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. Les gestionnaires et représentants de la Ville doivent coopérer avec elle et son équipe et leur fournir tous les renseignements ou documents qu'ils leur demandent. Une fois l'enquête terminée, l'ombudsman peut recommander toute mesure qu'elle juge appropriée : dans la très grande majorité des cas, ses recommandations sont acceptées et mises en oeuvre par la Ville.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'agit qu'en « **dernier recours** ». Les citoyens qui demandent son intervention doivent avoir 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** bénéficient d'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.

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 du comportement 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.
- Promouvoir une meilleure compréhension mutuelle des droits fondamentaux.
- Promouvoir le **Respect**, l'**Éthique** et l'**Équité procédurale** dans tous les services municipaux et paramunicipaux.
- Agir comme catalyseur de changement au sein de la Ville de Montréal.
- 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 **Harmonisation** des services offerts par les arrondissements.

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**, à la recherche de solutions • **justes** et • **équitables** pour tous. Ils font également la promotion de ces valeurs ainsi que des valeurs **éthiques**, dans tous les arrondissements et services de la Ville de Montréal.

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.

Gage de son indépendance et de son impartialité, 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 ne doivent intervenir, à ces chapitres. Sa **complète autonomie**, face à l'administration municipale et aux élus, est une condition *sine qua non* à l'efficacité réelle et à la crédibilité de sa fonction.

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 la gestion de ses processus internes ni dans l'élaboration des conclusions ou des recommandations qu'elle formule, à la suite de ses enquêtes et de ses interventions.

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*, règlement 02-146, tel que modifié par le règlement 02-146-1.
- La *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, règlement 05-056.
- Les articles 573.14 à 573.20 de la *Loi sur les cités et villes* (L.R.Q., chapitre C-19).

POURQUOI UN OMBUDSMAN À MONTRÉAL ?

Principaux avantages pour les citoyens

- Nos procédures sont **simples**, nos interventions sont **efficaces** et nos services sont **gratuits**.
- La Ville de Montréal est une organisation **complexe** dans laquelle les citoyens ont parfois peine à se retrouver. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut plus facilement identifier la personne ou le service responsable d'un dossier spécifique et s'assurer que la demande du citoyen soit traitée avec diligence et justice.
- Nos enquêtes indépendantes et autonomes sont un **gage de transparence** et d'objectivité.
- Certains citoyens ont besoin d'être écoutés attentivement et parfois, plus longuement : l'**écoute attentive et empathique** fait partie intégrante de nos valeurs et de notre procédure de traitement des plaintes.
- Certains citoyens ont **besoin d'explications plus poussées**, non seulement quant à l'existence d'une règle mais aussi, quant à sa raison d'être. Nos enquêtes nous permettent souvent de comprendre l'origine d'une règle qui crée un sentiment d'injustice chez un citoyen. En lui expliquant clairement, simplement et de façon transparente pourquoi cette règle existe, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut atténuer, voire faire disparaître, son sentiment d'injustice.



- Les règles habituelles de la Ville ne peuvent pas prévoir toutes les **situations particulières et exceptionnelles** pouvant survenir, de temps à autres: lorsque requis, l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut permettre d'assouplir une règle afin d'assurer un résultat plus **juste**, dans un cas particulier.
- L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** apprécie les dossiers non seulement sous l'angle de la légalité, mais aussi « **en justice et équité** ». En effet, la Ville de Montréal doit parfois aller au-delà du seul respect de la loi et faire plus, afin de mieux répondre aux attentes légitimes de ses citoyens.
- L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est particulièrement habile à **vulgariser** les notions complexes et à expliquer, en termes simples, des concepts difficiles à comprendre.
- L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut vérifier le bien-fondé des décisions administratives qui font l'objet de ses enquêtes, du point de vue des **valeurs éthiques**.
- Lorsqu'elle recommande qu'un correctif ou changement soit apporté, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** s'assure, le cas échéant, que ce correctif permette de **prévenir** d'autres cas semblables.
- Finalement, le fait que la Ville de Montréal accepte que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** effectue des enquêtes indépendantes et impartiales, tire ses propres conclusions sans être liée par les pratiques habituelles de la Ville et, au besoin, intervienne pour faire évoluer les choses, contribue à **augmenter la confiance des citoyens** de Montréal envers leur administration municipale.

Principaux avantages pour la Ville de Montréal

- L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est une ressource exceptionnelle qui peut aider les gestionnaires et les élus municipaux à faire encore mieux leur travail.
- Par ses interventions, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est **catalyseur de changement**, de modernisation, de mise à niveau et d'amélioration continue.
- Le fait de traiter plusieurs dossiers semblables, de temps à autres, permet à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** d'avoir une vue d'ensemble et d'identifier certains **problèmes récurrents** ou systémiques qui peuvent alors être corrigés.
- Dans certains cas, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut aussi promouvoir une meilleure **harmonisation** des approches, entre les arrondissements et/ou les différents services.
- L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** contribue positivement à **prévenir le favoritisme et les injustices** qui pourraient survenir.

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 Fonctionnement du bureau de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

STRUCTURE ET ORGANISATION

En 2009, l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a fonctionné à personnel réduit, à la suite du départ de deux conseillers/enquêteurs. Durant presque toute l'année, nous n'étions que six personnes au total, soit : l'ombudsman, l'ombudsman adjoint, deux conseillers/enquêteurs et deux secrétaires. Il convient de souligner les efforts soutenus qui ont été déployés par ces personnes pour tenter de maintenir la qualité et l'efficacité habituelles de nos services.

Il est, par ailleurs, devenu apparent que notre structure organisationnelle devait être modifiée pour tenir compte d'une nouvelle réalité, soit la complexité grandissante de nombreux dossiers soumis par les citoyens ou initiés par l'ombudsman. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a, notamment, de plus en plus souvent besoin d'opinions juridiques complexes, indépendantes de celles du Contentieux de la Ville de Montréal. L'ombudsman a donc revu ses structures, aboli des postes existants et créé de nouveaux postes d'avocats qui, en plus de faire les enquêtes complexes, pourront assurer l'autonomie du bureau, sur le plan juridique. Le processus de création de ces postes a été finalisé à la fin octobre 2009.

La haute direction du Service du Capital Humain a, cependant, refusé d'émettre les numéros de ces postes (pourtant techniquement créés) et ce, sans nous fournir aucune justification. C'était la première fois qu'un niveau quelconque de direction de la Ville s'immisçait dans les décisions organisationnelles du bureau de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, depuis sa création. Le précédent est inquiétant.

Ce refus persistant du Service du Capital Humain a retardé de plusieurs mois la mise en branle de notre processus de recrutement. Au 31 décembre 2009, l'ombudsman attendait impatiemment l'arrivée du nouveau directeur général de la Ville de Montréal, monsieur Louis Roquet, pour dénouer cette impasse.

Des discussions s'imposeront certainement, au cours des prochains mois, pour régler définitivement la question de notre indépendance et de notre autonomie administrative.

Il est, en effet, essentiel que tous les directeurs et élus de la Ville comprennent, reconnaissent et acceptent que la nature exceptionnelle du mandat d'un ombudsman exige le **respect de son autonomie et de son indépendance** : cela est essentiel à la **crédibilité** de la fonction et à la **confiance** des citoyens dans ce service.

L'administration municipale ne doit donc pas s'immiscer dans les décisions de gestion de l'ombudsman ni tenter de limiter le recrutement des ressources internes dont elle juge avoir besoin, eu égard à la nature et à la complexité des dossiers dans lesquels son équipe peut être appelée à intervenir et à faire enquête.

Malgré cette indépendance qui lui est nécessaire, l'ombudsman continuera, cependant, de respecter strictement, comme elle l'a toujours fait, les normes et politiques de la Ville pour la gestion de ses ressources humaines, matérielles et financières.

ÉTHIQUE

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL profite souvent de l'opportunité de ses interventions pour promouvoir les valeurs éthiques, au sein de l'appareil municipal.

L'Éthique ne se limite pas à respecter certaines règles précises : c'est un concept beaucoup plus large qui englobe un **ensemble de valeurs morales** et exige un **comportement** exemplaire du point de vue de la **probité**, de l'**honnêteté** et de l'**intégrité**.

L'Éthique est une condition *sine qua non* à la **crédibilité** des processus et des décisions qui sont prises et, par conséquent, à la confiance des citoyens envers l'appareil administratif.

FORMULAIRE

Les citoyens peuvent nous soumettre leur demande par téléphone, par courrier, par courriel, par télécopieur ou en personne, à nos bureaux : nous recommandons, cependant, aux citoyens de prendre rendez-vous au préalable. Notre formulaire *Demande d'intervention de l'Ombudsman* est disponible à nos bureaux et sur notre site Web où il peut, d'ailleurs, être complété « en ligne ».

ACCESSIBILITÉ

Les bureaux de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont situés au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville de Montréal (bureau R-100), à quelques pas de la station de métro Champ-de-Mars. L'édifice est accessible aux personnes à mobilité réduite via l'entrée de la Place Vauquelin.

Nous avons fait installer, en 2009, un système automatisé d'ouverture de porte permettant aux personnes en fauteuil roulant d'accéder facilement à nos nouveaux locaux.

SERVICE RAPIDE

Dans un délai maximum de 24 heures ouvrables suivant la réception d'une demande écrite, notre bureau appelle le citoyen pour confirmer que sa demande a été reçue et lui expliquer sommairement les prochaines étapes. Dans un délai qui n'excède généralement pas les deux (2) jours ouvrables suivants, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** adresse ensuite au citoyen un accusé de réception *écrit* dans lequel sont indiqués le nom et les coordonnées du conseiller qui sera responsable de traiter sa demande.

En 2009, 91% 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 et environ 65% des dossiers ayant nécessité une enquête approfondie ont été complétés en deux (2) mois ou moins.

CONFIDENTIALITÉ

Qu'il s'agisse de citoyens ou d'employés, les personnes avec lesquelles nous transigeons doivent pouvoir se confier à nous, sans crainte. Cette confidentialité est d'ailleurs prévue dans le *Règlement sur l'ombudsman* et dans la *Loi sur les cités et villes*.

Tous nos dossiers sont conservés dans des classeurs verrouillés, dans nos locaux qui sont également barrés tous les soirs. Nous utilisons, par ailleurs, un système informatique de gestion de nos dossiers qui est unique et dont l'accès est réservé exclusivement aux membres de l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**. Ce système a été élaboré sur mesure, pour répondre à nos besoins particuliers, à partir d'un système qui avait initialement été créé par le bureau de l'ombudsman de Québec, qui nous avait gentiment permis de l'utiliser.

Nos dossiers ne sont pas soumis aux lois d'accès à l'information et ni l'ombudsman ni ses employés ne peuvent être contraints, même par un tribunal, à témoigner, à transmettre des informations ou à déposer des documents relatifs à leurs enquêtes ou à leurs interventions.

Cette confidentialité n'est cependant pas absolue. Pour pouvoir traiter adéquatement ses dossiers, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit, en effet, transmettre à l'interlocuteur municipal concerné les informations nécessaires à sa compréhension et à la résolution du dossier : dans certains cas, il peut s'agir de renseignements personnels. Notre formulaire de plainte contient d'ailleurs cette mise en garde.

Finalement, en vertu de notre règlement constitutif, à chaque fois que l'ombudsman décide d'intervenir ou de faire enquête sur un dossier, elle doit en informer le directeur du service ou de l'arrondissement concerné et lui donner l'opportunité d'expliquer sa décision ou de régler la plainte. Le directeur général de la Ville de Montréal doit également en être informé et les conclusions finales de l'ombudsman doivent aussi lui être acheminées.



SERVICE BILINGUE

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

INFORMATION MULTILINGUE

La page d'accueil de notre site Web contient un court résumé expliquant la nature du mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, 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, au besoin, une personne qui maîtrise le français ou l'anglais pour agir en leur nom, pour le traitement de leur dossier.

BRAILLE ET AUTRES MESURES POUR LES PERSONNES AYANT DES LIMITATIONS VISUELLES

Depuis 2006, les cartes d'affaires de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont embossées en braille et nos coordonnées sont également inscrites en braille sur nos signets multilingues. Toute notre correspondance et tous les textes de notre site Web sont rédigés dans la 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 en langage simplifié et en orthographe alternative, via l'icône *Accès Simple* du site Web de la Ville de Montréal.

Ces textes ont été rédigés avec l'aide de spécialistes de l'Université de Montréal: ils 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**.

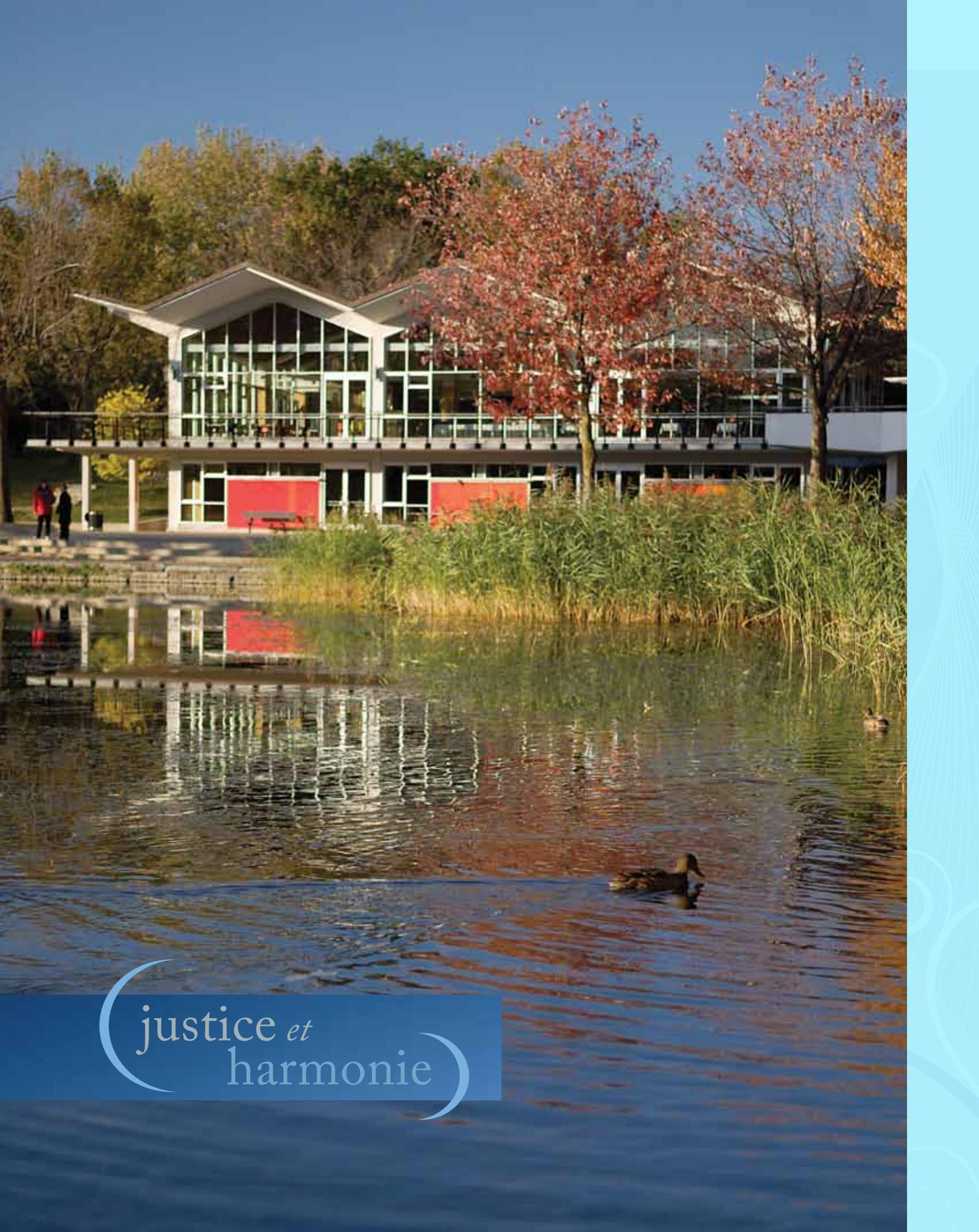
En « langage simplifié », les services que nous pouvons offrir sont expliqués en termes simples. Ce texte est également disponible en version sonore. Bénéfice incident non négligeable: cette version s'est avérée fort utile pour les personnes qui ne maîtrisent pas bien le français.

Quant à l'« orthographe alternative », c'est 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. Grâce à ce « langage au son », elles peuvent quand même lire certaines informations utiles et donc, être plus autonomes.

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

VIDÉOS PROMOTIONNELLES

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est souvent sollicitée pour présenter et expliquer son rôle: elle tente de répondre favorablement au plus grand nombre possible de telles demandes mais, parfois, cela s'avère difficile. Deux vidéos promotionnelles dans lesquelles l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** explique la nature de son mandat et de ses interventions sont disponibles, en français et en anglais, sur notre site Web.



justice *et*
harmonie



IV Rapport d'activités 2009

A. Réalisations de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2008

Le Rapport Annuel 2008 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a été déposé au Conseil municipal le 27 avril 2009. Il fut ensuite présenté aux médias, lors d'une conférence de presse qui a été suivie de plusieurs entrevues.

DOSSIERS TRAITÉS EN 2009

En 2009, **1469** demandes au total ont été traitées par notre équipe, soit **1433** nouvelles demandes, **25** dossiers antérieurs encore actifs et **11** dossiers de suivis des engagements. Ces dossiers ont nécessité **218** enquêtes approfondies.

EFFICACITÉ

En 2009, **198** dossiers d'enquête approfondie ont été complétés et fermés. Dans **52%** 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 **83** à notre satisfaction, sans besoin d'une **RECOMMANDATION** formelle; **20 RECOMMANDATIONS** formelles ont été émises et dans tous les cas, l'entité visée a accepté de s'y conformer.

RAPIDITÉ DE NOS INTERVENTIONS

En 2009, le délai moyen de traitement des dossiers (incluant les dossiers «Charte») est de **4,85 jours ouvrables** et **91,96%** des citoyens ont obtenu une réponse finale en un (1) mois ou moins.

Lorsqu'une enquête approfondie a été requise, **39,89%** des dossiers ont été finalisés en un (1) mois ou moins, et **65,8%** en deux (2) mois ou moins. Le délai moyen de traitement de ces dossiers a été de **28,72 jours ouvrables**.

DOSSIERS À L'INITIATIVE DE L'OMBUDSMAN

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

En 2009, **20** dossiers d'enquête ont été initiés par notre bureau. Ces dossiers ont porté, notamment, sur : la protection de la forêt Angrignon; l'accessibilité universelle; la sécurité; l'inconstance d'application ou la non application de certains règlements; la qualité de l'information disponible aux citoyens; les nuisances découlant de la circulation; les procédures de fonctionnement et la qualité du service à la clientèle, dans différents services ou arrondissements.

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'aménagement des accès aux édifices municipaux, pour répondre aux besoins des personnes en fauteuil roulant, profite d'ailleurs à 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 parents avec une poussette.

En 2009, l'ombudsman est, notamment, intervenue pour améliorer l'accessibilité physique des personnes en fauteuil roulant, à l'**Hôtel de Ville de Montréal** :

- Nous avons demandé l'installation d'affiches, autour de l'Hôtel de Ville, pour informer les personnes à mobilité réduite de l'endroit où est située l'entrée adaptée qui leur est accessible (présentement via la Place Vauquelin).

- Nous avons également demandé que cette information soit ajoutée et facilement accessible, sur le site Web de la Ville, afin que les citoyens puissent trouver plus facilement l'emplacement de la rampe d'accès à l'édifice.
- Nous avons obtenu l'engagement du gestionnaire responsable que, même lors des travaux de construction, une entrée adaptée et facilement accessible sera toujours disponible et que des affiches temporaires seront installées, au besoin, pour informer les citoyens de tout changement de la localisation de l'entrée pour les personnes handicapées.
- Nous avons obtenu un engagement que, lorsque les travaux de construction en cours seront complétés, les ajustements requis seront apportés pour maintenir un affichage adéquat, à toutes les entrées de l'Hôtel de Ville, quant à l'endroit où est située l'entrée adaptée.
- À la suite du déménagement dans nos nouveaux locaux, toujours au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville, nous avons fait installer un système automatisé d'ouverture de la porte pour que les citoyens handicapés puissent plus facilement entrer dans nos bureaux.
- L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a, par ailleurs, commandé à même son budget, un système automatisé d'ouverture de la porte pour la **salle de bain pour personnes handicapées** qui se trouve au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville. Certaines situations dont nous avons été témoins nous avaient convaincus qu'une telle installation s'imposait afin que les personnes handicapées puissent facilement avoir accès à cette salle de bain, sans avoir à demander de l'assistance. Ces travaux seront complétés en début 2010.

FAIRE CONNAÎTRE NOS SERVICES

Encore trop de citoyens et d'organismes ignorent l'existence de notre bureau et les services exceptionnels que nous pouvons leur offrir, au besoin. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** assiste donc régulièrement à des événements où elle a l'opportunité de rencontrer des *leaders* de la société civile susceptibles de faire connaître son bureau, dans leur association ou au sein de leur communauté.

En 2009, l'ombudsman a accordé de nombreuses entrevues à des journalistes de la presse écrite et participé à plusieurs émissions de radio et de télévision. Certaines de ses interventions médiatiques s'adressaient, plus particulièrement, à des groupes ou des communautés ciblées.

L'ombudsman a donné plusieurs conférences sur le rôle de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* notamment, à des groupes communautaires et des groupes de citoyens. Elle a également présenté aux membres du Barreau canadien une conférence intitulée: « *L'Ombudsman comme outil de PRD (i.e. prévention et règlement des différends) - pour le mieux-être des organisations* ».

Elle a continué d'offrir une formation de quelques heures aux divers groupes d'employés du **Service 311**, afin qu'ils comprennent bien comment l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut aider les citoyens avec lesquels ils seront appelés à transiger, dans le cadre de leurs fonctions.

FORMATION DES NOUVEAUX ÉLUS

Pour la première fois, le **Programme de formation destiné aux nouveaux élus** incluait, en 2009, deux sessions distinctes données par l'ombudsman au cours desquelles elle a pu expliquer son rôle ainsi que la complémentarité de sa fonction, par rapport au rôle des élus.

Elle a profité de ces rencontres pour les sensibiliser à l'importance, pour eux, de considérer les engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* avant d'approuver une décision, de voter une Résolution ou d'adopter un Règlement.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** poursuit, par ailleurs, ses démarches régulières auprès des directeurs, des gestionnaires et des employés municipaux, pour mieux leur faire connaître son mandat ainsi que l'impact positif de ses interventions non seulement pour les citoyens, mais aussi pour l'appareil administratif municipal de Montréal.

PROJET ÉDUCATIF NOVATEUR DANS LES ÉCOLES

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** s'est associée au *Centre d'histoire de Montréal* pour élaborer un nouveau projet «clef en main» pour les professeurs du primaire, dans le cadre du programme **Apprentis citoyens** qui s'intègre dans le cours d'Éthique et de Culture religieuse. Monsieur Jules Patenaude, de la Ville de Montréal, a contribué à l'élaboration du projet.

Ces activités permettent aux finissants du primaire de se familiariser avec la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et de comprendre le rôle de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**. Ils explorent les notions reliées à l'**éthique** et sont appelés à réfléchir sur les questions de **justice** et d'**équité**. Ils découvrent également les approches alternatives de résolution des conflits telles que la **médiation** et la **négociation**.

Ce projet est offert depuis l'automne 2009 et, au 31 décembre 2009, près de 20 classes de 3^{ème} cycle du primaire avaient confirmé la participation de leur classe, pour l'année scolaire 2009-2010.

PROJET NOVATEUR POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et le *Centre d'histoire de Montréal* ont aussi élaboré un autre projet semblable destiné, celui-là, aux nouveaux immigrants adultes de Montréal. Cette formation est intégrée dans leur **Programme de francisation**.

Ce projet se décline en diverses étapes incluant :

- une visite du *Centre d'histoire de Montréal* au cours de laquelle les participants découvrent les époques charnières et les événements marquants de l'histoire de Montréal;
- divers travaux et activités en classe sur la démocratie au niveau municipal, sur le rôle de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*;
- une visite guidée de l'Hôtel de Ville de Montréal; et
- une rencontre d'environ une (1) heure avec l'ombudsman, Me Johanne Savard.

Ce projet connaît un vif succès et semble très apprécié. Bien que ce projet n'ait démarré qu'à l'automne 2009, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait déjà ainsi rencontré, en décembre, une trentaine de nouveaux arrivants. Au moment d'écrire ce rapport, il était prévu qu'elle en rencontrerait au moins 140 autres, au cours des prochains mois.



PROMOTION DE LA FONCTION D'OMBUDSMAN 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 la participation citoyenne et 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: le bureau de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** demeure un modèle à suivre.

Entre autres, en 2009, l'ombudsman a fait plusieurs présentations et participé à de nombreuses séances de travail au cours desquelles elle a expliqué son mandat, les modes de fonctionnement de son bureau, les caractéristiques essentielles à la crédibilité d'une telle fonction, etc., avec :

- La médiatrice de la ville de Paris (France), madame Claire Brisset;
- La directrice générale adjointe de la ville de Savannah (États-Unis), madame Rochelle Small-Toney;
- La directrice générale adjointe de la ville d'Englewood (États-Unis), madame Peggy Otalvaro;
- La médiatrice de la communauté francophone de la Belgique, madame Marianne De Boeck, et son équipe;
- Une délégation de plusieurs conseillers de la ville de Copenhague (Danemark);
- La shérif de la ville de Mumbai (Inde), madame Indu Shahani;
- De nombreux représentants de la ville de Shenzhen (Chine).

Me Savard a, par ailleurs, été nommée pour siéger au Comité des adhésions de l'*Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie*.

FORMATION CONTINUE

L'administration municipale assume une quantité impressionnante de responsabilités diverses incluant :

- la gestion de l'eau;
- la protection de l'environnement et de la forêt urbaine;
- la protection du patrimoine;
- le développement durable;
- la qualité de l'air;
- l'aménagement et la gestion sécuritaire du territoire;
- les bibliothèques et les loisirs;
- l'urbanisme et le zonage;
- le développement économique;
- le transport en commun;
- la gestion des ordures et le recyclage;
- l'émission de permis divers;
- et tellement plus encore.

La complexité et la très grande variété des dossiers que nous sommes appelés à traiter exigent la formation continue et soutenue de l'ombudsman et des membres de son équipe, sur ces divers sujets.

Savoir mener des enquêtes et régler des dossiers à l'amiable sont aussi des aspects importants de nos défis quotidiens : tous les membres de l'équipe actuellement chargés de mener des enquêtes ont donc complété une formation en **Médiation** et sur les **Modes alternatifs** de résolution des conflits.



B. Dossiers traités en 2009

En 2009, **1433** nouvelles demandes nous ont été soumises. Si on y ajoute les **25** dossiers antérieurs encore actifs et les **11** dossiers où des engagements municipaux devaient faire l'objet de suivis, c'est un total de **1469** demandes qui ont été traitées par notre équipe.

Environ **43%** de ces dossiers, soit **643**, ont été refusés avant enquête, généralement parce que nous n'avions pas juridiction (i.e. que 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 généralement été en mesure de référer le citoyen vers un autre organisme susceptible de l'aider.

Parce qu'ils nous avaient été soumis trop rapidement, **565** autres dossiers ont été référés aux directeurs responsables, sans enquête. Nous n'intervenons, en effet, qu'en dernier recours.

À la suite de discussions avec les citoyens, parfois pour leur expliquer le bien-fondé d'une règle municipale que nous connaissions déjà bien, **43** dossiers ont, par ailleurs, fait l'objet d'un désistement avant enquête.

Notre équipe a mené **218** enquêtes approfondies, en 2009, soit 71 de moins qu'en 2008 (-24,57%). Au 31 décembre 2009, seulement **20** de ces dossiers étaient toujours actifs.

Parmi les **198** dossiers ayant fait l'objet d'une enquête approfondie et ayant été fermés en 2009 :

- **7** demandes ont fait l'objet d'un désistement;
- **3** ont été référées aux directeurs, en cours d'enquête;
- Dans **71** cas, nous avons jugé que la plainte n'était pas fondée et nous en avons expliqué les motifs aux citoyens concernés;

- Quant aux **103** nouveaux dossiers que nous avons jugés fondés et aux **14** où nous avons effectué un suivi sur des engagements déjà souscrits, **97** ont été réglés à l'amiable et **20** ont donc fait l'objet d'une **RECOMMANDATION** formelle.

QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2009

- **Taxe d'occupation du domaine public : Ancienne propriété - Équité fiscale**

Une citoyenne s'est plainte d'une nouvelle taxe qui était imposée par l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal, à elle et ses copropriétaires, depuis 2007, parce qu'une partie de leur garage empiéterait sur le domaine public.

Cet immeuble a été construit en 1905 et la superficie qu'il occupait initialement n'a pas été modifiée depuis. À cette époque, les *Certificats de localisation* n'existaient pas et, selon le dossier, la propriété avait été construite selon les normes et exigences alors applicables.

Le premier *Certificat de localisation* relatif à cette propriété a été émis en 1972, près de 70 ans après sa construction : ce document ne fait aucunement mention d'un empiètement sur le domaine public. L'immeuble a, par ailleurs, été vendu à plusieurs reprises sans qu'aucun notaire n'ait jamais noté l'existence d'un empiètement quelconque sur le domaine public.

À la suite d'une révision cadastrale effectuée par le gouvernement du Québec, en 2005, la citoyenne avait été informée que les documents cadastraux relatifs à son immeuble avaient été modifiés : cette modification ne résultait, toutefois, pas d'une modification physique de l'immeuble ou du garage et, même alors, aucun loyer ou taxe d'occupation du domaine public n'a été réclamé par la Ville ou par l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal.

Ce ne serait que lors de la vente ultérieure d'un des logements de cet immeuble, en copropriété indivise, que le notaire instrumentant aurait noté l'existence d'un empiètement du garage. À partir de ce moment, l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal a décidé de charger aux copropriétaires un loyer annuel d'occupation du domaine public. La citoyenne a immédiatement contesté cette nouvelle taxe auprès de son arrondissement, sans succès.

L'article 50 du Règlement sur l'occupation du domaine public en vigueur dans cet arrondissement stipule que :

*« ... lorsque le prix à payer annuellement pour une occupation permanente **existant le 31 décembre 1995 est inférieur à 100 \$**, cette occupation est gratuite à compter du premier janvier 1996 et le demeure aussi longtemps que l'occupation n'est pas modifiée. Dans le cas d'une modification, le prix du droit d'occuper est déterminé conformément à la section IV, qu'il s'agisse d'un permis de remplacement prévu à l'article 48 ou d'un nouveau permis ».*

Selon la citoyenne, le fait que les propriétaires de cet immeuble n'avaient jamais payé aucun loyer annuel d'occupation du domaine public, avant 2007, aurait dû permettre aux propriétaires actuels de bénéficier de cette disposition. Selon l'arrondissement, cependant, cet article ne permet pas une telle interprétation.

Après analyse, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a conclu que, sans égard à l'interprétation de l'article 50, la situation exceptionnelle dans laquelle se retrouvaient la citoyenne et ses copropriétaires posait un réel problème de justice et d'équité. Nous avons donc initié des discussions de plusieurs mois avec l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal, à la recherche d'une solution satisfaisante, pour les deux parties.

Le Conseil d'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal a finalement modifié l'article 50 susmentionné pour y ajouter la possibilité d'octroyer la gratuité de l'occupation du domaine public, dans les situations d'empiètement comparables à celle sous étude. Les nouvelles dispositions se lisent comme suit :

*« Sur décision du conseil d'arrondissement dans chaque cas, est également gratuite l'occupation permanente du domaine public qui résulte d'un **empiètement de bonne foi antérieur au 1er janvier 1996** et qui n'a été **connu qu'à la suite de la rénovation cadastrale**. Un certificat de localisation préparé par un arpenteur-géomètre avant le 1er janvier 1996, qui montre l'immeuble tel qu'il existe actuellement et qui ne mentionne pas l'empiètement, constitue notamment une preuve suffisante à cet effet ».*

Pour avoir droit à cette gratuité, le ou les propriétaires doivent la demander à l'arrondissement. Dans le dossier spécifique sous étude, le Conseil d'arrondissement a accordé cette gratuité aux copropriétaires concernés, à compter de 2009.

Quant aux montants payés pour les années 2007 et 2008, le nouveau texte réglementaire n'avait pas d'effet rétroactif. Toutefois, compte tenu que cette nouvelle taxe avait été immédiatement contestée, dès 2007, nous étions d'avis que le délai de plus de deux (2) ans qui s'est écoulé, avant que l'arrondissement ne règle ce dossier, ne devait pas causer préjudice aux citoyens visés. L'arrondissement a accepté nos arguments et il s'est donc engagé, sur une base exceptionnelle, à ce que la citoyenne et ses copropriétaires soient remboursés.

- **Chutes sur un trottoir enneigé ou glacé : Diligence dans le traitement des dossiers**

Un citoyen attendait, depuis plusieurs mois, la réponse du *Bureau des réclamations* à la réclamation monétaire qu'il avait soumise, à la suite d'une chute sur un trottoir glacé.

Selon le *Bureau des réclamations*, ce délai découlait du fait que l'évaluateur qu'il avait mandaté pour traiter ce dossier était lui-même en attente d'informations qu'il avait demandées à l'arrondissement concerné : pour pouvoir évaluer la réclamation du citoyen, il devait, en effet, obtenir de l'arrondissement certaines informations factuelles quant aux conditions climatiques et à l'entretien qui avait été fait du trottoir, la veille et le jour de l'incident. On nous a, par ailleurs, confirmé qu'un si long délai n'était pas exceptionnel.

Après avoir réglé le dossier spécifique sous enquête, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a initié une enquête élargie, auprès de tous les arrondissements, pour avoir un portrait réel de la situation et, le cas échéant, évaluer comment ces délais de réponse pourraient être écourtés. Nous avons demandé à chaque arrondissement de préciser ses délais de réponse, dans tous ces dossiers de la dernière année, ainsi que le nom et les coordonnées de la personne responsable de traiter ces demandes, dans leur arrondissement.

Les réponses obtenues démontraient des délais variant de quelques jours à plusieurs semaines. Les longs délais étaient, notamment, attribuables au fait que des demandes d'informations soumises au *Bureau des réclamations* ou ses mandataires étaient souvent transmises à la mauvaise personne et/ou au mauvais numéro de télécopieur et que ledit *Bureau* ou son mandataire ne faisait aucun suivi téléphonique, s'il ne recevait pas l'information demandée.

Des arrondissements ont également souligné que, dans certains cas, les demandes d'informations concernaient un événement survenu plusieurs mois auparavant, ce qui rendait leur recherche des informations pertinentes beaucoup plus difficile.

De façon générale, les arrondissements soumettaient être en mesure de fournir les informations demandées dans un délai de six (6) semaines ou moins, à condition que ces demandes leur soient acheminées **promptement et à la bonne personne**.

Notre bureau a donc **préparé une liste à jour** contenant le nom et les coordonnées de tous les intervenants responsables de ces dossiers, dans chaque arrondissement, et il l'a transmise au *Bureau des réclamations*, pour diffusion auprès de ses évaluateurs.

L'ombudsman a demandé au *Bureau des réclamations* de procéder **annuellement à la mise à jour de cette liste** et aussi de s'assurer qu'un suivi téléphonique soit effectué, dans tous les cas où des demandes d'informations sont acheminées par télécopieur ou par courriel. Des suivis devraient également être effectués à chaque fois que des informations demandées ne sont pas reçues dans un délai raisonnable.

À la suite de ces changements, nous sommes confiants que les délais de réponse aux citoyens qui soumettent une réclamation monétaire à la suite d'une chute sur un trottoir enneigé ou glacé devraient être plus courts.



- Écoulement d'eaux usées dans une ruelle - Salubrité

Une citoyenne a sollicité notre intervention pour régler un problème d'écoulement d'eaux usées, dans la ruelle située derrière sa résidence, et pour se plaindre de l'inaction de l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal, pour corriger la situation.

Notre enquête a révélé que l'écoulement en question était dû à l'obstruction d'une conduite d'égout d'un édifice privé, situé sur l'avenue du Parc.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement a prélevé et fait analyser un échantillon de ces eaux d'écoulement. Cette analyse a confirmé la présence de coliformes fécaux. Puisque ces écoulements provenaient d'une propriété privée et non pas des infrastructures de la Ville de Montréal, l'arrondissement a fait parvenir une *Mise en demeure* au propriétaire fautif, lui demandant de remédier à la situation : le propriétaire n'a malheureusement pas donné suite à cette *Mise en demeure*.

Nous avons discuté des mesures possibles, face à cette inaction et, sur avis du Contentieux, l'arrondissement a finalement déposé une requête en vue d'obtenir une *Ordonnance* de la Cour supérieure enjoignant audit propriétaire de prendre les mesures nécessaires pour réparer cet égout, à défaut de quoi l'arrondissement pourrait lui-même effectuer ces travaux, aux frais du propriétaire. Le processus judiciaire devait cependant suivre son cours et, par conséquent, l'arrondissement et notre bureau devions attendre la décision du tribunal : nous avons donc suspendu temporairement notre intervention.

Heureusement, le propriétaire contrevenant a finalement décidé de ne pas attendre la décision du tribunal et il a procédé aux réparations demandées. Le problème d'écoulement d'eaux usées a donc été réglé, à la plus grande satisfaction de la citoyenne et de ses voisins.

- Modification d'une adresse civique : Impact sur les citoyens - Justice et Équité

Une citoyenne s'est adressée à l'ombudsman pour contester la décision de son arrondissement de modifier son adresse civique.

L'arrondissement de L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève avait, en effet, décidé de changer l'adresse civique de cette citoyenne et d'attribuer son adresse civique actuelle à son voisin qui en avait fait la demande. Ce voisin avait, en effet, soumis que l'adresse civique qu'il possédait depuis toujours, soit le 48A, lui causait certains inconvénients. Il se plaignait principalement que son courrier était parfois livré au numéro 48, plutôt qu'au 48A, deux adresses civiques pourtant bien distinctes; que des livreurs de restaurants faisaient parfois la même erreur en lui livrant des repas destinés aux résidents du 48, ou vice-versa; et finalement, que des véhicules d'urgence pourraient éventuellement faire la même erreur et se tromper de porte : pareille situation ne s'était cependant jamais produite.

La citoyenne invoquait, quant à elle, des inconvénients beaucoup plus importants, si on changeait son adresse. Elle devrait dresser une liste complète de tous ses correspondants possibles et entreprendre de nombreuses démarches en vue de faire changer son adresse auprès, notamment, d'une multitude de compagnies et organismes (beaucoup de temps, d'inconvénients et de frais). Elle devrait aussi faire modifier des documents légaux, dont ses *Titres de propriété* et les documents relatifs à son prêt hypothécaire (temps, inconvénients et frais). Elle craignait aussi que pendant un certains temps, son courrier ne soit livré chez son voisin. Finalement, puisque son adresse civique était taillée dans une pierre de façade de sa maison, elle devrait assumer des coûts assez importants pour faire remplacer cette pierre, en s'assurant qu'il n'en résulte aucun dommage sur son bâtiment.



Nous avons fait enquête auprès de l'arrondissement qui ne nous a soumis aucun autre motif, au soutien de sa décision de changer ces adresses civiques, que ceux invoqués par le voisin de la citoyenne.

Après analyse, nous avons émis l'avis que les inconvénients que subirait la citoyenne, si son adresse était changée, seraient beaucoup plus importants que ceux soumis par son voisin. La majorité des situations dont il se plaignait pouvaient, en effet, être évitées ou corrigées s'il prenait le soin de bien rappeler son adresse «48A» aux intervenants en cause, tels que Postes Canada, et s'il leur demandait d'y porter une attention particulière. Nous avons également considéré le fait que le changement envisagé aurait aussi nécessité des corrections dans divers dossiers papiers et informatisés de la Ville et de l'arrondissement.

L'arrondissement a finalement accepté nos conclusions, au grand bonheur de la citoyenne qui a pu conserver l'adresse civique qui était la sienne, depuis plusieurs années.

- **Parcomètres municipaux à moins de 5 mètres d'une borne-fontaine : Deux poids, deux mesures - Justice et Équité**

Dans le cadre d'une enquête, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a noté que la Ville de Montréal installe des parcomètres à moins de cinq (5) mètres d'une borne-fontaine, alors que lorsqu'il n'y a pas de parcomètre en cause, le stationnement est interdit dans une telle zone, sous peine de contravention. L'ombudsman s'est donc interrogée sur l'équité de cet état des choses.

Les propriétaires qui stationnent leur véhicule à moins de cinq (5) mètres d'une borne-fontaine peuvent recevoir une contravention. Par ailleurs, la Ville de Montréal permet l'implantation d'espaces de stationnement payants par parcomètre à aussi près que deux mètres et demie (2,5 mètres) de part et d'autre des bornes-fontaines.

Cette situation nous est apparue injuste. Il semble, en effet, inéquitable que la Ville remette des contraventions aux citoyens qui se garent à deux mètres et demie (2,5 mètres) d'une borne-fontaine, alors qu'elle leur permettrait de stationner dans ce même espace, s'il s'y trouvait un parcomètre payant.

Nous avons vérifié auprès du Service de sécurité incendie de Montréal (le «SIM») si cette distance de cinq (5) mètres était réellement requise, aux fins de leurs opérations, en cas d'incendie. Après avoir procédé à des tests techniques, le SIM a confirmé que, compte tenu des nouveaux types de véhicules utilisés à Montréal, un espace minimal d'un (1) mètre de chaque côté des bornes-fontaines était amplement suffisant.

Notre enquête a, par ailleurs, révélé que l'interdiction de stationnement à cinq (5) mètres des bornes-fontaines est prévue dans une loi provinciale, le Code de la sécurité routière (L.R.Q., chapitre C-24.2) :

Article 386 (2) :

« Sauf en cas de nécessité ou lorsqu'une autre disposition du présent code le permet, nul ne peut immobiliser son véhicule routier aux endroits suivants :

...

2^o à moins de 5 mètres d'une borne-fontaine et d'un signal d'arrêt. »

En vertu de l'article 295 (7) du même Code, toutefois :

« La personne responsable de l'entretien d'un chemin public peut, au moyen d'une signalisation appropriée :

...

7^o interdire, restreindre ou autrement régir l'immobilisation ou le stationnement des véhicules routiers; ».

Ce serait sur la base de cette dernière disposition que la Ville de Montréal aurait installé des espaces de stationnement payants à moins de cinq (5) mètres d'une borne-fontaine.

L'implantation de ces zones plus rapprochées ne semble pas déraisonnable, du point de vue de la sécurité, puisque qu'elle satisfait aux besoins opérationnels du SIM. Il demeure cependant difficile de justifier, en justice et en équité, que la Ville applique strictement la règle du cinq (5) mètres, aux endroits où elle n'a pas installé de parcomètre. À notre avis, la Ville de Montréal devrait prendre des mesures visant à appliquer la même norme dans tous les cas, **que l'espace de stationnement concerné soit payant ou non.**

À la suite de notre intervention, la Ville de Montréal s'est engagée à initier des discussions avec le gouvernement du Québec afin de régulariser cette situation. Le *Service des infrastructures, du transport et de l'environnement* s'est engagé à nous faire part de l'évolution de cette démarche, au fur et à mesure que des développements significatifs surviendront. Nous effectuons régulièrement les suivis appropriés.

- **Cohabitation HLM et Organismes communautaires : Qualité de vie des résidents**

Le locataire d'un logement de l'OMHM se plaignait du fait qu'un organisme communautaire offrait des activités à sa clientèle autiste, dans les locaux de son immeuble résidentiel, ce qui nuirait à la qualité de vie des résidents.

Cet organisme communautaire organise, en effet, tous les samedis, des activités de loisirs pour les personnes autistes de la région de Montréal, dans la salle communautaire de cet immeuble. De plus, de la fin juin à la mi-août, à chaque été, l'organisme organisait un camp de vacances pour jeunes autistes, du lundi au vendredi. En plus d'utiliser la salle communautaire, ces jeunes passaient de longs moments dans la cour extérieure normalement réservée aux résidents de l'immeuble. Les résidents étaient donc privés de la jouissance paisible de leur cour, pendant une longue période de l'été.

Après enquête et à la lumière des commentaires soumis par plusieurs des résidents de l'immeuble, il nous est apparu que les activités de loisirs du samedi ne posaient pas réellement problème mais que les résidents étaient dérangés par les activités du camp de vacances, dans leur cour extérieure. Après discussions, l'OMHM a reconnu que cette cohabitation forcée n'était pas appropriée.

Le camp de vacances a donc été déménagé dans un autre lieu, dès l'été 2009, et les résidents ont donc retrouvé l'accès paisible à leur cour. La salle communautaire continue, cependant, d'être utilisée le samedi, pour les activités spéciales destinées aux personnes autistes.

- **Frais d'entreposage d'une voiture volée : Enquête policière – Possesseur de bonne foi**

Un citoyen contestait des frais de remorquage et d'entreposage qu'il avait dû payer à une fourrière privée, mandataire de la Ville de Montréal.

Son véhicule avait été saisi par le *Service de police de la Ville de Montréal* (le « SPVM »), puis remorqué et entreposé, à la demande du SPVM, aux fins d'une enquête policière. Lorsque le citoyen a été autorisé à récupérer son véhicule, il avait dû acquitter la somme de 869,14 \$.

Le citoyen demandait d'être remboursé parce qu'il n'était aucunement responsable du remorquage et des délais d'entreposage de son véhicule.

Notre enquête a révélé que ce véhicule avait été volé en 1999 et que son numéro de série avait ensuite été maquillé. Lorsque le SPVM l'a retrouvé, le citoyen en était possesseur de bonne foi, mais la compagnie d'assurance qui avait indemnisé le propriétaire initial en était le propriétaire légal.

Normalement, lorsque le SPVM retient un véhicule volé dont il soupçonne que les numéros d'identification ont été maquillés, les frais de remorquage et d'entreposage sont à la charge de la compagnie d'assurance qui en est devenue propriétaire, après avoir indemnisé le propriétaire initial.

Dans le cas présent, toutefois, la compagnie d'assurance avait cédé ses droits de propriété au possesseur de bonne foi du véhicule (notre plaignant): exceptionnellement, c'est donc lui qui avait récupéré le véhicule, après l'enquête policière et qui avait, pour ce faire, dû payer 869,14 \$.

Nous nous sommes interrogés sur la pertinence d'exiger du **possesseur de bonne foi** d'un véhicule volé et retrouvé, qu'il assume les frais de remorquage et d'entreposage relatifs à une enquête policière, en regard d'un événement dont il n'était pas l'auteur. Nous avons aussi considéré le fait que ce citoyen n'avait aucun contrôle sur la durée de cette enquête et donc, de cet entreposage. Nous avons finalement pris en compte le fait que ce citoyen avait récupéré le véhicule dès que cela avait été possible.

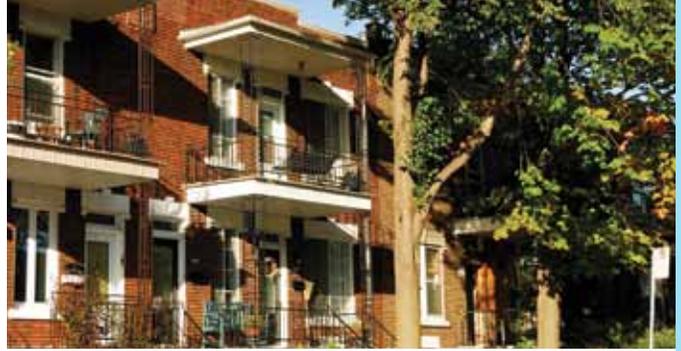
Après discussions avec le *Bureau des réclamations* et considérant les circonstances particulières de ce dossier, le citoyen a été remboursé.

- **Erreur de pronostic : Annulation d'un bail HLM - Priorité sur les listes d'attente**

L'Office municipal d'habitation de Montréal (l'« OMHM ») a demandé à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** quelle orientation générale lui semblerait appropriée, dans certains cas particuliers, soit :

1. Lorsqu'un locataire de l'OMHM est hospitalisé; et que
2. L'établissement de santé informe ensuite l'OMHM que ce locataire ne retrouvera pas le niveau d'autonomie requis pour pouvoir réintégrer son logement; et que
3. À la lumière de cet avis et avec le consentement du locataire (ou d'un tiers, s'il n'est pas apte à consentir), l'OMHM résilie le bail de cette personne parce qu'elle ne répond plus aux exigences d'autonomie requises pour pouvoir garder son logement; et que
4. De façon surprenante, cette personne retrouve ensuite un niveau d'autonomie suffisant et demande donc que son ancien logement, ou un logement équivalent, lui soit attribué.

Après mûre réflexion, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a indiqué à l'OMHM que, de façon générale et sous réserve des circonstances particulières de chaque dossier, l'OMHM devrait attribuer prioritairement à cette personne, le premier logement qui répond à ses besoins et qui deviendra disponible. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est cependant d'avis que cette personne ne peut pas exiger qu'on lui redonne son ancien logement, si celui-ci est alors occupé.



Le raisonnement au soutien de cette orientation est le suivant :

- Compte tenu du nombre important de personnes en attente d'un HLM, les chances de cet ancien locataire d'obtenir à nouveau un HLM, à court ou à moyen terme, seraient très faibles, si on ne lui accorde pas de priorité;
- Or, cette personne avait déjà complété, pour obtenir son ancien logement, tout le processus d'attribution et d'attente d'un HLM;
- Il nous semble, également, que l'OMHM doit tenir compte du fait que le bail de ce locataire a été résilié pour des motifs qui échappaient totalement à son contrôle et à sa volonté, soit le pronostic erroné des experts médicaux. Ce n'est, en effet, qu'en raison d'une telle erreur de pronostic que cette personne a perdu son logement;
- Finalement, l'octroi prioritaire d'un logement, en pareilles circonstances, ne porte pas vraiment préjudice aux autres personnes sur la liste d'attente. N'eût été de l'erreur de pronostic, le logement qui a été libéré ne l'aurait, en effet, pas été et le rang des autres personnes n'aurait donc pas progressé d'un niveau, sur la liste d'attente. En inscrivant la victime de l'erreur de pronostic au premier rang de la liste, les personnes en attente d'un HLM reprennent donc le rang qu'ils auraient eu, si l'erreur de pronostic n'avait pas été commise.

L'OMHM a accueilli favorablement les commentaires de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

C. Évolution de dossiers antérieurs

• Suivi des chèques périmés

À la suite de notre intervention, le Service des finances de la Ville de Montréal s'était engagé, en 2007, à élaborer et à appliquer une nouvelle **Politique de suivi des chèques en remboursement de taxes qui sont périmés en raison de leur non encaissement**. Il n'y avait, alors, aucune procédure à cet égard. Il s'agit ici des chèques visant à rembourser aux citoyens visés, des taxes foncières qui avaient été payées en trop.

Le Service des finances a d'abord créé un nouveau **Fichier des chèques fonciers** qui lui permet dorénavant d'identifier les chèques de remboursement de taxes qui ne sont pas encaissés dans les six (6) mois suivant leur date d'émission. Grâce à cette information, un employé du service peut ensuite communiquer avec le contribuable concerné, en vue de lui émettre un nouveau chèque.

La mise en place de cette nouvelle procédure a requis un certain temps : l'émission de chèques de remplacement n'a donc commencé qu'au début de l'année 2009 et le service a d'abord traité les chèques périmés qui avaient initialement été émis en 2007.

Depuis la mise en place de cette politique, **247** chèques périmés ont ainsi été réémis. Ce sont autant de citoyens qui risquaient de ne jamais recevoir des remboursements de taxes auxquels ils avaient pourtant droit. Cette nouvelle politique s'avère donc positive, pour les citoyens.

Le traitement des anciens dossiers devrait être complété d'ici la fin de 2010 et, par la suite, les chèques de remplacement devraient pouvoir être émis dans un délai de deux (2) à trois (3) mois, suivant la date de péremption du chèque initial.

Nous effectuerons un autre suivi à cet égard, en 2010.



- **Absence de réglementation sur les spas**

Lors d'une précédente enquête, une citoyenne s'était plainte des nuisances découlant de la présence d'un spa, dans la cour arrière de son voisin. L'arrondissement Le Sud-Ouest nous avait alors informés qu'il n'avait aucun règlement régissant l'installation de spas en cour arrière et que ces règlements n'encadraient que l'installation de piscines. Nous avons fait part de notre étonnement, étant donné la popularité grandissante des spas, en cour arrière.

L'arrondissement nous a ensuite informés qu'après réflexion sur cette question, sa réglementation serait modifiée, afin d'encadrer l'installation de spas, en cour arrière. Ce qui fut fait. Les spas doivent donc maintenant respecter des normes semblables à celles qui s'appliquent présentement aux piscines.

Une fiche d'information a également été préparée par l'arrondissement pour expliquer les normes à respecter, pour les piscines et les spas : cette fiche est disponible sur le site Web de l'arrondissement.

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

Malgré la création d'un *Bureau des plaintes* au sein de l'OMHM depuis 2006, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** continue de recevoir et de traiter certains dossiers les touchant. Nous avons reçu, en 2009, 98 demandes concernant l'OMHM : 7 demandes étaient clairement irrecevables, 6 ont fait l'objet d'un désistement avant l'enquête, 68 ont été référées au *Bureau des plaintes* et 17 demandes ont justifié une intervention plus poussée de notre part.

- **Restriction d'accès - Registres informatisés de la Cour municipale de Montréal**

Grâce à l'insistance de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, les citoyens qui ont été acquittés ou autrement libérés d'une accusation criminelle peuvent, depuis 2005, soumettre à la Cour municipale de Montréal une *Demande de restriction d'accès aux informations contenues aux registres informatisés de la Cour*

en matière criminelle. Lorsque cette demande est accueillie, le dossier criminel en question n'est plus accessible à l'ensemble des citoyens.

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, plus de 1500 citoyens ont pu bénéficier de cette restriction d'accès.

- **Biens meubles des personnes évincées**

Même si elle n'y est pas légalement tenue, la Ville de Montréal recueille les meubles et effets personnels qui sont déposés sur la rue par les huissiers, à la suite de l'éviction d'un locataire : ceci permet d'éviter que ces biens ne soient rapidement volés ou brisés par des tiers.

Dans l'ancienne Ville de Montréal, c'est la Ville Centre qui procédait à cette cueillette et entreposait ensuite les biens, à sa fourrière municipale, pour une période de deux mois. Ce service n'était pas gratuit et, pour récupérer leurs biens, les citoyens devaient normalement payer les frais de transport et d'entreposage, sauf si l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** émettait une **RECOMMANDATION** en vue de permettre à des citoyens éprouvant des difficultés financières majeures d'obtenir une réduction des frais ou une courte prolongation du délai habituel d'entreposage.

À partir du 1^{er} janvier 2009, toutefois, la Ville Centre a abandonné ces activités et les 9 arrondissements de l'ancienne Ville ont pris la relève. Chacun des 19 arrondissements de Montréal a désormais ses propres règles qui peuvent varier substantiellement, quant aux montants chargés aux citoyens.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** continue d'intervenir au besoin, dans ces dossiers. Nous prévoyons, par ailleurs, faire le point sur l'état de la situation, sur l'ensemble du territoire et, le cas échéant, émettre des commentaires ou recommandations en vue d'assurer une meilleure gestion de ces dossiers et une meilleure harmonisation entre les arrondissements.

D. Quelques témoignages de citoyens

Les citoyens sont souvent étonnés par la rapidité de nos interventions, l'attention que nous portons à leur dossier, les suivis réguliers que nous faisons et les efforts soutenus que nous déployons pour régler les problèmes qu'ils nous soumettent. Plusieurs nous appellent pour nous remercier et certains prennent même la peine de nous écrire.

Voici certains extraits particulièrement touchants de témoignages que nous avons reçus :

-
- ◆ « ... Tout au long des derniers mois, vous avez fait preuve de professionnalisme, de diplomatie et même, à certains moments, d'empathie à mon égard, tout en maintenant votre impartialité...

Tout cela a renforcé la confiance que j'éprouvais pour une entité comme la vôtre et l'espoir que j'avais d'être comprise par quelqu'un d'objectif, de l'extérieur.

Merci infiniment pour tout. »

-
- ◆ « Juste un petit mot d'appréciation relativement au dossier qui me tenait à cœur...

Sans votre implication et votre collaboration bien appréciées, nous en serions encore à dormir mal la nuit...

Tout au cours du dossier, j'ai également apprécié de ne jamais m'être buté à un répondeur à votre bureau et d'avoir toujours trouvé une oreille écoutante et concernée.

Donc, merci de tout ce que vous avez fait pour nous dans ce dossier. »

-
- ◆ « Nous savons à quel point la résolution de ce dossier fut longue et tortueuse. Aussi, nous tenons à (vous) remercier... pour la patience et le professionnalisme inégalés... tout au long du processus...

Pour tout vous dire, il y a deux ans lorsque nous nous sommes adressés à vous, c'est avec peu de conviction que nous l'avons fait. Nous doutions d'un parti pris et d'un résultat favorable à notre égard. À ce moment-là, nous vous percevions comme une autre machine administrative sourde et aveugle à l'image de celle à laquelle nous avons été confrontés lors de nos démarches auprès des représentants de l'arrondissement...

Soyez assurée que dorénavant, nous n'hésiterons pas à vanter la qualité et l'efficacité de vos services à chaque fois que l'occasion s'y prêtera... ».



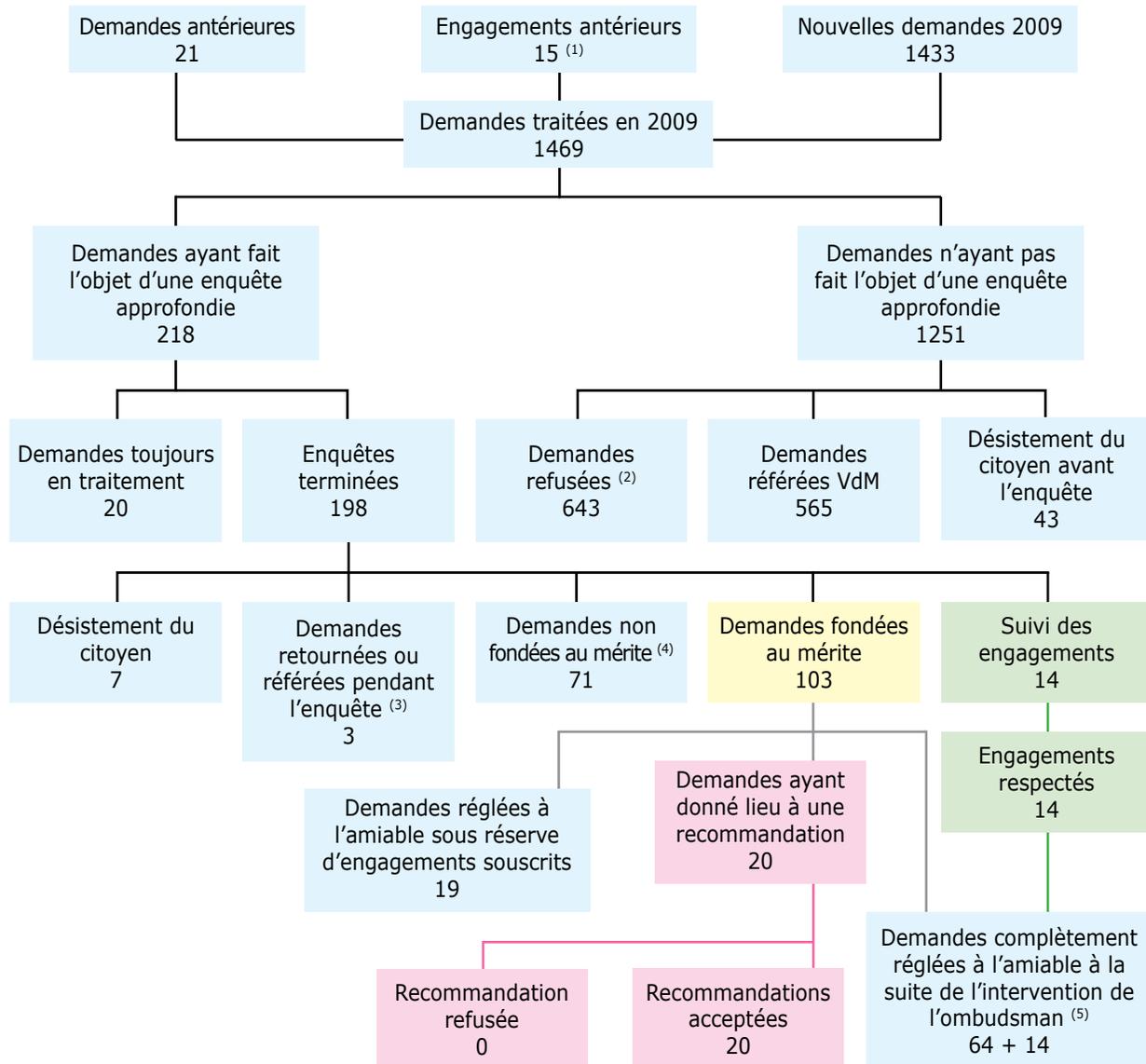
bâtir *des* ponts

E. Tableaux statistiques

Tableau 1

Demands traitées en 2009

(Incluant les «dossiers charte»)



- (1) 11 de ces 15 engagements ont été souscrits en 2009 (1433 +11 = 1444 demandes en 2009 au total).
- (2) Il s'agit généralement de sujets sur lesquels l'OdM n'a pas juridiction.
- (3) 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.
- (4) Il s'agit de demandes pour lesquelles, après enquête, l'OdM a décidé de mettre fin à son intervention parce que, par exemple, les normes avaient été respectées. Nos conclusions motivées ont néanmoins été expliquées au citoyen pour l'aider à comprendre ou à résoudre autrement son problème.
- (5) 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		
	2007	2008	2009
Abri temporaire d'hiver	1	2	2
Accès à l'information	46	40	39
Accessibilité universelle	2	4	2
Animal	15	22	10
Appel d'offres	2	3	7
Application de la réglementation	53	78	42
Aqueduc / Égout	13	19	13
Arbre	33	37	35
Bénévolat	2	0	0
Bibliothèque	3	4	2
Bruit	42	54	36
Circulation	16	27	22
Clôture	5	10	6
Communications	15	10	25
Comportement d'un employé	94	124	96
Conflit d'intérêts	1	1	0
Cour municipale (fonctionnement)	54	91	80
Culture	1	1	1
Déchets / Recyclage	19	38	30
Décision du Comité exécutif	1	1	3
Décision d'un Conseil d'arrondissement	3	12	2
Décision du Conseil municipal	5	3	3
Décision judiciaire	24	43	34
Déneigement	30	40	19
Divers	42	54	46

Tableau 2 (suite)

Objet des demandes

(Incluant les «dossiers charte»)

OBJET	NOMBRE		
	2007	2008	2009
Droits acquis	5	5	1
Droits de la personne	3	3	6
Entrée charretière	5	6	3
Environnement / Développement durable	3	5	3
Évaluation / Taxe foncière	33	30	35
Fourrière (autres)	9	5	5
Fourrière (entreposage de meubles)	46	63	29
Gestion des conduits souterrains	0	2	0
Immigration	8	3	4
Incendie / Sécurité publique	12	6	12
Infraction à une loi	27	34	29
Logement social / HLM / Subvention au logement	62	86	94
Nuisances	14	25	23
Organismes gouvernementaux	55	108	123
Parcs et espaces verts	11	11	4
Participation citoyenne	7	10	3
Permis	49	56	41
Personne handicapée	7	16	9
Piste cyclable	4	5	4
Propreté	2	25	12
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	9	2	11
Réclamation monétaire (arbre)	4	4	2
Réclamation monétaire (autres)	47	55	49
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	14	29	27
Réclamation monétaire (événement climatique)	1	3	0
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	8	5	5

Tableau 2 (suite)

Objet des demandes

(Incluant les «dossiers charte»)

OBJET	NOMBRE		
	2007	2008	2009
Réclamation monétaire (incident de la route)	7	5	8
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	5	11	8
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	9	30	11
Relations de travail	41	38	39
Relations locataire / propriétaire	26	40	28
Remorquage	2	10	8
Ruelle	6	7	12
Salubrité	29	24	29
Sports et loisirs	18	23	15
Stationnement / SRRR / Vignettes	66	59	54
Subvention autre que logement	23	15	19
Taxe (sauf foncière)	18	24	23
Taxi	2	3	0
Transport	6	23	21
Voirie / Travaux publics	40	63	63
Zonage / Urbanisme / Dérogation	16	18	17
TOTAL	1281	1713	1444

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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accès à l'information	39	0	5	32	0	0	1	1	0	0	0	0
Accessibilité universelle	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Animal	10	0	7	2	0	0	0	0	0	0	0	1
Appel d'offres	7	0	5	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Application de la réglementation	42	0	27	6	1	0	3	3	0	0	1	1
Aqueduc / Égout	13	0	8	2	0	1	1	1	0	0	0	0
Arbre	35	1	25	3	0	0	2	2	1	1	0	0
Bibliothèque	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bruit	36	2	18	0	1	0	2	1	0	10	1	1
Circulation	22	1	11	6	0	0	3	1	0	0	0	0
Clôture	6	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Communications	25	0	14	8	0	0	0	2	0	0	0	1
Comportement d'un employé	96	0	27	67	0	0	2	0	0	0	0	0
Cour municipale (fonctionnement)	80	1	45	22	1	0	5	6	0	0	0	0
Culture	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Déchets / Recyclage	30	1	19	6	0	0	1	3	0	0	0	0
Décision du Comité exécutif	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Décision d'un Conseil d'arrondissement	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Décision du Conseil municipal	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Décision judiciaire	34	0	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0
Déneigement	19	1	14	2	0	0	0	0	0	1	1	0
Divers	46	4	12	29	0	0	0	0	0	1	0	0
Droits acquis	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
Droits de la personne	6	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Entrée charretière	3	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Environnement / Développement durable	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Évaluation / Taxe foncière	35	1	18	8	0	0	5	2	0	0	1	0
Fourrière (autres)	5	0	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0
Fourrière (entreposage de meubles)	29	1	7	1	1	0	1	1	15	0	0	2
Immigration	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Incendie / Sécurité publique	12	0	9	0	0	0	1	2	0	0	0	0
Infraction à une loi	29	0	0	29	0	0	0	0	0	0	0	0
Logement social / HLM / Subvention au logement	94	5	65	7	0	0	6	9	0	0	0	2
Nuisances	23	1	9	4	0	1	4	2	0	0	2	0
Organismes gouvernementaux	123	0	0	123	0	0	0	0	0	0	0	0
Parcs et espaces verts	4	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Participation citoyenne	3	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Permis	41	3	31	1	0	0	2	3	0	0	0	1
Personne handicapée	9	0	5	1	0	0	1	1	0	0	0	1
Piste cyclable	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Propreté	12	0	9	1	0	0	1	1	0	0	0	0
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	11	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (arbre)	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (autres)	49	1	5	42	0	0	0	1	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 (chute sur trottoir)	27	0	1	23	0	0	1	2	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)	8	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	8	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	11	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0
Relations de travail	39	0	0	39	0	0	0	0	0	0	0	0
Relations locataire/propriétaire	28	0	0	28	0	0	0	0	0	0	0	0
Remorquage	8	1	2	0	0	1	1	2	0	0	0	1
Ruelle	12	2	5	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Salubrité	29	4	18	3	0	0	1	1	0	0	1	1
Sports et loisirs	15	2	11	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Stationnement/SRRR/Vignettes	54	3	26	18	0	0	3	1	0	1	2	0
Subvention autre que logement	19	1	12	1	0	0	2	2	0	0	0	1
Taxe (sauf foncière)	23	2	12	5	0	0	2	2	0	0	0	0
Transport	21	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0
Voirie/Travaux publics	63	1	57	0	0	0	1	2	0	0	1	1
Zonage/Urbanisme/Dérogation	17	1	7	1	0	0	5	0	1	1	0	1
GRAND TOTAL	1444	43	565	643	4	3	66	56	17	17	11	19

Tableau 4

Demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	NOMBRE		
	2007	2008	2009
Ahuntsic-Cartierville	38	59	62
Anjou	4	10	9
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	46	90	31
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	4	7	6
Lachine	15	14	3
LaSalle	13	14	23
Le Plateau-Mont-Royal	38	85	70
Le Sud-Ouest	34	28	30
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	37	57	49
Montréal-Nord	18	15	16
Outremont	8	6	4
Pierrefonds-Roxboro	4	9	6
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	19	28	33
Rosemont – La Petite-Patrie	63	56	46
Saint-Laurent	16	18	12
Saint-Léonard	7	15	5
Verdun	7	28	22
Ville-Marie	65	109	60
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	36	33	29
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	0	3	2
TOTAL	472	684	518

Tableau 5

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE	
		2009	%
Ahuntsic-Cartierville	Accès à l'information	2	3,23
	Application de la réglementation	1	1,61
	Aqueduc / Égout	2	3,23
	Arbre	9	14,52
	Bruit	3	4,84
	Circulation	3	4,84
	Clôture	2	3,23
	Communications	1	1,61
	Comportement d'un employé	4	6,45
	Déchets / Recyclage	3	4,84
	Déneigement	1	1,61
	Droits acquis	1	1,61
	Nuisances	2	3,23
	Parcs et espaces verts	1	1,61
	Permis	5	8,06
	Piste cyclable	1	1,61
	Propreté	1	1,61
	Remorquage	1	1,61
	Ruelle	1	1,61
	Sports et loisirs	1	1,61
	Stationnement / SRRR / Vignettes	4	6,45
Voirie / Travaux publics	13	20,97	
	TOTAL	62	100%
Anjou	Accès à l'information	2	22,22
	Bruit	2	22,22
	Circulation	2	22,22
	Nuisances	1	11,11
	Sports et loisirs	2	22,22
	TOTAL	9	100%

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE	
		2009	%
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	Aqueduc / Égout	1	3,23
	Arbre	4	12,9
	Bibliothèque	1	3,23
	Bruit	2	6,45
	Circulation	2	6,45
	Communications	1	3,23
	Déchets / Recyclage	3	9,68
	Décision du Conseil d'arrondissement	1	3,23
	Droits de la personne	1	3,23
	Nuisances	1	3,23
	Permis	4	12,9
	Propreté	1	3,23
	Salubrité	1	3,23
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3	9,68
	Voirie / Travaux publics	4	12,9
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	3,23
TOTAL		31	100%
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	Application de la réglementation	2	33,33
	Comportement d'un employé	1	16,67
	Divers	1	16,67
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	16,67
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	16,67
TOTAL		6	100%
Lachine	Application de la réglementation	1	33,33
	Permis	2	66,67
	TOTAL	3	100%

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE	
		2009	%
LaSalle	Abri temporaire d'hiver	2	8,7
	Accès à l'information	5	21,74
	Animal	1	4,35
	Application de la réglementation	2	8,7
	Comportement d'un employé	1	4,35
	Divers	1	4,35
	Évaluation / Taxe foncière	1	4,35
	Fourrière (entreposage de meubles)	2	8,7
	Participation citoyenne	2	8,7
	Permis	2	8,7
	Salubrité	1	4,35
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	4,35
	Voirie / Travaux publics	2	8,7
TOTAL		23	100%
Le Plateau-Mont-Royal	Accès à l'information	2	2,86
	Animal	2	2,86
	Application de la réglementation	5	7,14
	Aqueduc / Égout	1	1,43
	Arbre	2	2,86
	Bruit	4	5,71
	Circulation	1	1,43
	Clôture	1	1,43
	Communications	2	2,86
	Comportement d'un employé	2	2,86
	Culture	1	1,43
	Déchets / Recyclage	3	4,29
	Décision du Conseil d'arrondissement	1	1,43
	Déneigement	3	4,29

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE	
		2009	%
Le Plateau-Mont-Royal (suite)	Divers	1	1,43
	Entrée charretière	1	1,43
	Fourrière (entreposage de meubles)	1	1,43
	Incendie / Sécurité publique	1	1,43
	Nuisances	1	1,43
	Permis	5	7,14
	Personne handicapée	2	2,86
	Propreté	1	1,43
	Remorquage	1	1,43
	Ruelle	3	4,29
	Salubrité	5	7,14
	Stationnement / SRRR / Vignettes	5	7,14
	Taxe (sauf foncière)	1	1,43
	Voirie / Travaux publics	10	14,29
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2	2,86
TOTAL		70	100%
Le Sud-Ouest	Application de la réglementation	6	20
	Aqueduc / Égout	2	6,67
	Arbre	1	3,33
	Bruit	2	6,67
	Circulation	3	10
	Déchets / Recyclage	1	3,33
	Déneigement	2	6,67

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE	
		2009	%
Le Sud-Ouest (suite)	Parcs et espaces verts	1	3,33
	Permis	2	6,67
	Personne handicapée	1	3,33
	Salubrité	4	13,33
	Subvention autre que logement	1	3,33
	Voirie / Travaux publics	4	13,33
	TOTAL		30
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	Accès à l'information	3	6,12
	Animal	2	4,08
	Application de la réglementation	2	4,08
	Aqueduc / Égout	2	4,08
	Arbre	5	10,2
	Circulation	3	6,12
	Déchets / Recyclage	4	8,16
	Déneigement	2	4,08
	Fourrière (entreposage de meubles)	2	4,08
	Permis	1	2,04
	Personne handicapée	1	2,04
	Piste cyclable	1	2,04
	Propreté	4	8,16
	Salubrité	4	8,16
	Sports et loisirs	1	2,04
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2	4,08
	Voirie / Travaux publics	10	20,41
	TOTAL		49

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE	
		2009	%
Montréal-Nord	Accès à l'information	1	6,25
	Arbre	1	6,25
	Clôture	2	12,5
	Comportement d'un employé	1	6,25
	Déneigement	1	6,25
	Nuisances	1	6,25
	Permis	2	12,5
	Ruelle	2	12,5
	Salubrité	1	6,25
	Sports et loisirs	1	6,25
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	6,25
	Voirie / Travaux publics	2	12,5
	TOTAL		16
Outremont	Application de la réglementation	1	25
	Circulation	1	25
	Déchets / Recyclage	1	25
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	25
TOTAL		4	100%
Pierrefonds-Roxboro	Comportement d'un employé	1	16,67
	Déchets / Recyclage	1	16,67
	Incendie / Sécurité publique	2	33,33
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2	33,33
TOTAL		6	100%

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2009	%
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	Accès à l'information	2	6,06
	Animal	3	9,09
	Application de la réglementation	4	12,12
	Aqueduc / Égout	1	3,03
	Arbre	4	12,12
	Bibliothèque	1	3,03
	Bruit	1	3,03
	Clôture	1	3,03
	Communications	1	3,03
	Déchets / Recyclage	1	3,03
	Entrée charretière	2	6,06
	Fourrière (entreposage de meubles)	1	3,03
	Nuisances	3	9,09
	Parcs et espaces verts	1	3,03
	Permis	3	9,09
	Salubrité	1	3,03
	Taxe (sauf foncière)	1	3,03
	Voirie / Travaux publics	2	6,06
	TOTAL		33
Rosemont – La Petite-Patrie	Accès à l'information	1	2,17
	Animal	1	2,17
	Application de la réglementation	2	4,35
	Aqueduc / Égout	2	4,35
	Arbre	2	4,35
	Bruit	1	2,17
	Comportement d'un employé	1	2,17
	Déchets / Recyclage	3	6,52
	Déneigement	5	10,87

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE	
		2009	%
Rosemont – La Petite-Patrie (suite)	Environnement / Développement durable	1	2,17
	Nuisances	3	6,52
	Permis	3	6,52
	Piste cyclable	1	2,17
	Ruelle	2	4,35
	Salubrité	4	8,7
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3	6,52
	Voirie / Travaux publics	4	8,7
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	7	15,22
	TOTAL	46	100%
Saint-Laurent	Accès à l'information	1	8,33
	Application de la réglementation	1	8,33
	Aqueduc / Égout	1	8,33
	Arbre	1	8,33
	Bruit	1	8,33
	Comportement d'un employé	1	8,33
	Déchets / Recyclage	1	8,33
	Propreté	2	16,67
	Salubrité	1	8,33
	Voirie / Travaux publics	2	16,67
	TOTAL	12	100%
	Saint-Léonard	Permis	2
Sports et loisirs		1	20
Taxe (sauf foncière)		1	20
Voirie / Travaux publics		1	20
TOTAL		5	100%

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE	
		2009	%
Verdun	Application de la réglementation	3	13,64
	Arbre	2	9,09
	Communications	1	4,55
	Fourrière (entreposage de meubles)	3	13,64
	Nuisances	2	9,09
	Permis	1	4,55
	Propreté	1	4,55
	Salubrité	1	4,55
	Sports et loisirs	1	4,55
	Stationnement / SRRR / Vignettes	4	18,18
	Voirie / Travaux publics	2	9,09
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	4,55
TOTAL		22	100%
Ville-Marie	Animal	1	1,67
	Application de la réglementation	6	10
	Arbre	1	1,67
	Bruit	10	16,67
	Circulation	1	1,67
	Communications	1	1,67
	Comportement d'un employé	1	1,67
	Déchets / Recyclage	5	8,33
	Déneigement	4	6,67
	Divers	1	1,67
	Fourrière (entreposage de meubles)	10	16,67
	Nuisances	1	1,67
	Permis	8	13,33
	Personne handicapée	1	1,67
	Piste cyclable	1	1,67

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les «dossiers charte»)

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE	
		2009	%
Ville-Marie (suite)	Propreté	2	3,33
	Salubrité	1	1,67
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3	5
	Voirie / Travaux publics	2	3,33
	TOTAL	60	100%
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	Appel d’offres	1	3,45
	Application de la réglementation	1	3,45
	Arbre	2	6,9
	Circulation	1	3,45
	Communications	1	3,45
	Comportement d’un employé	1	3,45
	Déchets / Recyclage	2	6,9
	Fourrière (entreposage de meubles)	3	10,34
	Nuisances	2	6,9
	Participation citoyenne	1	3,45
	Permis	1	3,45
	Personne handicapée	1	3,45
	Ruelle	2	6,9
	Salubrité	3	10,34
	Sports et loisirs	2	6,9
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	3,45
	Voirie / Travaux publics	3	10,34
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	3,45
		TOTAL	29
Dossiers visant l’ensemble des arrondissements	Fourrière (entreposage de meubles)	1	50
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	1	50
	TOTAL	2	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	62	1	43	9	0	0	2	4	1	1	0	1
Anjou	9	2	3	1	0	0	0	1	0	1	1	0
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	31	3	19	4	0	0	3	0	0	1	0	1
L'Île-Bizard –Sainte-Genève	6	1	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Lachine	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LaSalle	23	1	12	4	0	0	3	2	1	0	0	0
Le Plateau-Mont-Royal	70	1	51	7	0	1	5	1	0	0	2	2
Le Sud-Ouest	30	1	21	1	1	0	3	1	0	0	2	0
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	49	1	36	3	0	0	2	3	0	0	1	3
Montréal-Nord	16	1	9	3	0	0	0	1	0	0	1	1
Outremont	4	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Pierrefonds-Roxboro	6	0	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	33	0	18	4	1	1	3	3	1	1	1	0
Rosemont – La Petite-Patrie	46	3	32	1	0	0	4	2	0	1	1	2
Saint-Laurent	12	0	10	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Saint-Léonard	5	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Verdun	22	4	10	0	0	0	2	0	3	1	1	1
Ville-Marie	60	2	39	2	1	0	3	3	5	3	0	2
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	29	2	19	3	0	0	2	1	1	0	0	1
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
GRAND TOTAL	518	25	336	43	3	2	35	27	13	9	10	15

Tableau 7

Demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers charte»)

SERVICE VISÉ	NOMBRE		
	2007	2008	2009
Affaires corporatives			
Direction des affaires pénales et criminelles	76	127	108
Direction du contentieux	68	108	88
Direction du greffe	5	6	7
Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière municipale)	48	62	6⁽⁶⁾
Direction de l'évaluation foncière	16	11	6
Direction de l'approvisionnement	0	1	2
Direction du matériel roulant et des ateliers	0	0	1
Communications et relations avec les citoyens			
Toutes directions confondues	3	1	4
Finances			
Direction des revenus et de la fiscalité	34	43	46
Direction de la comptabilité et du contrôle financier	1	0	1
Direction de la gestion financière	0	0	1
Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle			
Direction du développement culturel	2	2	0
Direction des sports, loisirs, parcs et espaces verts	4	s.o. ⁽⁷⁾	s.o.
Direction des sports ⁽⁸⁾	s.o.	3	3
Direction des grands parcs et de la nature en ville ⁽⁹⁾	s.o.	3	1
Direction des Muséums nature de Montréal	0	1	0
Direction de la diversité sociale	2	0	0
Direction des événements et équipements - Ville	1	0	0
Bureau du Mont-Royal	0	2	1
Direction sécurité du revenu et développement social	1	s.o. ⁽¹⁰⁾	s.o.

(6) En 2009, la responsabilité d'entreposer les biens de citoyens évincés a été dévolue à chaque arrondissement.

(7) En 2008, cette direction a été scindée en deux directions distinctes. Voir notes 8 et 9.

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

(9) Idem note 8.

(10) 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		
	2007	2008	2009
Capital humain			
Toutes directions confondues	33	27	21
Mise en valeur du territoire et du patrimoine			
Direction des immeubles	3	1	1
Direction de l'habitation	19	13	17
Direction stratégies et transactions immobilières	0	4	4
Bureau du patrimoine, de la toponymie et de l'expertise	1	0	1
Infrastructures, transport et environnement			
Direction de l'environnement et du développement durable	1	5	4
Direction des transports	3	2	1
Direction de la réalisation des travaux	1	1	2
Direction de l'eau	2	2	2
Direction unité de la propreté et du déneigement ⁽¹¹⁾	s.o.	s.o.	1
Police			
Service des communications opérationnelles	11	8	2
Direction du service de police	86	106	106
Direction des opérations corporatives (agents de stationnement)	36	23	34
Sécurité incendie de Montréal			
Toutes directions confondues	11	10	16
TOTAL	468	572	487

(11) Nouvelle direction au sein de la Ville de Montréal, depuis 2009.

Tableau 8

Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers charte»)

SERVICE VISÉ / OBJET	NOMBRE 2009	%
Affaires corporatives		
Direction des affaires pénales et criminelles		
Communications	2	0,92
Comportement d'un employé	2	0,92
Cour municipale (fonctionnement)	80	36,7
Décision judiciaire	23	10,55
Divers	1	0,46
Direction du contentieux		
Comportement d'un employé	3	1,38
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	11	5,05
Réclamation monétaire (arbre)	2	0,92
Réclamation monétaire (autres)	14	6,42
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	27	12,38
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	5	2,29
Réclamation monétaire (incident de la route)	7	3,21
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	8	3,67
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	11	5,05
Direction du greffe		
Accès à l'information	5	2,29
Appel d'offres	1	0,46
Divers	1	0,46
Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière municipale)		
Fourrière (entreposage de meubles)	6	2,75
Direction de l'évaluation foncière		
Comportement d'un employé	1	0,46
Évaluation / Taxe foncière	4	1,83
Réclamation monétaire (autres)	1	0,46

Tableau 8 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers charte»)

SERVICE VISÉ / OBJET	NOMBRE 2009	%
Direction de l'approvisionnement		
Appel d'offres	2	0,92
Direction du matériel roulant et des ateliers		
Divers	1	0,46
TOTAL	218	100 %
Communications et relations avec les citoyens		
Toutes directions confondues		
Communications	3	75
Comportement d'un employé	1	25
TOTAL	4	100 %
Finances		
Direction des revenus et de la fiscalité		
Comportement d'un employé	1	2,08
Évaluation / Taxe foncière	27	56,25
Taxe (sauf foncière)	18	37,5
Direction de la comptabilité et du contrôle financier		
Réclamation monétaire (autres)	1	2,08
Direction de la gestion financière		
Relations de travail	1	2,08
TOTAL	48	100 %

Tableau 8 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers charte»)

SERVICE VISÉ / OBJET	NOMBRE 2009	%
Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle		
Direction des sports		
Sports et loisirs	3	60
Direction des grands parcs et de la nature en ville		
Parcs et espaces verts	1	20
Bureau du Mont-Royal		
Parcs et espaces verts	1	20
TOTAL	5	100%
Capital humain		
Toutes directions confondues		
Relations de travail	21	100
TOTAL	21	100%
Mise en valeur du territoire et du patrimoine		
Direction des immeubles		
Comportement d'un employé	1	4,35
Direction de l'habitation		
Subvention autre que logement	17	73,91
Direction stratégies et transactions immobilières		
Divers	2	8,7
Ruelle	2	8,7
Bureau du patrimoine, de la toponymie et de l'expertise		
Subvention autre que logement	1	4,35
TOTAL	23	100%

Tableau 8 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers charte»)

SERVICE VISÉ / OBJET	NOMBRE 2009	%
Infrastructures, transport et environnement		
Direction de l'environnement et du développement durable		
Communications	1	10
Déchets / Recyclage	1	10
Divers	1	10
Environnement / Développement durable	1	10
Direction des transports		
Subvention autre que logement	1	10
Direction de la réalisation des travaux		
Voirie / Travaux publics	2	20
Direction de l'eau		
Appel d'offres	1	10
Réclamation monétaire (autres)	1	10
Direction de l'unité de la propreté et du déneigement		
Déneigement	1	10
TOTAL	10	100%
Police		
Service des communications opérationnelles		
Divers	1	0,7
Remorquage	1	0,7
Direction du service de police		
Accès à l'information	7	4,93
Application de la réglementation	2	1,41
Circulation	5	3,52
Communications	1	0,7

Tableau 8 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les «dossiers charte»)

SERVICE VISÉ / OBJET	NOMBRE	
	2009	%
Police (suite)		
Direction du service de police (suite)		
Comportement d'un employé	42	29,58
Divers	5	3,52
Fourrière (autres)	4	2,82
Infraction à une loi	28	19,72
Nuisances	4	2,82
Réclamation monétaire (autres)	1	0,7
Relations de travail	1	0,7
Remorquage	4	2,82
Stationnement / SRRR / Vignettes	2	1,41
Direction des opérations corporatives		
Accès à l'information	1	0,7
Communications	1	0,7
Comportement d'un employé	8	5,63
Remorquage	2	1,41
Stationnement / SRRR / Vignettes	22	15,49
TOTAL	142	100%
Sécurité incendie de Montréal		
Toutes directions confondues		
Accès à l'information	1	6,25
Comportement d'un employé	3	18,75
Incendie / Sécurité publique	12	75
TOTAL	16	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	108	1	50	45	1	0	5	6	0	0	0	0
Direction du contentieux	88	0	4	80	0	0	1	3	0	0	0	0
Direction du greffe	7	0	1	5	0	0	1	0	0	0	0	0
Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière municipale)	6	1	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0
Direction de l'évaluation foncière	6	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction de l'approvisionnement	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction du matériel roulant et des ateliers	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	218	2	63	132	1	0	7	9	4	0	0	0
Communications et relations avec les citoyens												
Toutes directions confondues	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finances												
Direction des revenus et de la fiscalité	46	3	29	5	0	0	6	2	0	0	1	0
Direction de la comptabilité et du contrôle financier	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction de la gestion financière	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	48	3	30	6	0	0	6	2	0	0	1	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 des sports	3	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Direction des grands parcs et de la nature en ville	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Bureau du Mont-Royal	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
TOTAL	5	0	1	1	0	0	2	0	0	0	1	0
Capital humain												
Toutes directions confondues	21	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	21	0	0	21	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	17	1	11	1	0	0	2	1	0	0	0	1
Direction stratégies et transactions immobilières	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Bureau du patrimoine, de la toponymie et de l'expertise	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	23	3	14	1	0	0	2	1	0	0	0	2

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	4	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Direction des transports	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Direction de la réalisation des travaux	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Direction de l'eau	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction de l'unité de la propreté et du déneigement	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10	0	6	0	0	0	1	3	0	0	0	0
Service de police												
Service des communications opérationnelles	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Direction du service de police	106	1	11	84	0	0	3	7	0	0	0	0
Direction des opérations corporatives	34	0	15	16	0	1	1	0	0	0	0	1
TOTAL	142	1	26	101	0	1	4	8	0	0	0	1
Sécurité incendie de Montréal												
Toutes directions confondues	16	0	11	2	0	0	1	2	0	0	0	0
TOTAL	16	0	11	2	0	0	1	2	0	0	0	0
GRAND TOTAL	487	9	155	264	1	1	23	25	4	0	2	3

Tableau 10

Demandes relevant de la compétence des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ayant un lien avec la Ville

(Incluant les «dossiers charte»)

ENTITÉ VISÉE	NOMBRE		
	2007	2008	2009
Commission des services électriques de Montréal	1	1	5
Corporation Anjou 80	1	0	0
Corporation de gestion des marchés publics	1	0	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	62	96	98
Société du parc Jean-Drapeau	4	2	11
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	14	9	2
Société de transport de Montréal	18	30	33
Société en commandite Stationnement de Montréal	7	3	9
Musée Pointe-à-Callière	0	0	1
Fourrière privée ⁽¹²⁾	1	0	0
TOTAL	109	141	160

(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 ayant un lien avec la Ville

(Incluant les «dossiers charte»)

ENTITÉ VISÉE / OBJET	NOMBRE 2009	%
Commission des services électriques de Montréal		
Divers	5	100
TOTAL	5	100%
Corporation de gestion des marchés publics		
Personne handicapée	1	100
TOTAL	1	100%
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)		
Accès à l'information	1	1,02
Appel d'offres	1	1,02
Comportement d'un employé	1	1,02
Divers	2	2,04
Logement social / HLM / Subvention au logement	90	91,84
Réclamation monétaire (autres)	3	3,06
TOTAL	98	100%
Société du parc Jean-Drapeau		
Bruit	10	90,91
Sports et loisirs	1	9,09
TOTAL	11	100%
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)		
Communications	1	50
Logement social / HLM / Subvention au logement	1	50
TOTAL	2	100%

Tableau 11 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ayant un lien avec la Ville

(Incluant les «dossiers charte»)

ENTITÉ VISÉE / OBJET	NOMBRE	
	2009	%
Société de transport de Montréal		
Application de la réglementation	2	6,06
Comportement d'un employé	4	12,12
Droits de la personne	1	3,03
Infraction à une loi	1	3,03
Nuisances	2	6,06
Propreté	1	3,03
Réclamation monétaire (autres)	1	3,03
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	1	3,03
Relations de travail	2	6,06
Transport	18	54,55
TOTAL	33	100 %
Société en commandite Stationnement de Montréal		
Accès à l'information	3	33,33
Personne handicapée	1	11,11
Réclamation monétaire (autres)	1	11,11
Relations de travail	1	11,11
Sports et loisirs	2	22,22
Stationnement / SRRR / Vignettes	1	11,11
TOTAL	9	100 %
Musée Pointe-à-Callière		
Divers	1	100
TOTAL	1	100 %

Tableau 12

Résultat des demandes relevant de la compétence des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités 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	5	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporation de gestion des marchés publics	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	98	6	68	7	0	0	6	9	0	0	0	2
Société du parc Jean-Drapeau	11	1	2	0	0	0	2	0	0	6	0	0
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Société de transport de Montréal	33	0	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0
Société en commandite Stationnement de Montréal	9	0	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Musée Pointe-à-Callière	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GRAND TOTAL	160	9	81	45	0	0	8	9	0	6	0	2

Tableau 13

Demandes relevant de la compétence des entités politiques ⁽¹³⁾

(Incluant les «dossiers charte»)

ENTITÉ VISÉE	2007	2008	2009
Cabinet du maire	0	0	2
Comité exécutif	6	6	5
Conseil de la Ville	8	8	5
Présidence du Conseil de la Ville	0	0	2
TOTAL	14	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 2009	%
Cabinet du maire		
Accès à l'information	1	50
Divers	1	50
TOTAL	2	100%
Comité exécutif		
Comportement d'un employé	1	20
Décision du Comité exécutif	3	60
Sports et loisirs	1	20
TOTAL	5	100%
Conseil de la Ville		
Comportement d'un employé	1	20
Décision du Conseil municipal	2	40
Divers	1	20
Personne handicapée	1	20
TOTAL	5	100%
Présidence du Conseil de la Ville		
Accessibilité universelle	2	100
TOTAL	2	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
Cabinet du maire	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Comité exécutif	5	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0
Conseil de la Ville	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Présidence du Conseil de la Ville	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
GRAND TOTAL	14	0	0	11	0	0	1	0	0	2	0	0

Tableau 16

Évolution des demandes reçues de 2004 à 2009

(Incluant les «dossiers charte»)

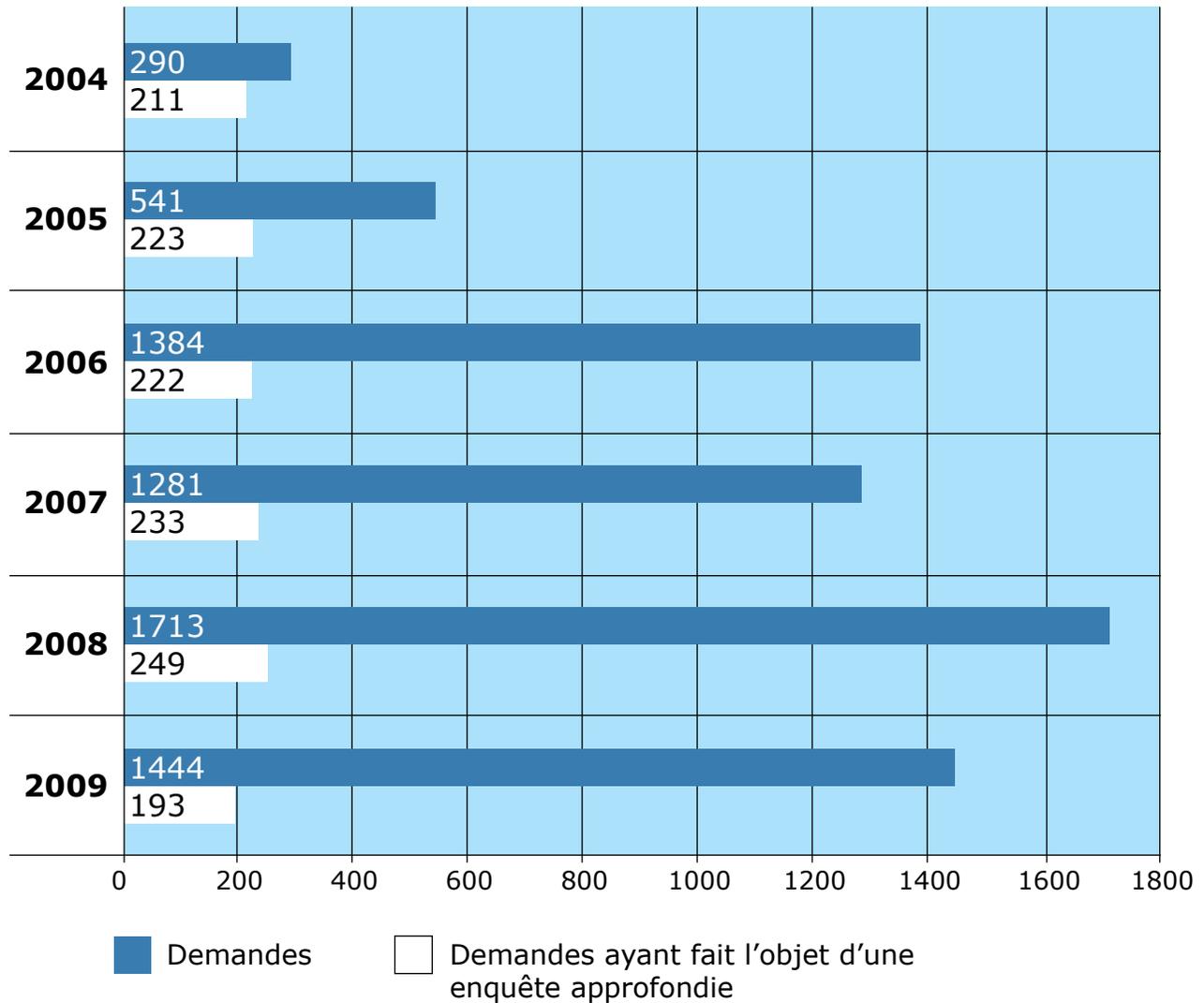


Tableau 17

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 2010	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2007	1055	33	22	42	50	32	15	32	0	1281	9,99 jours
%	82,36	2,58	1,72	3,28	3,9	2,5	1,17	2,5	0	100%	
2008	1448	51	35	42	67	27	15	27	1	1713	6,87 jours
%	84,53	2,98	2,04	2,45	3,91	1,58	0,88	1,58	0,06	100%	
2009	1225	48	23	32	50	30	11	6	19	1444	4,85 jours
%	84,83	3,32	1,59	2,22	3,46	2,08	0,76	0,42	1,32	100%	

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 2010	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2007	20	24	18	42	50	32	15	32	0	233	50,09 jours
%	8,58	10,3	7,73	18,03	21,46	13,73	6,44	13,73	0	100%	
2008	14	25	31	42	67	27	15	27	1	249	40,96 jours
%	5,62	10,04	12,45	16,87	26,91	10,84	6,02	10,84	0,4	100%	
2009	15	13	19	30	50	30	11	6	19	193	28,72 jours
%	7,77	6,74	9,84	15,54	25,91	15,54	5,7	3,11	9,84	100%	

Tableau 18

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

(Incluant les «dossiers charte»)

Demands 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 2010	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Ahuntsic-Cartierville	0	0	1	2	2	3	0	0	1	9	37,63 JOURS
Anjou	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	70,67 JOURS
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	1	0	0	1	1	1	0	0	1	5	24,75 JOURS
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	61 JOURS
Lachine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
LaSalle	4	0	0	0	0	0	2	0	0	6	26,17 JOURS
Le Plateau-Mont-Royal	0	0	0	2	3	2	2	0	2	11	44,11 JOURS
Le Sud-Ouest	0	0	2	2	1	1	0	1	0	7	31,71 JOURS
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	0	1	0	1	4	0	0	0	3	9	23,5 JOURS
Montréal-Nord	0	0	0	1	0	1	0	0	1	3	33,5 JOURS
Outremont	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	41,5 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 2010	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Pierrefonds-Roxboro	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	57 JOURS
Rivière-des-Prairies- Pointe-aux-Trembles	1	0	1	3	3	1	2	0	0	11	36,18 JOURS
Rosemont- La Petite-Patrie	0	1	0	1	5	1	0	0	2	10	32 JOURS
Saint-Laurent	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	33 JOURS
Saint-Léonard	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	51 JOURS
Verdun	0	0	2	2	3	0	0	0	1	8	23,29 JOURS
Ville-Marie	0	1	2	5	3	4	0	0	2	17	24,8 JOURS
Villeray-Saint-Michel- Parc-Extension	0	1	0	0	1	0	0	2	1	5	55,25 JOURS
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	48 JOURS

Tableau 19

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

(Incluant les «dossiers charte»)

Demands 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 2010	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Affaires corporatives											
Direction des affaires pénales et criminelles	2	1	5	3	1	0	0	0	0	12	10,17 JOURS
Direction du contentieux	1	0	1	0	0	2	0	0	0	4	26,25 JOURS
Direction du greffe	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1 JOUR
Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière municipale)	1	2	0	1	0	0	0	0	0	4	4,75 JOURS
Finances											
Direction des revenus et de la fiscalité	36	3	0	2	4	1	0	0	0	46	22 JOURS
Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle											
Direction des sports	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	9 JOURS
Direction des grands parcs et de la nature en ville	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	13 JOURS
Bureau du Mont-Royal	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	29 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 2010	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Mise en valeur du territoire et du patrimoine											
Direction de l'habitation	1	1	1	0	0	0	0	0	1	4	5 JOURS
Direction stratégies et transactions immobilières	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	-
Infrastructures, transport et environnement											
Direction de l'environnement et du développement durable	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	4,5 JOURS
Direction des transports	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	11 JOURS
Direction de la réalisation des travaux	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	35 JOURS
Service de police											
Service des communications opérationnelles	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	142 JOURS
Direction du service de police	0	0	1	0	5	3	1	0	0	10	42,9 JOURS
Direction des opérations corporatives	0	1	0	0	1	0	0	0	1	3	15 JOURS
Sécurité incendie de Montréal											
Toutes directions confondues	0	1	0	0	1	1	0	0	0	3	32 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 ayant un lien avec la Ville

(Incluant les «dossiers charte»)

Dossiers 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 2010	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	1	2	1	3	3	3	1	1	2	17	36,27 JOURS
Société du parc Jean-Drapeau	0	0	0	0	3	5	0	0	0	8	48,38 JOURS

Tableau 21

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

(Incluant les «dossiers charte»)

Dossiers 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 2010	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Comité exécutif	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	9 JOURS
Présidence du Conseil de la Ville	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	75 JOURS

Tableau 22

Mode de soumission des demandes

Mode	Nombre en 2008	%	Nombre en 2009	%
En personne	238	13,89	215	14,89
Par courriel	134	7,82	163	11,29
Par la poste	93	5,43	95	6,58
Par télécopieur	59	3,44	46	3,19
Par téléphone	1189	69,41	925	64,06
TOTAL	1713	100%	1444	100%

Tableau 23

Données démographiques sur les personnes ayant soumis une demande en 2009

A. Sexe

SEXE	Nombre	%
Femme	666	46,12
Homme	778	53,88
TOTAL	1444	100 %

B. Langue de correspondance

LANGUE	Nombre	%
Français	1233	85,39
Anglais	211	14,61
TOTAL	1444	100 %

C. Âge des demandeurs ⁽¹⁴⁾

GROUPE D'ÂGE	Nombre	%
18-25 ans	15	1,04
26-50 ans	639	44,25
51-64 ans	232	16,07
65 ans et plus	174	12,05
Inconnu	384	26,59
TOTAL	1444	100 %

D. Origine des demandeurs ⁽¹⁵⁾

ORIGINE	Nombre	%
Ethnoculturelle ou minorité visible	315	21,81
Canadienne	777	53,81
Inconnue	352	24,38
TOTAL	1444	100 %

(14) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 73,41% des personnes ont confirmé à quel groupe d'âge elles appartiennent.

(15) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 75,62% des personnes ont donné cette information.



V Sommaire des recommandations émises en 2009 – Tous dossiers confondus

Nous mettons tout en œuvre pour résoudre les dossiers problématiques par la voie de la négociation, la conciliation et la médiation et nous n'émettons une **RECOMMANDATION** formelle que lorsque c'est absolument nécessaire.

Dans la grande majorité des plaintes que nous jugeons fondées, l'arrondissement ou le service central concerné collabore et corrige, de plein gré, 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 2009, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a émis 20 **RECOMMANDATIONS** formelles. En voici un court aperçu :

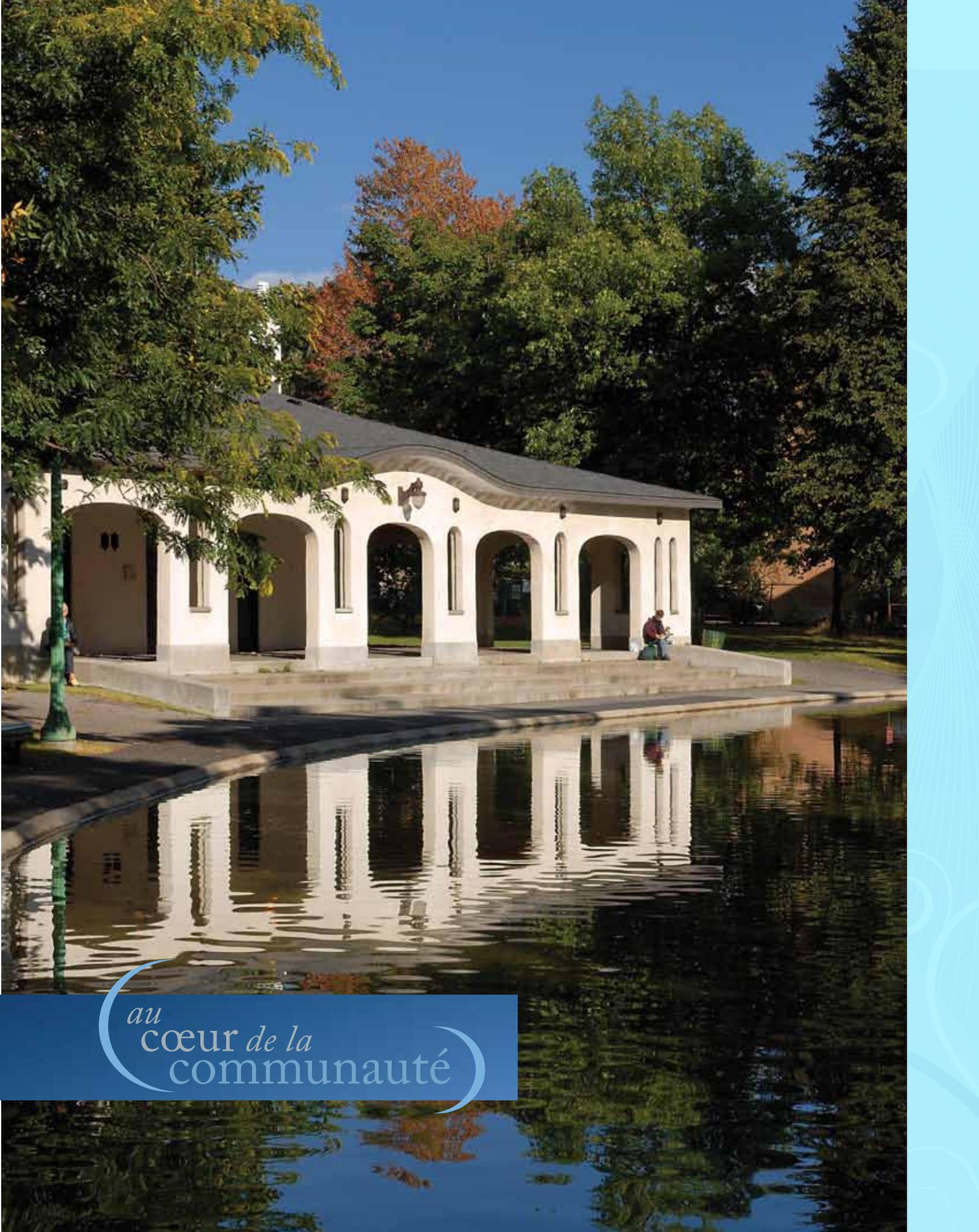
RECOMMANDATION à l'arrondissement d'**Ahuntsic-Cartierville**, pour des motifs de sécurité, de prendre immédiatement les mesures requises afin qu'un rosier privé, installé sur l'emprise de la rue, soit rapidement coupé à une hauteur maximale de trois (3) pieds; et de prendre les mesures requises afin que ledit rosier soit, en tout temps au cours des prochaines années, maintenu à une hauteur maximale de trois (3) pieds. Recommandation acceptée.

RECOMMANDATION à l'arrondissement de **Pierrefonds-Roxboro** de prendre immédiatement les mesures requises afin de faire cesser rapidement les usages non conformes d'un commerce, notamment, et sans s'y limiter, de faire cesser rapidement tout entreposage et étalage extérieurs qui excèdent les zones permises et/ou la durée permise par la réglementation en vigueur. Recommandation acceptée.

7 RECOMMANDATIONS à la Division du transport, de la fourrière et de l'entreposage, en début d'année, afin de réduire le montant à payer par un citoyen, pour récupérer ses meubles entreposés par la Ville, à la suite de son éviction survenue en 2008 OU afin de prolonger raisonnablement les délais d'entreposage de ses biens : toutes ces Recommandations ont été acceptées.

11 RECOMMANDATIONS à divers arrondissements afin de réduire le montant à payer par un citoyen pour récupérer ses meubles entreposés par l'arrondissement, à la suite de son éviction OU afin de prolonger raisonnablement les délais d'entreposage de ses biens : toutes ces Recommandations ont été acceptées.

Tous les autres dossiers dans lesquels l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait constaté un problème ont été résolus, sans besoin d'une **RECOMMANDATION** formelle.



*au
cœur de la
communauté*



VI Plan d'action de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour 2010

Le thème de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, pour 2010, sera « **Une voix crédible et impartiale** ».

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 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*.

L'ombudsman initiera, par ailleurs, des démarches internes visant à mieux faire comprendre et à définir plus clairement l'importance de la portée de l'autonomie et de l'indépendance que son bureau doit avoir, afin d'éviter toute possibilité d'ingérence dans ses activités et dans ses modes de fonctionnement.

NOUVEAUX LOCAUX

Nous sommes déménagés dans de nouveaux locaux et nous attendons impatiemment l'approbation finale de certains travaux d'aménagement requis, afin que nous puissions :

- Procéder au recrutement du personnel additionnel dont nous avons tellement besoin;
- Demeurer facilement accessibles aux citoyens, incluant les personnes atteintes de limitations fonctionnelles;

- Offrir un milieu de travail sécuritaire à tous nos employés; et
- Protéger adéquatement la nature confidentielle de nos rencontres avec des citoyens ou des représentants municipaux.

FORMATION CONTINUE

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 différents sujets, afin de maintenir la qualité de ses services et l'efficacité de ses interventions.

RAYONNEMENT DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

En 2010, 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 :

- 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** intensifiera ses activités liées aux nouveaux projets éducatifs qui ont été mis en place, en 2009, avec les écoles primaires de Montréal et les responsables des programmes de francisation, à Montréal.

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

A. Rapport d'activités 2009

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006. Ce document exceptionnel, qui n'a apparemment, pas de comparable, intéresserait particulièrement l'UNESCO et UN-HABITAT qui la considèrent comme un modèle à suivre par les autres villes.

Les engagements qu'elle contient lient tous les gestionnaires et tous les élus municipaux de la Ville de Montréal, incluant les arrondissements. Le seul recours possible, pour en assurer le respect, est une plainte à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

Lorsqu'une plainte se fonde sur un ou des engagements contenus dans cette *Charte*, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut non seulement intervenir à l'égard des décisions ou actions administratives, mais elle peut également faire enquête sur les décisions votées par un Conseil d'arrondissement, le Comité exécutif ou le Conseil de la Ville.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit également, dans tous les dossiers qu'elle traite, tenir compte des engagements et des valeurs énoncés dans cette *Charte*, et interpréter les autres règlements municipaux d'une manière qui lui soit compatible.

PRINCIPAUX ENGAGEMENTS CONTENUS DANS LA CHARTE

Les engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* portent, notamment, sur :

- La démocratie et la participation citoyenne;
- La suffisance et la clarté des informations offertes aux citoyens;
- Une meilleure représentativité au sein 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.

PROMOTION DE LA CHARTE

L'existence et l'importance de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et des engagements qu'elle contient demeurent méconnues, même au sein de la Ville. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit donc poursuivre ses efforts en vue de pallier à cette lacune.

L'ombudsman profite de chaque occasion qui se présente pour rappeler aux gestionnaires, aux employés et aux élus municipaux leurs devoirs et engagements, en vertu de ladite *Charte*.

Elle en fait également la promotion auprès des citoyens et des groupes communautaires, entre autres, en donnant des conférences et en participant à des panels de discussion.

B. Dossiers *Charte* traités en 2009

Un certain nombre de citoyens invoquent la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* au soutien des plaintes qu'ils nous soumettent.

Si, après analyse, nous sommes d'avis que les engagements de cette *Charte* ne sont pas vraiment en cause, nous pouvons généralement poursuivre quand même notre enquête, en vertu de notre mandat général et selon nos critères habituels, à savoir : la légalité, l'éthique, le caractère raisonnable, la nature non arbitraire, la justice et l'équité de la situation contestée.

En 2009, la *Charte* était effectivement en cause dans **37** des dossiers qui ont fait l'objet d'une enquête approfondie.

Les dossiers *Charte* sont souvent plus complexes et leur délai de traitement peut donc être plus long. Leur délai de traitement moyen, en 2009, a été de **42,32 jours ouvrables**.

EXEMPLES DE DOSSIERS CHARTE TRAITÉS EN 2009

- **Projet privé - Déplacement d'infrastructures municipales : Clarté et suffisance des informations données au citoyen**

Certains projets de construction ou de rénovation entrepris par des citoyens nécessitent le déplacement de certaines infrastructures municipales telles qu'une entrée charretière ou un puisard. Les frais relatifs à ces travaux sont à la charge du citoyen et ils peuvent être élevés. Il est donc important que ce citoyen soit bien informé, aussitôt que possible, de l'ampleur des montants qu'il pourra devoir payer à ce chapitre, de façon à ce qu'il planifie mieux son budget.

Dans le cadre d'une enquête que nous avons menée dans l'arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, notre bureau a constaté que la *Facture préliminaire* qui était remise au citoyen, au moment de l'émission de son *Permis de construction*, ne l'informait pas adéquatement de l'importance des montants qu'il devrait assumer, relativement à ces travaux d'infrastructures. La *Facture préliminaire* ne faisait état, en effet, que du **coût minimal** des travaux **liés uniquement aux entrées charretières**, un montant qui pouvait être substantiellement moindre que **les coûts réels** qui devront être assumés.

Le **coût réel** des travaux n'était communiqué au citoyen qu'après que celui-ci ait complété son projet, dans une *Facture finale* qu'il devait acquitter, avant que l'arrondissement n'exécute ses travaux. Cette *Facture finale* causait souvent une très mauvaise surprise au citoyen : dans le dossier que nous avons traité, la différence entre la *Facture préliminaire* et la *Facture finale* s'élevait à plusieurs milliers de dollars.

À la suite de nos discussions avec l'arrondissement, le contenu des *Factures préliminaires* a été modifié. Un encart intitulé «**Anticipation du coût réel de l'entrée charretière**» y a été ajouté. L'arrondissement inscrit, dorénavant, dans la *Facture préliminaire*, tous les travaux qu'il prévoit devoir effectuer ainsi qu'une estimation plus réaliste des coûts, pour leur réalisation. On y précise que des **imprévus** peuvent survenir en cours de réalisation et un **montant approximatif à prévoir** en surplus, pour de telles contingences. On indique aussi, dans le même encart, qu' : «*Il reste possible que le coût réel soit plus élevé que le surplus indiqué.*»

Ces modifications répondent aux préoccupations que nous avons exprimées à l'égard de la suffisance de l'information donnée aux citoyens, dès le début de leur projet.

En procédant plus rapidement et plus systématiquement à l'estimation du coût de tous les travaux susceptibles d'être exécutés par l'arrondissement et en transmettant ces informations au demandeur de permis dès le début, dans la *Facture préliminaire*, l'arrondissement informe mieux ses citoyens qui risquent donc moins d'avoir une mauvaise surprise, au moment de la *Facturation finale*.

- **Accessibilité universelle à l'Hôtel de Ville de Montréal**

La Ville de Montréal a à cœur l'accessibilité universelle de ses bâtiments. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a cependant constaté que, malgré les efforts déployés, certaines améliorations étaient requises afin de faciliter l'accès à l'Hôtel de Ville, pour les utilisateurs à mobilité réduite.

- **Signalisation adéquate**

Trois portes d'entrée sont fréquemment utilisées par les citoyens, pour accéder à l'Hôtel de Ville : une sur la rue Gosford, une seconde, la principale, sur la rue Notre-Dame et une troisième, sur la Place Vauquelin. C'est à cette dernière porte qu'on trouve actuellement une rampe pour fauteuils roulants et un système automatisé d'ouverture de la porte.

Lorsqu'une personne en fauteuil roulant se présentait à l'une des deux autres portes d'entrée, qui ne sont pas accessibles en fauteuil roulant, elle ne trouvait cependant aucune indication l'orientant vers l'entrée adaptée de la Place Vauquelin. À la demande de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, des enseignes ont été installées à cette fin, autour du bâtiment.

- **Entrée adaptée disponible, sans égard aux travaux**

Nous avons également constaté que l'entrée adaptée de la Place Vauquelin était parfois bloquée pendant de longues périodes, par des entrepreneurs effectuant des travaux de réfection sur le bâtiment.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est à nouveau intervenue et elle a obtenu l'engagement que, sans égard aux travaux de construction qui peuvent survenir à l'Hôtel de Ville, les entrepreneurs seront requis de toujours garder accessible une entrée adaptée pour les fauteuils roulants et, le cas échéant, d'installer des affiches temporaires informant adéquatement les citoyens de la localisation de cette entrée adaptée.

- **Informations sur le Web**

Avant même d'effectuer leurs déplacements, les citoyens à mobilité réduite doivent pouvoir trouver facilement, sur le site Web de la Ville, l'emplacement de l'accès adapté pour les personnes en fauteuil roulant.

À notre demande, cette information est maintenant facilement repérable dans les fiches Sherlock affichées sur le site Web de la Ville et aussi sous la rubrique « *Accès simple* ». Nous avons également ajouté cette information sur le site Web de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, sous la rubrique « *Pour nous joindre* ».

- **Salle de bain adaptée pour les personnes handicapées – Rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville – Ouverture automatisée de la porte**

Des utilisateurs de la salle de bain adaptée pour les personnes handicapées qui est située au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville se sont plaints que cette salle de bain était difficile d'utilisation parce que, notamment, sa lourde porte en bois n'était pas munie d'un système automatisé d'ouverture de porte. Il arrivait fréquemment que ces personnes doivent demander l'assistance d'un passant pour leur ouvrir la porte, à leur entrée ou à leur sortie.

Selon notre enquête, la Ville prévoyait éventuellement améliorer l'accessibilité de cette salle de bain, mais uniquement lorsqu'elle ferait la mise à niveau du bâtiment prévue dans les prochaines années : le projet d'amélioration n'incluait cependant pas l'installation d'un système automatisé d'ouverture de cette porte.



Puisque cette salle de bain est la seule qui soit adaptée pour les personnes handicapées, à l'Hôtel de Ville, ce long délai ainsi que la nature des changements prévus ne nous apparaissaient pas adéquats. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a donc commandé, à même son propre budget de fonctionnement, un système automatisé d'ouverture de porte qui sera installé au début 2010.

- **Effaroucheurs d'oiseaux :
Bruit et Nuisances**

Dans un précédent dossier, des citoyens nous avaient demandé d'intervenir pour faire retirer trois effaroucheurs d'oiseaux installés dans le quartier *Anjou sur le Lac*. Ils soumettaient que ces effaroucheurs nuisaient grandement à leur qualité de vie. Ils souhaitaient que l'arrondissement d'Anjou trouve d'autres solutions pour éloigner les étourneaux et déploraient également que l'administration n'ait pas jugé bon de consulter les citoyens du secteur, avant d'installer ces appareils.

À la suite de nos interventions de 2008, la fréquence d'utilisation de ces effaroucheurs avait été réduite. L'arrondissement s'était, par ailleurs, engagé, avant de décider s'il réinstallait, ou non, ces appareils en 2009, à bien analyser la question et à tenir une assemblée d'information et de consultation publique, sur le sujet. Nous avons donc fait un suivi en 2009.

L'arrondissement a effectivement tenu une assemblée publique à laquelle de nombreux citoyens du secteur ont participé. Chacun a pu expliquer sa position et faire comprendre son point de vue. À la suite de cette assemblée, il a été convenu que des effaroucheurs seraient réinstallés, en 2009, mais que les modalités de leur utilisation seraient modifiées : les heures de déclenchement ont été réduites et certains appareils ont été déplacés. Les citoyens concernés étaient satisfaits.

Il semble probable que l'arrondissement réinstalle ces effaroucheurs d'oiseaux, en 2010, mais pas nécessairement dans les années suivantes. En

effet, selon les experts, le problème de « dortoir des oiseaux noirs » devrait normalement être résolu après trois (3) années d'utilisation d'effaroucheurs : l'arrondissement réévaluera donc la situation, d'année en année.

- **Protection des arbres**

Des citoyens s'adressent régulièrement à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pour obtenir l'autorisation de couper un arbre qui laisse tomber des fruits ou des feuilles en abondance et parfois même, du miellat, sur leur propriété.

Il faut, toutefois, se rappeler qu'en milieu urbain, la présence d'arbres procure de très nombreux bénéfices, à l'ensemble des citoyens. Au-delà de leur impact esthétique, les arbres assainissent l'air, 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 des petits animaux. La Ville de Montréal considère donc qu'il est important de protéger les arbres, sauf s'ils sont malades et/ou posent un risque sérieux. Nous devons donc, en tant que citoyens, accepter les inconvénients normaux pouvant découler de la présence d'arbres, près de nos résidences.

Sauf dans des circonstances exceptionnelles, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** considère généralement que cette approche municipale est justifiée.

Quant aux pucerons qui infestent certains arbres et sécrètent un liquide collant appelé miellat, un traitement adéquat et écologique, appliqué au printemps, peut généralement régler le problème : il n'y a donc pas lieu d'autoriser la coupe de l'arbre, pour ce motif. Si l'arbre infesté appartient à la municipalité, notre bureau intervient alors auprès de l'arrondissement concerné pour qu'il l'ajoute sur sa liste des arbres à traiter, afin d'y contrôler la présence de pucerons.



C. Évolution de dossiers *Charte* antérieurs

- **Activités sportives dans un parc – Irritants pour les résidents vivant à proximité**

En 2008, une citoyenne s'était plainte de nombreux irritants découlant des activités sportives, dans le parc Clémentine-de-la-Rousselière qui est situé juste en face de sa résidence.

À la suite de nos interventions, plusieurs des problèmes soumis avaient été réglés. L'arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles avait, par ailleurs, pris des engagements, pour la saison 2009, soit :

- D'installer une minuterie permettant d'éteindre automatiquement les projecteurs du terrain de baseball à 23h00 au plus tard et pouvant aussi être programmée pour s'éteindre plus tôt, lorsqu'il n'y a plus de parties prévues à l'horaire; et
- D'intervenir auprès des responsables des associations de balle qui utilisent ces terrains afin qu'ils limitent l'utilisation des haut-parleurs en soirée, pour moins incommoder les voisins, et qu'ils sensibilisent leurs joueurs et spectateurs sur l'importance de respecter les règles de civisme et de propreté, lors des parties.

Nous avons fait le point sur ces engagements :

- La minuterie est fonctionnelle. Les projecteurs du terrain de baseball sont allumés manuellement, avant les parties, et ils s'éteignent automatiquement à 23h00;
- Les associations ont été rencontrées, à la fin de la saison 2008 et au début de la saison 2009, pour les sensibiliser à l'importance de mieux gérer la propreté du parc, les gestes d'incivilité et l'utilisation des haut-parleurs;
- De plus, l'arrondissement a porté une attention

plus particulière à ce parc et des employés ont effectué des rondes régulières, lors des différents événements.

L'arrondissement a donc respecté ses engagements et la citoyenne s'est déclarée satisfaite des mesures entreprises.

- **Bornes informatisées de paiement de stationnement sur rue : Paiement par téléphone ou par carte prépayée**

À la suite de nos interventions de 2007, la Société en commandite Stationnement de Montréal (la «SCSDM») s'était engagée à améliorer l'accessibilité des nouvelles bornes informatisées de paiement du stationnement sur rue, pour les personnes handicapées ou de petite taille. Dans notre rapport annuel 2008, nous avons fait état des nombreuses améliorations qui avaient alors été apportées par la SCSDM.

Celle-ci s'était, notamment, engagée à évaluer la possibilité d'implanter un système de **paiement par carte prépayée** ainsi qu'un système de **paiement par téléphone**, pour le stationnement sur rue payable à une borne informatisée. Ces systèmes permettraient, notamment, aux personnes handicapées ou de petite taille de ne pas avoir à se déplacer jusqu'à la borne de paiement, pour y payer leur stationnement. Le paiement par carte prépayée et/ou par téléphone étaient des projets à long terme. Nous avons donc fait des suivis pour savoir comment ils progressaient.

Pour le **paiement par téléphone**, le système n'est pas encore disponible mais la SCSDM a procédé à un appel d'offres, à la fin 2009 : elle prévoit débiter l'implantation du projet d'ici la fin 2010.

Quant au **paiement par carte prépayée**, un projet pilote est en cours depuis l'été 2009, dans l'arrondissement de Lachine. Si les tests sont concluants, une implantation élargie pourrait commencer dès 2010.

- **Gestion générale des plaintes de bruit**

En 2009, nous avons traité **36** demandes relatives à du bruit excessif dont seulement **16** ont nécessité une enquête plus approfondie.

Depuis nos interventions musclées des dernières années, nous constatons que plusieurs arrondissements sont plus diligents dans le traitement des plaintes relatives au bruit: les mesures de bruit sont prises dans un plus court délai et des pistes de solution sont plus rapidement identifiées.

- **Bruits de terrasse et qualité de vie des résidents voisins - Dossier du Boris Bistro**

Depuis plusieurs années, des propriétaires qui habitent derrière cette terrasse du Vieux-Montréal se plaignent que ses activités nuisent sérieusement à leur qualité de vie. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** suit ce dossier depuis plusieurs années. L'arrondissement de Ville-Marie continue ses efforts à la recherche de solutions durables, mais la collaboration du commerce fait défaut.

En 2009, malgré la température, le technicien en mesures de bruit de l'arrondissement de Ville-Marie s'est déplacé à plusieurs reprises, pour mesurer l'intensité du bruit, lorsque le temps était clément et que la terrasse était pleine. Plusieurs fois, le seuil maximum de bruit permis était dépassé et des *Constats d'infraction* ont été remis au commerçant : ce dernier les conteste cependant, devant les tribunaux.

Jusqu'à ce jour, aucune solution efficace n'a été trouvée. Nous poursuivrons donc nos interventions, en collaboration avec les gestionnaires de l'arrondissement, en espérant qu'une solution durable puisse éventuellement être trouvée pour assurer une qualité de vie raisonnable aux résidents voisins.

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

En 2006, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait émis une **RECOMMANDATION** formelle 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, et ils s'étaient engagés à n'autoriser, dans cette forêt, que les interventions **manuelles** nécessaires pour en retirer les déchets et y éradiquer le nerprun. L'arrondissement de LaSalle avait cependant refusé de s'y conformer.

Toutefois, puisque ce sont le service central et l'arrondissement Le Sud-Ouest qui sont responsables de l'exécution des travaux d'entretien, dans cette forêt, le refus de l'arrondissement de LaSalle ne posait pas de problème réel. Comme chaque année, nous avons fait un suivi en 2009, auprès du service central concerné et de l'arrondissement Le Sud-Ouest qui ont réitéré leur engagement à respecter notre **RECOMMANDATION**.

Nous effectuerons de nouveaux suivis en 2010.



promouvoir
le respect

D. Tableaux statistiques 2009
Dossiers *Charte*

Tableau 24

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

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE
Environnement et développement durable	Arbre	4
	Bruit	8
	Circulation	2
	Nuisances	6
	Parcs et espaces verts	1
	SOUS-TOTAL	21
Sécurité	Arbre	1
	Circulation	1
	Personne handicapée	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	SOUS-TOTAL	4
Services municipaux	Accessibilité universelle	2
	Personne handicapée	2
	SOUS-TOTAL	4
Vie démocratique	Communications	3
	Décision d'un Conseil d'arrondissement	1
	Participation citoyenne	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	SOUS-TOTAL	7
Vie économique et sociale	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	SOUS-TOTAL	1
	GRAND TOTAL	37

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	21	0	0	0	1	1	4	5	0	5	4	1
Sécurité	4	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0
Services municipaux	4	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1
Vie démocratique	7	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	1
Vie économique et sociale	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
GRAND TOTAL	37	0	0	0	1	1	12	8	1	7	4	3

Tableau 26

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

ARRONDISSEMENTS	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Ahuntsic-Cartierville (administration)	Environnement et développement durable	
	Arbre	3
	Bruit	1
	Sécurité	
	Arbre	1
	Vie démocratique	
	Communications	1
	TOTAL	6
Anjou (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Circulation	1
	Nuisances	1
	TOTAL	3
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (administration)	Environnement et développement durable	
	Arbre	1
	TOTAL	1
LaSalle (administration)	Sécurité	
	Stationnement/ SRRR / Vignettes	1
LaSalle (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	1
	TOTAL	2

Tableau 26 (suite)

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

ARRONDISSEMENTS	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Nuisances	1
	Sécurité	
	Personne handicapée	1
Le Plateau-Mont-Royal (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Décision d'un Conseil d'arrondissement	1
	TOTAL	4
Le Sud-Ouest (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Circulation	1
	Parcs et espaces verts	1
	TOTAL	3
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve (administration)	Sécurité	
	Circulation	1
	Services municipaux	
	Personne handicapée	1
	TOTAL	2
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Nuisances	1
	Vie démocratique	
	Communications	1
	TOTAL	3

Tableau 26 (suite)

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

ARRONDISSEMENTS	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Rosemont – La Petite-Patrie (administration)	Environnement et développement durable	
	Nuisances	1
	TOTAL	1
Verdun (administration)	Environnement et développement durable	
	Nuisances	1
Verdun (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	2
Ville-Marie (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	3
	TOTAL	3
Villeray – Saint-Michel–Parc-Extension (administration)	Environnement et développement durable	
	Nuisances	1
	Services municipaux	
	Personne handicapée	1
Villeray – Saint-Michel–Parc-Extension (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	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
Infrastructures, transport et environnement (Direction de l'environnement et du développement durable)	Vie démocratique	
	Communications	1
TOTAL		1
Police (Direction du service de police)	Environnement et développement durable	
	Nuisances	1
TOTAL		1
SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE OU AUTRES ENTITÉS AYANT UN LIEN AVEC LA VILLE		
	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	Vie économique et sociale	
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
TOTAL		1
ENTITÉS POLITIQUES		
	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Présidence du Conseil de la Ville	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	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)	6	0	0	0	0	0	1	2	1	1	0	1
Anjou (administration)	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0
Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce (administration)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
LaSalle (administration)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
LaSalle (Conseil d'arr.)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0
Le Plateau-Mont-Royal (Conseil d'arr.)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Le Sud-Ouest (administration)	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve (administration)	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Rivière-des-Prairies - Pointe-aux-Trembles (administration)	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0
Rosemont - La Petite-Patrie (administration)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Verdun (administration)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Verdun (Conseil d'arr.)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Ville-Marie (administration)	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1

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
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension (administration)	2	0	0	0	0	0	1	1	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 (Dir. des grands parcs et de la nature en ville)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Infrastructures, transport et environnement (Dir. de l'env. et du dév. durable)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Police (Direction du service de police)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Présidence du Conseil de la Ville	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0

Tableau 28

Délai de réponse finale aux citoyens

«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 2010	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2007	2	0	1	5	9	3	4	17	0	41	108,56
%	4,88	0	2,44	12,2	21,95	7,32	9,76	41,46	0	100%	JOURS
2008	1	1	1	5	15	5	7	6	0	41	55,98
%	2,44	2,44	2,44	12,2	36,59	12,2	17,07	14,63	0	100%	JOURS
2009	2	0	0	8	8	7	5	4	3	37	42,32
%	5,41	0	0	21,62	21,62	18,92	13,51	10,81	8,11	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 2010	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2007	1	0	1	5	9	3	4	17	0	40	111,25
%	2,5	0	2,5	12,5	22,5	7,5	10	42,5	0	100%	JOURS
2008	1	0	1	5	15	5	7	6	0	40	57,3
%	2,5	0	2,5	12,5	37,5	12,5	17,5	15	0	100%	JOURS
2009	2	0	0	8	8	7	5	4	3	37	42,32
%	5,41	0	0	21,62	21,62	18,92	13,51	10,81	8,11	100%	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 2010 – *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 2010, l'ombudsman poursuivra ses activités de sensibilisation des gestionnaires et des élus municipaux, eu égard aux valeurs et aux engagements contenus dans cette *Charte*.

Une **consultation publique** doit, par ailleurs, être organisée par la Ville, en 2010, pour faire un bilan des quatre (4) premières années d'existence de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et 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 démarche.

F. Conclusion – *Charte*

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

L'ombudsman profite de chaque occasion pour leur rappeler l'importance de « **penser *Charte*** » avant d'adopter une nouvelle politique, d'accorder un permis, de voter une résolution ou de faire droit à une demande de dérogation, si le sujet en cause est visé par un engagement contenu dans ladite *Charte*.

Les procédures de traitement et d'analyse des dossiers et les processus décisionnels doivent tenir compte de cette réalité. L'ombudsman continuera donc d'intervenir et, le cas échéant, elle invitera formellement les décideurs à revoir leurs décisions.

Quant à la société civile, son intérêt pour cette *Charte* demeure très grand.

Le recours **gratuit** aux services de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** qui est offert aux citoyens pour faire respecter 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.



une
voix **crédible**
et impartiale



VIII CONCLUSION GÉNÉRALE

Comme l'ont fait tant d'autres ombudsmans, depuis la création du premier poste d'ombudsman législatif, en 1809, l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** provoque des changements positifs dans tous les aspects de l'administration, au sein de la Ville de Montréal.

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 rapidement.

Les gestionnaires municipaux comprennent de plus en plus la finalité première de nos interventions, soit de les aider à accomplir encore mieux 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**.

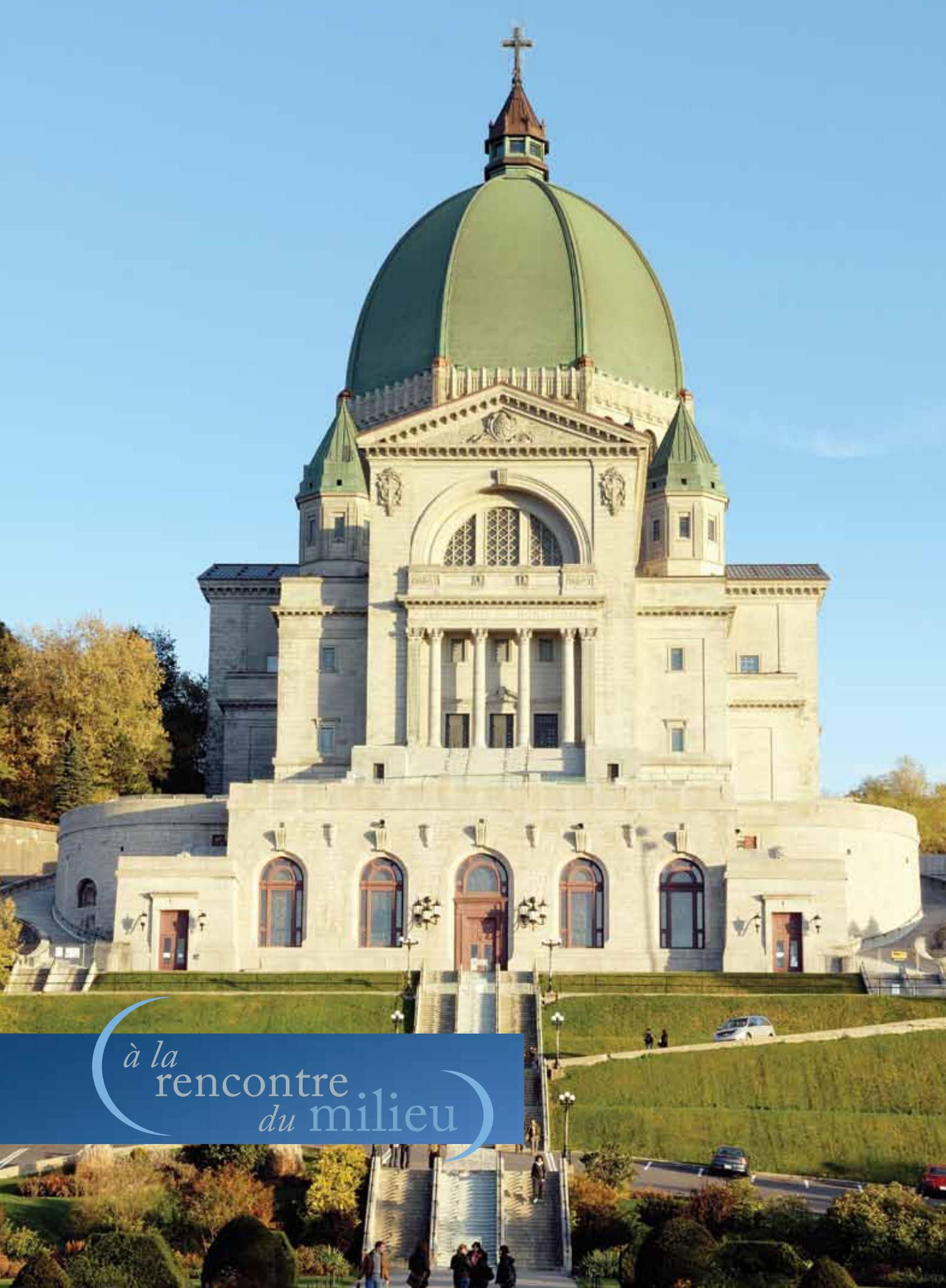
Nous sensibilisons les gestionnaires sur l'importance du **respect mutuel**, entre l'administration publique et les citoyens qu'elle dessert, ainsi que sur le besoin de toujours adopter un **comportement éthique et irréprochable**, dans les faits et en apparence. Il en va de la crédibilité de l'organisation et de la confiance des citoyens.

Les services que nous offrons sont de très grande qualité.

Écoute attentive et **empathie** demeurent les clefs de notre succès. Nous prenons le temps de 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 poursuivra donc ses efforts afin que nulle atteinte ne soit portée par aucune personne, à l'indépendance et à l'autonomie de son bureau : ces attributs sont, en effet, essentiels à la crédibilité de son action.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et son équipe offrent un service exceptionnel et crédible dont les citoyens ne sauraient plus se passer. Nous en sommes très fiers.



à la
rencontre
du milieu



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 dérogoires.

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, 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 pris en charge par la ville et qui ne sont pas en mesure, financièrement, de les récupérer ou qui désirent obtenir un délai supplémentaire pour ce faire.

INCENDIE / SÉCURITÉ PUBLIQUE

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

LOGEMENT SOCIAL / HLM / SUBVENTION AU LOGEMENT

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

NUISANCES

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

PARCS ET ESPACES VERTS

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

PARTICIPATION CITOYENNE

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

PERMIS

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

PERSONNE HANDICAPÉE

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

PISTE CYCLABLE

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

PROPRETÉ

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

REMORQUAGE

Demandes relatives aux règles entourant le remorquage à Montréal.

RUELLE

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

SALUBRITÉ

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

SPORTS ET LOISIRS

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

STATIONNEMENT / SRRR / VIGNETTES

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

SUBVENTION AUTRE QUE LOGEMENT

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

TAXE (SAUF FONCIÈRE)

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

TAXI

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

VOIRIE / TRAVAUX PUBLICS

Demandes relatives à l'entretien et à la réfection des rues et des trottoirs; au réseau d'éclairage; aux feux de circulation; aux graffitis; au marquage de 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.



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

Ce document est imprimé sur
du papier recyclé et recyclable.