

une
VOIX

crédible

et impartiale



Dépôt légal - 2^e trimestre 2011
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN: 1929-719X (Imprimé)
ISSN: 1929-7203 (En ligne)
ISBN: 978-2-7647-1117-0 (Imprimé)
ISBN: 978-2-7647-1119-4 (En ligne)



Le 20 juin 2011

Conseil de la Ville de Montréal
A/S: Bureau de la Présidence du Conseil
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

OBJET: Rapport Annuel 2010 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL
« Une voix crédible et impartiale »

Mesdames, Messieurs les membres du Conseil,

Il me fait plaisir de vous soumettre le Rapport de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour l'année 2010.

Notre thème « **Une voix crédible et impartiale** » témoigne de la raison pour laquelle nous réussissons, quotidiennement, à contribuer positivement à la qualité des services municipaux. Les liens de confiance que nous avons réussi à tisser au fil des ans, tant avec les citoyens qu'avec les représentants de la Ville de Montréal, sont la clef de notre succès. Nos interlocuteurs connaissent notre rigueur et ils ont confiance en notre impartialité, notre bon jugement et notre capacité à trouver des solutions pratiques et efficaces aux problèmes qui ont été identifiés.

La facture de notre Rapport Annuel a été modifiée. Nous avons opté pour une présentation allégée afin de rendre sa consultation plus facile pour la majorité de nos lecteurs. Certains tableaux complexes qui intéressent plus particulièrement les gestionnaires municipaux ne font plus partie du rapport: ils sont, néanmoins, disponibles sur notre site Web. Vous en trouverez la liste à l'Annexe D du présent rapport.

En 2010, nous avons traité **1464** dossiers dont **1444** nouvelles demandes en 2010: **67** de ces demandes mettaient en cause des engagements de la Charte montréalaise des droits et responsabilités à l'égard de laquelle il n'existe qu'un seul recours, le recours à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL. La Partie III du rapport est dédiée spécifiquement à cette Charte.

Je suis confiante que vous apprécierez ce document. Je demeure à votre disposition pour répondre à toute question ou fournir toute information additionnelle pertinente.

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



Johanne Savard, ombudsman



Assurer l'équité

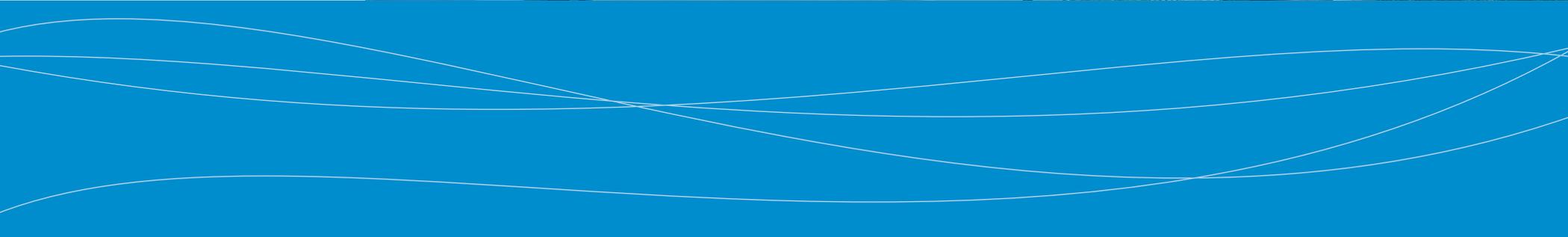


Table des matières

Partie I

- Témoignages de citoyens 8
- Message de l'ombudsman 9

Partie II

DOSSIERS TRAITÉS EN 2010, TOUS DOSSIERS CONFONDUS

- Nombre de dossiers traités en 201014
- Enquêtes approfondies en 201014
- Principaux sujets de plaintes concernant la Ville de Montréal en 201014
- Principaux arrondissements visés par une plainte, en 201015
- Principaux services centraux visés par une plainte, en 201015
- Principales sociétés paramunicipales, sociétés contrôlées par la Ville ou autres entités en lien avec la Ville, visées par une plainte en 201015
- Demandes concernant des entités politiques, en 201015
- Délai moyen de traitement des dossiers, en 201015
- Mode de soumission des plaintes, en 201016
- Profil des plaignants, en 201016

Quelques exemples de dossiers traités en 2010, excluant les dossiers Charte

- 1 Taxe d'améliorations locales – Erreur de calcul17
- 2 Cessions ou ventes de ruelles publiques.17
- 3 Appels téléphoniques de la Ville, sans possibilité de retour d'appel18
- 4 RECOMMANDATIONS refusées – Réduction des frais de cueillette et d'entreposage des meubles et biens personnels de citoyens évincés18
- 5 Refus de permis malgré un changement réglementaire prévu19

Évolution de dossiers antérieurs

- 6 Chèques de remboursement de taxes non encaissés – Procédure de suivi19
- 7 Long délai de traitement du *Bureau des réclamations*.20
- 8 Parcomètres municipaux à moins de 5 mètres d'une borne-fontaine : Deux poids, deux mesures – Justice et Équité20

Partie III

LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

- Principaux engagements contenus dans la Charte23
- Droit d'initiative des citoyens – Consultations publiques24
- Consultation publique sur la Charte, en 201024

Dossiers Charte traités en 2010

- Sujets visés par les dossiers Charte, en 201025
- Principaux arrondissements visés par des dossiers Charte, en 201026
- Principaux services centraux visés par des dossiers Charte, en 201026
- Principale société paramunicipale, visée par des dossiers Charte, en 201026
- Entité politique visée par un dossier Charte, en 201026
- Délai moyen de traitement des dossiers Charte, en 2010.26
- Profil des plaignants, dossiers Charte, en 201027

Quelques exemples de dossiers Charte, en 2010

- 1 Libellé de certains formulaires de demande de permis.28
- 2 Bruit excessif – Collecte de déchets, la nuit28

3	Barres d'appui – Salle d'aisance pour les personnes handicapées de l'Hôtel de Ville de Montréal.	28
---	--	----

Évolution de dossiers Charte antérieurs

4	Stationnement sur rue – Système de paiement par carte prépayée et Système de paiement par téléphone.	29
5	Protection du patrimoine naturel – Forêt du parc Angrignon	29
6	Bruits de terrasse et Qualité de vie des résidents voisins – Boris Bistro	30

ANNEXES

Annexe A

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en bref	32
---	----

Annexe B

Notre équipe	33
------------------------	----

Annexe C

TABLEAUX

Tableau R1	Demandes traitées en 2010	36
Tableau R2	Évolution – Nombre de demandes reçues	37
Tableau R3	Résultat / Par objet	40
Tableau R4	Arrondissements – Évolution – Nombre de demandes reçues	44
Tableau R5	Services centraux – Évolution – Nombre de demandes reçues	45
Tableau R6	Sociétés paramunicipales, sociétés contrôlées par la Ville et autres entités en lien avec la Ville – Évolution – Nombre de demandes reçues	47

Tableau R7	Entités politiques – Évolution – Nombre de demandes reçues	48
------------	--	----

Tableau R8	Délai de réponse finale aux citoyens	49
------------	--	----

Tableau R9	Données démographiques des plaignants.	50
------------	--	----

Tableau R10	Dossiers Charte - Nombre de plaintes / Par objet spécifique	52
-------------	---	----

Tableau R11	Dossiers Charte - Résultat / Par objet spécifique	54
-------------	---	----

Tableau R12	Dossiers Charte - Nature des plaintes / Par entité	57
-------------	--	----

Annexe D

Liste des documents et tableaux disponibles sur notre site Web.	64
---	----



Promouvoir le respect



Partie I

Témoignages de citoyens

Quelques citoyens prennent le temps de nous témoigner leur appréciation.

Voici quelques exemples de témoignages reçus,

au cours de l'année 2010 :



« ...Merci beaucoup de l'excellent travail que vous avez accompli auprès de la Ville de Montréal dans mon dossier. Sans vous, je n'aurais jamais réussi. Merci, merci et encore merci... »



« ...Un immense merci pour votre intervention récente. J'ai, grâce à vous, repris confiance. Le « système » n'est pas si mal fichu que cela ! Gardez votre rigueur et votre humanité. À mon âge, j'avais des doutes. Merci encore à vous... »



« ...Un merci tout spécial à vous qui avez dénoué cet imbroglio avec beaucoup de tact et de patience. Merci également de m'avoir tenu au courant des développements sur une base régulière... »



Message de l'ombudsman

Depuis la création de ce type de fonction par le gouvernement suédois, en 1809, les ombudsmans législatifs contribuent quotidiennement à l'amélioration des services aux citoyens et trouvent des solutions permettant de corriger les erreurs ou injustices. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne fait pas exception. Meilleure compréhension par les gestionnaires municipaux des besoins, des attentes et des appréhensions des citoyens; sensibilisation des citoyens aux contraintes et aux devoirs de ces gestionnaires; justice et équité des décisions et des processus décisionnels; accès plus facile à des informations pertinentes rédigées clairement : voilà quelques exemples des impacts positifs de nos interventions.



Nous sommes de fervents promoteurs du **respect** mutuel entre l'administration publique et les citoyens qu'elle dessert, ainsi que d'un comportement **éthique** irréprochable, dans les faits et en apparence. Pour nous, il en va de la crédibilité de la Ville de Montréal et de la confiance de ses citoyens.

Pour l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, 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.

La grande majorité des gestionnaires et des élus municipaux de Montréal adhèrent à nos valeurs et collaborent à nos efforts. Notre raison d'être à tous n'est-elle d'ailleurs pas la même? Que la Ville offre les meilleurs services possibles.

Lorsque cela est possible, nous encourageons les 19 arrondissements à harmoniser leurs pratiques dans les domaines qui relèvent de leur compétence exclusive : une approche plus uniforme permet, en effet, de renforcer le sentiment d'appartenance des citoyens à la grande ville qu'est Montréal.

En novembre et décembre 2010, nous avons participé à la première consultation publique sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, sous l'égide de l'Office de consultation publique de Montréal. Nous y avons présenté un Bilan des dossiers traités par l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** durant les premières années d'existence de cette Charte et étions présents à toutes les séances d'information et de présentation qui ont suivi. La participation citoyenne y a été enthousiaste et l'exercice a été très enrichissant.

Je suis appuyée par une équipe exceptionnelle formée de personnes compétentes et dévouées. Grâce à l'embauche de deux avocats, en 2010, notre expertise et notre autonomie juridiques sont également assurées. Par ailleurs, selon les récentes informations que nous avons reçues, les travaux tant attendus d'aménagement des locaux où nous sommes emménagés, en 2009, seront complétés en 2011.



Équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, automne 2010

Bien que notre bureau existe depuis déjà sept ans, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** continue à multiplier ses efforts pour se faire connaître par plus de citoyens. Je me rends, notamment, disponible auprès des médias, je donne de nombreuses conférences et je participe à de nombreuses rencontres et ateliers avec des groupes communautaires.

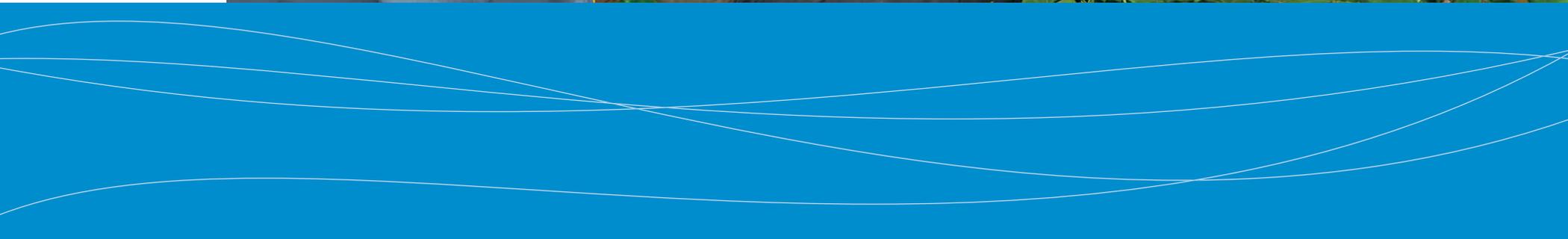
En 2010, le projet clef en mains sur la conciliation et la médiation, le rôle de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* que nous offrons aux professeurs du primaire, conjointement avec le Centre d'histoire de Montréal, a rejoint 530 **étudiants**. Ce sont autant de jeunes qui découvrent les modes alternatifs de résolution des conflits qu'ils peuvent ensuite intégrer dans les divers aspects de leur vie.

Notre projet d'information sur l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** dédié aux **nouveaux immigrants** de Montréal, dans le cadre du *Programme de francisation m'a*, par ailleurs, permis de rencontrer, d'échanger et d'expliquer notre rôle et notre mandat à 55 nouveaux montréalais, en 2010.

En 2011, nous espérons moderniser nos outils électroniques de communication. L'accessibilité, la rapidité et l'interactivité des médias sociaux pourraient nous rapprocher des citoyens montréalais et nous procurer une notoriété accrue auprès d'un plus large public. Une révision complète de notre site Web a également été entreprise, afin de le rendre plus convivial et intéressant.



Bâtir des ponts

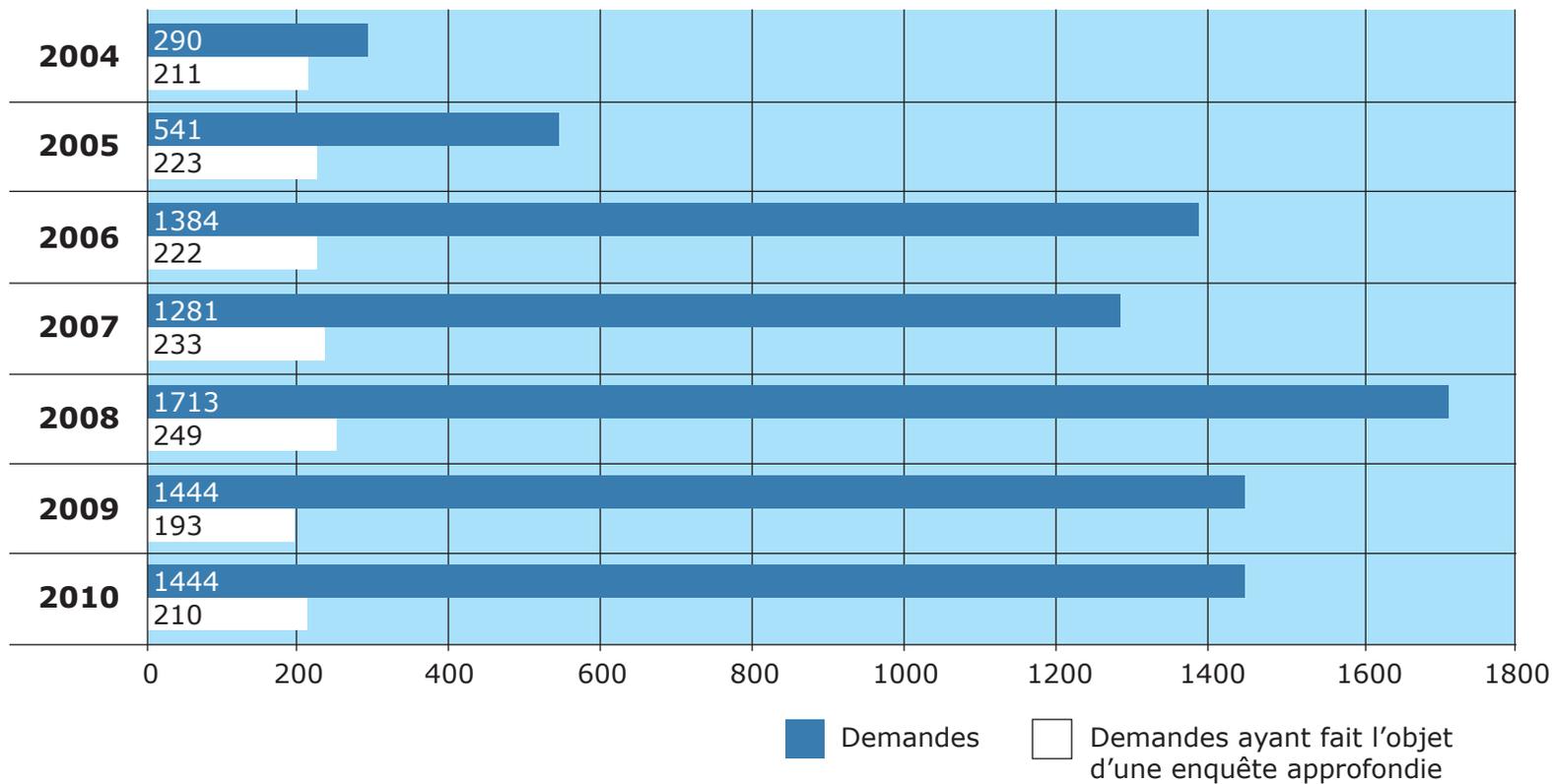


Partie II

DOSSIERS TRAITÉS EN 2010 TOUS DOSSIERS CONFONDUS

Sauf pour l'année 2008 (plus de 1 700 dossiers), le nombre de nouvelles demandes que nous traitons annuellement est assez stable depuis quelques années, entre 1 250 et 1 500.

ÉVOLUTION – NOMBRE DE NOUVELLES DEMANDES REÇUES – 2004 À 2010



Vous trouverez, ci-après, les principales informations sur la nature des dossiers que nous avons traités et sur les entités concernées. Des tableaux plus complets ont été ajoutés à l'Annexe C. D'autres tableaux plus complexes, qui intéressent plus particulièrement les directeurs municipaux, sont également disponibles sur notre site Web : vous en trouverez la liste à l'Annexe D du présent rapport.

NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2010

- **1 464** dossiers ont été traités par l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, en 2010 soit :
 - **1 444** nouvelles demandes; et
 - **20** poursuites d'enquêtes déjà commencées.
- **24** dossiers d'enquête étaient à l'initiative de l'ombudsman, dont **16** initiés en 2010. Ces dossiers portaient, notamment, sur :
 - La protection de la forêt Angrignon
 - L'accessibilité universelle
 - La sécurité
 - La qualité et la clarté des informations données aux citoyens
 - L'application ou la non application de la réglementation municipale
 - Les procédures de fonctionnement et la qualité du service à la clientèle dans les arrondissements et les services municipaux
 - Les processus d'avis publics.

ENQUÊTES APPROFONDIES EN 2010

- **230 (15,71%)** dossiers ont fait l'objet d'une enquête approfondie.
- Au 31 décembre 2010, **201** de ces enquêtes étaient terminées et **29** étaient toujours actives.
- Parmi les 201 enquêtes complétées :
 - **91** plaintes ont été jugées fondées; **17** ont fait l'objet d'un désistement en cours d'enquête; **4** ont été référées à l'arrondissement ou au service concerné, en cours d'enquête, à la demande du directeur; **77** étaient non fondées. Un suivi d'engagements préalablement souscrits a été effectué dans **12** dossiers: dans 3 de ces dossiers, les engagements n'avaient pas été respectés.
 - **69** des 91 plaintes fondées ont été réglées à l'amiable, soit complètement (**53**), soit avec engagements (**16**);

- **22 RECOMMANDATIONS** formelles ont été émises: **19** ont été acceptées et **3** ont été refusées (toutes des demandes de réduction des frais d'entreposage de biens meubles de citoyens évincés).

Pour le détail voir tableau R1 – ANNEXE C

PRINCIPAUX SUJETS DE PLAINTES CONCERNANT LA VILLE DE MONTRÉAL, EN 2010

• Logement social / HLM / Subvention au logement	105
• Fonctionnement de la Cour municipale	89
• Comportement d'un employé	79
• Stationnement / SRRR / Vignettes	75
• Application de la réglementation municipale	56
• Permis	53
• Fourrières / Entreposage de meubles	43
• Voirie / Travaux publics	42
• Évaluation / Taxe foncière	37
• Bruit	35
• Salubrité	32
• Subvention (autre que logement)	28
• Zonage / Urbanisme / Dérogation	27
• Jugement de la Cour municipale	26
• Arbre	25

Pour plus d'information sur la nature des plaintes soumises et sur les résultats obtenus voir tableau R2 et tableau R3 - ANNEXE C

PRINCIPAUX ARRONDISSEMENTS VISÉS PAR UNE PLAINTÉ, EN 2010

• Le Plateau-Mont-Royal	76
• Ville-Marie	75
• Côte-des-Neiges — Notre-Dame-de-Grâce	66
• Ahuntsic-Cartierville	49
• Rosemont — La Petite-Patrie	47

Pour tous les arrondissements voir tableau R4 – ANNEXE C

PRINCIPAUX SERVICES CENTRAUX VISÉS PAR UNE PLAINTÉ, EN 2010

• Affaires juridiques et évaluation foncière dont 124 - Direction des affaires pénales et criminelles	183
• Service de police de la Ville de Montréal dont 86 - Direction du Service de police et 40 - Direction des opérations corporatives (Agents de stationnement)	130
• Finances (Direction des revenus et de la fiscalité)	48
• Développement et opérations dont 27 - Direction de l'habitation	50

Pour tous les services voir tableau R5 – ANNEXE C

PRINCIPALES SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE OU AUTRES ENTITÉS EN LIEN AVEC LA VILLE, VISÉES PAR UNE PLAINTÉ, EN 2010

• Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	102
• Société de transport de Montréal (STM)	26

Pour toutes les sociétés voir tableau R6 – ANNEXE C

DEMANDES CONCERNANT DES ENTITÉS POLITIQUES, EN 2010

• Conseil de la Ville	6
• Comité exécutif	4
• Présidence du Conseil de la Ville	1
• Conseil d'agglomération	1

Voir tableau R7 – ANNEXE C

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS, EN 2010

- Notre délai moyen de traitement, tous dossiers confondus et incluant les dossiers Charte, a été de **5,27** jours ouvrables.
- Dans **91,96%** des cas, les plaignants ont reçu une réponse finale à l'intérieur d'un délai d'un (1) mois.
- Lorsqu'une enquête approfondie a été requise, le délai de traitement moyen a été de **28,78** jours ouvrables.
- **45,24%** des enquêtes ont été complétées en un (1) mois ou moins et **68,1%**, en deux (2) mois ou moins.
- Fait à souligner, **aucune** enquête approfondie relative aux arrondissements de Lachine et de Saint-Léonard.

Voir tableau R8 – ANNEXE C

MODE DE SOUMISSION DES PLAINTES, EN 2010

Le téléphone demeure, de loin, le mode le plus populaire pour nous soumettre une plainte, soit **68,98%** de tous les dossiers.

MODE DE SOUMISSION DES DEMANDES

Mode	Nombre en 2009	%	Nombre en 2010	%
En personne	195	13,50	138	9,56
Par courriel	163	11,29	178	12,33
Par la poste	95	6,58	77	5,33
Par télécopieur	46	3,19	39	2,70
Par téléphone	925	64,06	996	68,98
À l'initiative de l'OdM	20	1,39	16	1,11
TOTAL	1 444	100 %	1 444	100 %

- Près de **60%** étaient d'origine canadienne contre **19,85%** d'origine ethnoculturelle.
- Près de **10%** se sont identifiés comme faisant partie d'une minorité visible.

Pour plus de détails voir tableau R9 - ANNEXE C

PROFIL DES PLAIGNANTS, EN 2010

Sauf quant au sexe des plaignants, les données démographiques nous sont données sur une base volontaire. Les informations recueillies sont, néanmoins, un bon indicateur de la clientèle que nous desservons.

- **53,55%** de nos plaignants étaient des hommes contre **46,45%**, des femmes.
- **78,29%** étaient Francophones, contre **21,71%** Anglophones.
- Le plus important groupe d'âge, lorsque nous le connaissons est **26-50** ans. À compter de 2011, ce groupe d'âge sera scindé en deux nouveaux groupes: 26-40 ans et 41-50 ans.



QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2010, EXCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

1. Taxe d'améliorations locales – Erreur de calcul

Un citoyen de l'arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles contestait un compte de taxe d'améliorations locales relatif à des travaux de pavage et d'aménagement de bordures effectués sur sa rue, en 2006. Il questionnait également le mode de calcul de cette taxe et la part des travaux assumée par la Ville de Montréal.

Au terme de notre analyse du dossier, il nous est apparu que l'imposition de cette taxe d'améliorations locales, aux résidents de cette rue, était justifiée. Des travaux réalisés avant 2006 n'avaient pas été facturés aux propriétaires riverains, mais c'était en raison de leur nature temporaire; les travaux de 2006 étant pour des infrastructures permanentes de première génération, il y avait lieu d'en imputer le coût aux propriétaires riverains.

Toutefois, lors de l'analyse des documents, nous avons constaté qu'un lot vacant d'une superficie assez importante n'avait pas été pris en compte dans le calcul de cette taxe. Ce lot qui appartient à la Ville de Montréal ne figurait pas au Rôle d'évaluation foncière utilisé au moment du calcul: par conséquent, il n'avait pas été comptabilisé.

À notre demande, le Service des finances a calculé l'impact de cette omission sur les montants chargés aux propriétaires riverains et il s'est avéré que, globalement, il était de l'ordre de 20 %.

Il a donc été convenu que ce terrain serait ajouté au Rôle d'évaluation foncière et que l'arrondissement recalculerait les montants de taxes d'améliorations locales, en le considérant.

Les propriétaires riverains recevront un remboursement partiel du montant qu'ils ont payé en 2010 et leurs comptes des années subséquentes seront également réduits en conséquence.

2. Cessions ou ventes de ruelles publiques

Des ruelles municipales peuvent, occasionnellement, être cédées ou vendues aux citoyens riverains, à certaines conditions. Il peut s'agir de «cessions» de ruelles en vertu de l'Annexe C de la *Charte de la Ville de Montréal* ou de «ventes de gré à gré».

Ayant traité plusieurs plaintes de citoyens, dans des dossiers de cette nature, nous avons constaté que les règles et paramètres appliqués n'étaient pas toujours les mêmes, sur le territoire de la Ville. De plus, dans certains cas, l'arrondissement gérait lui-même toute la transaction, selon des critères particuliers.

Nous sommes intervenus afin de faire préciser les règles et d'assurer une approche plus uniforme, plus juste et plus équitable, pour tous les citoyens de Montréal.

Nous avons travaillé avec la Direction des stratégies et des transactions immobilières, qui est responsable de la gestion de ce type de transactions: une nouvelle directive administrative a été rédigée, pour préciser les paramètres et les valeurs à respecter, lors des cessions de ruelles effectuées en vertu de l'Annexe C. Cette directive devrait être approuvée par le Comité exécutif en début 2011.

Une directive de même nature sera ensuite préparée, au cours de l'année 2011, pour encadrer, selon les mêmes principes, les «ventes de gré à gré» de ruelles municipales.

On nous a récemment confirmé que tous les arrondissements de Montréal confient maintenant la gestion de ces transactions à la Direction des stratégies et des transactions immobilières.

3. Appels téléphoniques de la Ville, sans possibilité de retour d'appel

Pendant plusieurs semaines, l'afficheur téléphonique d'un citoyen indiquait que, en son absence, il avait reçu de nombreux appels d'un numéro identifié *Ville de Montréal*. Ce citoyen s'inquiétait du motif de ces appels répétés mais, lorsqu'il composait le numéro affiché, la ligne était toujours occupée. Il avait tenté de trouver l'origine de ces appels, mais en vain.

Nous avons initié une enquête auprès du Service des immeubles et des systèmes d'information : ce service a confirmé que ce numéro était rattaché à une ligne d'**appels automatisés** du réseau des bibliothèques et que, par conséquent, il n'est pas possible d'y recevoir d'appels.

Nous avons questionné la pertinence qu'un numéro de téléphone s'affiche sur les appareils des citoyens, avec l'indication qu'il s'agit d'un numéro de la *Ville de Montréal*, s'il est impossible d'y retourner un appel.

À la suite de notre intervention, des modifications ont été demandées pour que ces numéros de téléphone soient dorénavant masqués. Le Service des immeubles et des systèmes d'information a également suggéré de remplacer l'**identifiant** *Ville de Montréal*, qui apparaissait avec le numéro, par un identifiant plus précis permettant aux citoyens de savoir quel service leur a téléphoné : plus spécifiquement, dans le présent dossier, cet identifiant pourrait être remplacé par «VDM_BIBLIO».

Nous ferons un suivi, en 2011, sur l'implantation de ces changements.

4. RECOMMANDATIONS refusées - Réduction des frais de cueillette et d'entreposage des meubles et biens personnels de citoyens évincés

La Ville prend en charge, pour une courte période, les meubles et effets personnels des citoyens de Montréal qui ont été évincés de leur logement et dont les biens ont été « mis sur le carreau ». Depuis la création de notre bureau, certains de ces citoyens nous demandent d'intervenir pour faire réduire les frais réclamés, pour qu'ils puissent récupérer leurs biens. Ces frais sont souvent assez importants.

Si après enquête et analyse des circonstances particulières du dossier, nous sommes d'avis que la situation personnelle du citoyen justifie une réduction des frais, nous **RECOMMANDONS** alors, sur une base exceptionnelle et humanitaire, une réduction du montant exigé.

Jusqu'en décembre 2008, presque tous ces dossiers étaient gérés par un Service central qui acceptait toujours nos **RECOMMANDATIONS**.

Depuis janvier 2009, cependant, ce sont les arrondissements qui assument la responsabilité de ces dossiers et certains d'entre eux ont adopté un règlement particulier précisant les tarifs applicables. Parmi les 19 arrondissements de la Ville de Montréal, trois (3) d'entre eux, l'arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, l'arrondissement de Ville-Marie et l'arrondissement de Verdun, ont refusé nos **RECOMMANDATIONS** de cette nature, en 2010, en raison de leur règlement.

Cette situation nous préoccupe. Il est, en effet, dommage que, dans une même ville, les citoyens de ces 3 arrondissements ne bénéficient plus de l'opportunité d'obtenir une réduction de ces frais, lorsque les circonstances humanitaires le justifient.

Nous en avons informé la Direction générale de la Ville de Montréal et avons sollicité la collaboration des arrondissements concernés afin de pouvoir intervenir au besoin, dans des situations exceptionnelles.

Les arrondissements de Ville-Marie et de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles ont, depuis, modifié leur réglementation. Quant à l'arrondissement de Verdun, nous poursuivrons nos démarches.

5. Refus de permis malgré un changement réglementaire prévu

Un citoyen de l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro avait débuté l'installation d'un toit en PVC sur son balcon arrière, avant d'avoir obtenu le permis requis. Lorsqu'il a soumis sa demande, l'arrondissement lui a refusé le permis au motif que ce type de matériau n'était pas autorisé par le Règlement sur le zonage alors en vigueur: il demanda donc au citoyen de démolir cette construction.

Notre enquête a confirmé que ce règlement ne permettait effectivement pas l'utilisation de PVC pour le toit d'une telle structure. Nous avons, toutefois, appris que des modifications réglementaires prévues incessamment devaient permettre l'utilisation de ce matériau.

Nous nous sommes donc questionnés sur l'opportunité de faire démolir une construction qui serait bientôt permise.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement a accepté de suspendre sa demande de démolition de la structure jusqu'à ce que le nouveau Règlement sur le zonage soit adopté. Le citoyen a, par la suite, obtenu son permis et finalisé l'installation de son toit en PVC.

ÉVOLUTION DE DOSSIERS ANTÉRIEURS

6. Chèques de remboursement de taxes non encaissés – Procédure de suivi

À la suite d'une intervention que nous avons faite, en 2007, le Service des finances a élaboré et mis en application une **Politique de suivi des chèques de remboursement des taxes foncières qui n'ont pas été encaissés** par les citoyens à qui ils avaient été transmis.

Le remboursement de taxes foncières payées en trop survient souvent plusieurs années après la contestation du compte de taxes et il peut arriver que les coordonnées du citoyen aient changé depuis; dans d'autres cas, le citoyen peut simplement avoir égaré ou omis d'encaisser son chèque de remboursement. Les montants en cause sont parfois importants et il n'existait, avant notre intervention, aucune procédure de suivi.

L'émission de chèques de remplacement, en vertu de la nouvelle politique, a débuté en 2009. Le Service des finances a d'abord traité les chèques non encaissés qui avaient été émis en 2007 et ainsi de suite.

Au moment de notre suivi, en 2010, tous les chèques périmés de 2007, 2008 et 2009 avaient été traités et près de **730** contribuables avaient finalement touché leur remboursement, à la suite de l'application de cette nouvelle politique: il ne restait, par ailleurs, que 174 chèques périmés en 2010 à traiter.

Selon le Service des finances, le délai moyen de réémission d'un chèque périmé était de moins de 5 mois et devrait être réduit autour de 45 jours, à partir de janvier 2011.

7. Long délai de traitement du Bureau des réclamations

En 2009, notre bureau était intervenu dans un dossier où 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.

Notre enquête avait alors démontré que ce délai s'expliquait par le fait que l'évaluateur mandaté par le *Bureau des réclamations* était lui-même en attente d'informations. Il devait, en effet, obtenir certaines informations factuelles de l'arrondissement où s'est produit l'incident, pour pouvoir évaluer la réclamation du citoyen.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait donc initié une enquête auprès de tous les arrondissements pour avoir un portrait réel de la situation et, le cas échéant, évaluer comment les délais de réponse pourraient être écourtés.

Selon notre analyse, tous les arrondissements devraient être en mesure de fournir les informations demandées par le *Bureau des réclamations* ou son mandataire, dans un délai maximal de 6 semaines, dans la mesure où ces demandes sont acheminées promptement et à la bonne personne. Nous avons donc préparé une liste des personnes responsables de traiter ces demandes d'information, dans chaque arrondissement, et l'avons communiquée au *Bureau des réclamations* qui s'est engagé à la tenir à jour.

Lors de nos suivis, en 2010, plusieurs arrondissements tardaient encore à transmettre les informations demandées par le *Bureau des réclamations* ou son mandataire. Nous avons donc sollicité la collaboration du directeur général associé à la concertation des arrondissements afin d'améliorer la situation.

Ce dernier a invité les représentants du *Bureau des réclamations* à une réunion avec les directeurs d'arrondissement où ils ont eu l'occasion d'exposer la situation et de répondre à leurs questions. Cette réunion semble avoir déjà porté fruits : le *Bureau des réclamations* a, en effet, confirmé que des informations qui tardaient à lui être communiquées avaient été reçues et que les arrondissements semblaient mieux collaborer.

Nous sommes confiants que ces nouvelles interventions permettront d'améliorer, de façon permanente, le délai de réponse aux citoyens, dans ces dossiers de réclamation.

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

Dans son Rapport annuel 2009, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait soulevé le fait que, à Montréal, plusieurs espaces de stationnement payants par parcomètre sont implantés à un endroit où, si cet espace n'était pas payant, des contraventions seraient émises pour avoir stationné trop près d'une borne-fontaine, soit à moins de 5 mètres, tel que prévu par le *Code de la sécurité routière*.

À la suite de notre intervention, la Ville de Montréal s'était engagée à initier des discussions avec le Gouvernement du Québec afin de régulariser cette situation.

Un suivi effectué en 2010 a révélé que les pourparlers étaient toujours en cours et que si tout se déroulait comme prévu, la Ville de Montréal est confiante que le *Code de la sécurité routière* soit modifié, dès 2011.

Nous suivons l'évolution de ce dossier avec grand intérêt.

Au cœur de la communauté



Partie III

LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, ci-après «la Charte», est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2006. Elle énonce les droits et responsabilités des citoyens dans divers aspects de la vie démocratique, la vie économique et sociale, la vie culturelle, les loisirs, les activités physiques et le sport, l'environnement et le développement durable, la sécurité et la qualité des services municipaux, à Montréal.

Les engagements qu'elle contient lient tous les gestionnaires et tous les élus municipaux de la Ville de Montréal, incluant les arrondissements. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est l'unique recours prévu pour en assurer son respect.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut exceptionnellement, dans les dossiers Charte, intervenir et faire enquête sur des décisions qui ont été votées par un Conseil d'arrondissement, le Comité exécutif ou le Conseil de la Ville.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit interpréter l'ensemble des règlements municipaux d'une manière qui lui soit compatible.

PRINCIPAUX ENGAGEMENTS CONTENUS DANS LA CHARTE

Les engagements contenus dans la Charte 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.

DROIT D'INITIATIVE DES CITOYENS - CONSULTATIONS PUBLIQUES

Les attentes de citoyens qui s'adressent à notre bureau, en matière de démocratie participative, sont très grandes. Nous recevons, régulièrement, des demandes de citoyens qui voudraient exiger la tenue d'une consultation publique dans des dossiers où la Ville n'y est pas légalement tenue.

L'article 16(h) de la Charte prévoyait l'obligation, pour la Ville de Montréal, de définir, baliser et accorder par règlement, avant le 31 décembre 2009, un droit d'initiative aux citoyens, en matière de consultation publique.

De nouvelles dispositions sur ce droit d'initiative sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2010: Annexe B du *Règlement sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités et sur le droit d'initiative* (05-506 et 05-506-1). Certains citoyens auraient d'ailleurs déjà initié de telles démarches. De notre côté, toutefois, nous n'avons traité aucune demande à ce sujet.

CONSULTATION PUBLIQUE SUR LA CHARTE, EN 2010

En vertu de l'article 42 de la Charte, la Ville devait, dans le cadre d'une consultation publique, procéder à l'évaluation de l'efficacité, de la pertinence et de la couverture des droits et des responsabilités qu'elle énonce, ainsi que des processus de suivis, d'enquêtes et de plaintes qu'elle prévoit, dans les quatre années suivant son entrée en vigueur.

En 2010, le Comité exécutif de la Ville a confié ce mandat à l'Office de consultation publique de Montréal, «l'OCPM». Les commissaires désignés par l'OCPM étaient maître Claude Fabien (président), madame Dominique Ollivier (commissaire) et monsieur André Beauchamp (commissaire). Au terme de son analyse et de ses délibérations, la Commission soumettra à la Ville de Montréal, un rapport final avec ses commentaires et recommandations, en vue de la révision de la Charte.

Cette Commission a tenu trois séances d'information, en novembre 2010, pour les citoyens et groupes intéressés. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** y a alors présenté un **Bilan** de toutes les activités de son bureau en lien avec la Charte, depuis 2006. Durant trois autres séances publiques, en décembre 2010, près de 40 citoyens et groupes ont présenté leurs commentaires et suggestions quant aux modifications qu'ils jugeaient pertinentes.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** était présent à toutes ces séances: cela nous a permis de «prendre le pouls» des citoyens et d'écouter les opinions et les suggestions qu'ils ont émises. Nous avons également répondu à plusieurs questions émanant des participants et des commissaires.

La documentation relative à cette consultation publique peut être consultée sur le site Web de l'OCPM.

Le **Bilan** que nous y avons déposé contient des données détaillées sur les **179** enquêtes que nous avons menées dans des dossiers Charte, entre le 1^{er} janvier 2006 et le 31 juillet 2010: l'ombudsman y soumet également quelques constats et pistes de réflexion. Ce bilan peut être consulté sur le site Web de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.



DOSSIERS CHARTE TRAITÉS EN 2010

De plus en plus de dossiers que nous traitons sont en lien avec un engagement contenu dans la Charte. Ce nombre a presque doublé, en 2010, avec un total de **67** dossiers Charte, soit **31,9%** de tous nos dossiers d'enquête.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ENQUÊTES CHARTE, PAR ANNÉE

	2006	2007	2008	2009	2010	Total
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	67	218
%	15,14	18,35	18,35	17,43	30,73	100%

PROPORTION DES ENQUÊTES CHARTE SUR L'ENSEMBLE DES DOSSIERS D'ENQUÊTE, PAR ANNÉE

	2006	2007	2008	2009	2010	Total
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	67	218
Nombre total de dossiers d'enquête de l'OdM par année	222	233	249	193	210	1 107
%	14,86	17,17	16,06	19,69	31,9	19,69

Il arrive, par ailleurs, que malgré la soumission du plaignant, les engagements de la Charte ne soient pas réellement en cause dans un dossier. Dans ces cas, nous poursuivons 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 municipale contestée.

SUJETS VISÉS PAR LES DOSSIERS CHARTE, EN 2010

- **22** dossiers concernaient l'environnement et le développement durable, incluant **10** plaintes relatives à des bruits excessifs;
- **19** dossiers concernaient la qualité des services municipaux incluant **3** dossiers d'accessibilité universelle, et **6** autres relatifs à des citoyens handicapés;
- **15** plaintes portaient sur des questions de sécurité;
- **9** dossiers étaient en lien avec la vie démocratique; et
- **2** demandes concernaient la vie économique et sociale.

Ces données incluent **9 dossiers à l'initiative de l'ombudsman** qui portaient, notamment, sur les sujets suivants :

- La protection de la forêt Angrignon
- L'accessibilité universelle
- La sécurité
- La qualité et la clarté des informations données aux citoyens
- L'application ou la non application de la réglementation municipale
- Les procédures de fonctionnement et la qualité du service à la clientèle dans les arrondissements et les services municipaux
- Les processus d'avis publics

Pour plus de détails voir tableau R10 – ANNEXE C

Pour le détail du nombre de dossiers selon les dispositions spécifiques de la Charte, incluant les informations sur les résultats et les délais de traitement voir tableau R11- ANNEXE C

PRINCIPAUX ARRONDISSEMENTS VISÉS PAR DES DOSSIERS CHARTE, EN 2010

- Le Plateau-Mont-Royal
- Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce
- Pierrefonds-Roxboro
- Ville-Marie
- Le Sud-Ouest

PRINCIPAUX SERVICES CENTRAUX VISÉS PAR DES DOSSIERS CHARTE, EN 2010

- Service de police de la Ville de Montréal
- Affaires juridiques et évaluation foncière (Direction des affaires pénales et criminelles)
- Développement et opérations (Direction de l'environnement et du développement durable)
- Service sécurité incendie de Montréal

PRINCIPALE SOCIÉTÉ PARAMUNICIPALE VISÉE PAR DES DOSSIERS CHARTE, EN 2010

- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

ENTITÉ POLITIQUE VISÉE PAR UN DOSSIER CHARTE, EN 2010

- Présidence du Conseil de la Ville

Pour plus de détails sur les entités visées voir tableau R12 - ANNEXE C

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS CHARTE, EN 2010

	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 2011	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2008	1	0	1	5	15	5	7	6	0	40	57,30
%	2,5	0	2,5	12,5	37,5	12,5	17,5	15	0	100%	jours
2009	2	0	0	8	9	9	6	4	0	38	47,37
%	5,26	0	0	21,05	23,68	23,68	15,79	10,53	0	100%	jours
2010	2	1	1	12	13	8	4	10	16	67	40,33
%	2,99	1,49	1,49	17,91	19,4	11,94	5,97	14,83	23,88	100%	jours

Les dossiers Charte étant souvent plus complexes, leur délai de traitement est généralement plus long. En 2010, leur délai moyen a été de **40,33** jours ouvrables.

PROFIL DES PLAIGNANTS, DOSSIERS CHARTE, EN 2010

Parmi les **67** dossiers traités, **9** ont été initiés par l'ombudsman. Les données qui suivent ne visent donc que les **58** demandes qui nous ont été soumises par des citoyens.

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS

A. SEXE

Sexe	Nombre	%
Femme	22	37,93
Homme	36	62,07
TOTAL	58	100 %

B. LANGUE DE CORRESPONDANCE

Langue	Nombre	%
Français	47	81,03
Anglais	11	18,97
TOTAL	58	100 %

C. GROUPE D'ÂGE⁽¹⁾

Groupe d'âge	Nombre	%
Moins de 18 ans	0	0
18-25 ans	2	3,45
26-50 ans	12	20,69
51-64 ans	12	20,69
65 ans +	15	25,86
Inconnu	17	29,31
TOTAL	58	100 %

D. ORIGINE⁽²⁾

Origine	Nombre	%
Ethnoculturelle	17	29,31
Canadienne	39	67,24
Inconnue	2	3,45
TOTAL	58	100 %

E. DÉTAIL - ORIGINE ETHNOCULTURELLE

Origine	Nombre	%
Américain (États-Unis)	1	5,88
Français	3	17,65
Grec	4	23,53
Italien	3	17,65
Jamaïquain	1	5,88
Ukrainien	1	5,88
Vietnamien	1	5,88
Autre	3	17,65
TOTAL	17	100 %

F. MINORITÉ VISIBLE⁽³⁾

Minorité visible	Nombre	%
Oui	5	8,62
Non	50	86,21
Inconnue	3	5,17
TOTAL	58	100 %

G. DÉTAIL - MINORITÉ VISIBLE

Minorité visible	Nombre	%
Arabe	3	60
Asiatique	1	20
Noir	1	20
TOTAL	5	100 %

¹ Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire: 70,69% des personnes ont confirmé à quel groupe d'âge elles appartiennent.

² Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire: 96,55% des personnes nous ont révélé cette information.

³ Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire: 94,83% des personnes nous ont révélé cette information.

QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS CHARTE, EN 2010

1. Libellé de certains formulaires - Demandes de permis

À la suite de plusieurs plaintes, il nous est apparu que le libellé du formulaire **Demande de permis de transformation** pouvait porter à confusion. Ce formulaire est utilisé dans tous les arrondissements.

Les citoyens qui désirent entreprendre des travaux de modification de leur immeuble doivent faire approuver leur projet par le département d'urbanisme de leur arrondissement : pour ce faire, ils doivent d'abord compléter ledit formulaire. Or, le montant chargé au citoyen, au moment du dépôt de sa demande, y apparaissait sous la rubrique « Coût du permis » alors qu'en vertu de la réglementation municipale, ce montant correspond plutôt aux frais d'étude du dossier.

Lorsque leur *Demande de permis* était refusée, des citoyens demandaient donc un remboursement que la Ville leur refusait, conformément aux dispositions réglementaires.

À la suite de nos démarches, le libellé du formulaire a été modifié : l'expression « Coût du permis » y a été remplacée par « Frais d'étude ».

D'autres formulaires ont également été modifiés, de la même façon : *Demande de permis*; *Demande de certificat d'autorisation*; *Demande de lotissement*; et *Demande d'installation septique*.

2. Bruit excessif - Collecte de déchets, la nuit

En 2009, un citoyen s'était plaint du bruit excessif, lors des collectes de déchets qui avaient lieu la nuit, près de sa résidence, dans l'arrondissement de Ville-Marie.

Les collectes de nuit n'étaient alors pas interdites par les règlements en vigueur dans cet arrondissement et seul le Règlement sur le bruit, qui interdit les bruits dépassant 50 décibels la nuit, aurait pu être invoqué. La gestion du problème soumis via l'application de ces normes était cependant compliquée et coûteuse puisqu'elle nécessitait la présence d'un inspecteur spécialisé en gestion du bruit, au moment des

infractions. L'arrondissement a donc plutôt choisi d'amender son Règlement sur le civisme, le respect et la propreté.

Un récent suivi auprès de l'arrondissement de Ville-Marie a confirmé qu'il avait respecté son engagement. Le Règlement sur le civisme, le respect et la propreté a été modifié afin d'interdire la collecte de déchets entre 23h00 et 07h00, sur tout le territoire de l'arrondissement. Les entreprises touchées par cet amendement ont été informées par écrit de cette nouvelle disposition et l'arrondissement leur a enjoint de modifier leurs horaires de collecte, en conséquence.

L'arrondissement s'est, par ailleurs, engagé à établir une surveillance de nuit dans les secteurs problématiques et à émettre des *Constats d'infraction*, le cas échéant, aux entreprises qui continueraient d'effectuer la collecte de déchets, la nuit.

3. Barres d'appui - Salle d'aisance pour les personnes handicapées de l'Hôtel de Ville de Montréal

En février 2010, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait demandé au bureau de la Présidence du Conseil de la Ville, qui est responsable de la gestion de l'Hôtel de Ville de Montréal, de faire installer des barres d'appui dans la salle d'aisance adaptée aux personnes handicapées : cette toilette est située au rez-de-chaussée du bâtiment. Notre demande faisait suite à l'installation par notre bureau, en 2010, d'un système automatisé d'ouverture de la porte pour accéder à cette toilette.

Un projet majeur de mise aux normes du rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville prévoit la modification de cette salle d'aisance, pour la rendre plus accessible : la date de réalisation de ce projet demeure cependant incertaine et, à notre avis, l'installation de barres d'appui ne devait pas attendre.

Après quelques mois de suivis, ces barres d'appui ont finalement été installées : les manœuvres des personnes handicapées qui utilisent cette salle d'aisance sont donc plus faciles et plus sécuritaires.

ÉVOLUTION DE DOSSIERS CHARTE ANTÉRIEURS

4. Abaissement des bornes de paiement – Stationnement sur rue – Système de paiement par carte prépayée – Système de paiement par téléphone

Lors d'une enquête de 2007, à la suite d'une plainte d'une personne handicapée, la Société en commandite Stationnement de Montréal (SCSDM) s'est engagée à abaisser de 40 mm les bornes de paiement de stationnement sur rue, afin de rendre plus facilement accessibles leur écran d'instructions et l'insertion de paiement par carte de crédit. Ce changement doit se faire par étape au fur et à mesure où de nouvelles bornes seront installées ou d'anciennes bornes seront remplacées. La SCSDM a confirmé qu'à la fin de 2010, plus de 450 bornes abaissées avaient ainsi été installées.

De plus, la SCSDM s'était aussi 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.

Lors d'un suivi effectué en janvier 2010, on nous avait confirmé que la SCSDM venait de lancer un *Appel d'offres* en vue de l'implantation d'un projet de paiement par téléphone, avant la fin de l'année 2010. On nous avait également informés qu'un projet pilote de paiement par carte prépayée était en cours depuis l'été 2009, dans l'arrondissement de Lachine.

En décembre 2010, la SCSDM a confirmé que le projet de paiement par téléphone est actuellement dans sa phase de développement et devrait être opérationnel en mode « contrôle de qualité », dès l'été 2011.

Quant au projet de paiement par carte prépayée, il demeure à l'étude: la SCSDM souhaite toujours offrir un système de carte à puce prépayée, semblable à celui utilisé dans le métro de Montréal, mais elle doit s'assurer que ce système soit compatible avec les technologies utilisées par les institutions financières, pour les cartes de crédit et les cartes de débit.

Nous ferons un suivi sur l'évolution de ces projets.

5. Protection du patrimoine naturel - 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 2010, auprès du service central concerné et de l'arrondissement Le Sud-Ouest qui ont réitéré leur engagement à respecter notre **RECOMMANDATION**.

6. Bruits de terrasse et Qualité de vie des résidents voisins - 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 souvent défaut.

En 2009 et 2010, 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 : des *Constats d'infraction* ont été remis au commerçant qui les a cependant contestés devant les tribunaux.

À ce jour, aucune solution efficace n'a été trouvée.

Les délais de traitement des dossiers de Constat par la Cour municipale sont très longs et jusqu'à présent, aucun jugement n'a été rendu.

Nous poursuivrons donc nos interventions, en collaboration avec les gestionnaires de l'arrondissement et de la Cour municipale, en espérant qu'une solution durable puisse éventuellement être trouvée pour assurer une qualité de vie raisonnable aux résidents voisins.



Annexes



ANNEXE A

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN BREF

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est une instance **apolitique, impartiale et indépendante** de l'administration et des élus chargée de veiller à ce que les citoyens reçoivent les services et avantages municipaux auxquels ils ont droit et soient traités équitablement, avec justice et avec respect par tous les représentants de la Ville. Cette indépendance confère à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL sa crédibilité auprès des citoyens.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL possède de larges pouvoirs d'enquête. Les gestionnaires et les représentants de la Ville sont tenus de collaborer à ses enquêtes et de fournir tous les renseignements et documents demandés.

Sous réserve des besoins de ses interventions, pour régler un dossier, les informations personnelles soumises à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL sont protégées et personne d'autre n'y a accès.

L'ombudsman peut recommander toutes les mesures qu'elle juge appropriées. Ses recommandations sont généralement acceptées et mises en œuvre par les représentants de la Ville.

L'ombudsman doit respecter les lois mais elle n'est pas liée par les pratiques habituelles de la Ville. Ses interventions permettent souvent de revoir et de moderniser certaines pratiques en vigueur depuis plusieurs années.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est un **dernier recours**. Les citoyens qui demandent son intervention doivent avoir préalablement donné au directeur, de l'arrondissement ou du service concerné, l'opportunité de régler lui-même le dossier.

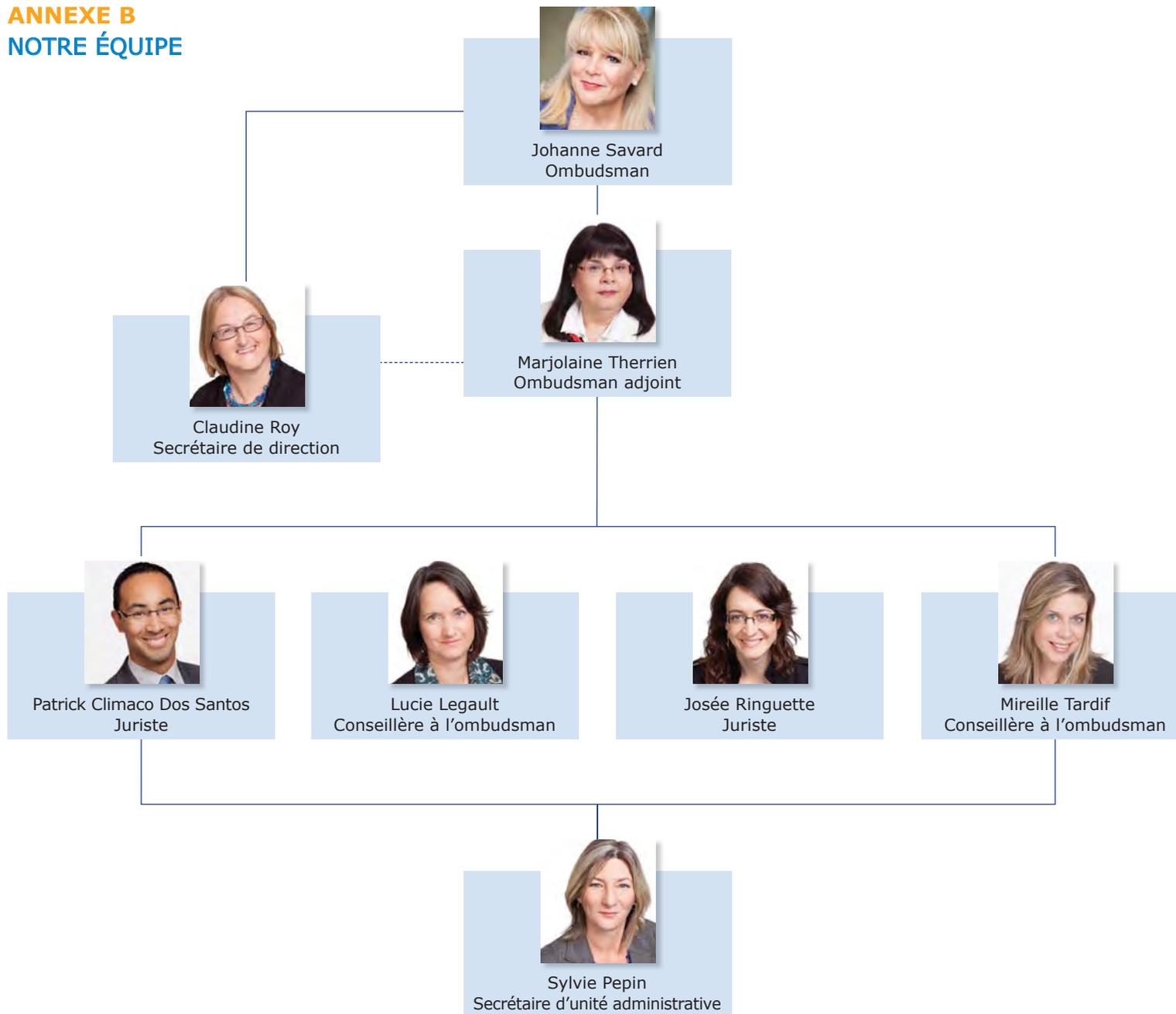
Le recours à l'ombudsman est facilement **accessible, rapide, efficace et gratuit**.

Nos bureaux sont situés au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville de Montréal, à quelques pas de la station de métro Champ-de-Mars. L'édifice est accessible aux personnes à mobilité réduite par l'entrée de la Place Vauquelin, en face de la Place Jacques-Cartier.

Pour plus d'information sur le mandat, les valeurs, la mission, le logo et les procédures de plaintes, vous pouvez consulter notre brochure **PROMOUVOIR LE RESPECT : ASSURER L'ÉQUITÉ**, disponible en format papier ou sur notre site Web.



ANNEXE B
NOTRE ÉQUIPE



ME JOHANNE SAVARD

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 complété diverses formations de l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP) et 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, d'obtenir une appréciation indépendante de leur dossier. 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 et de l'emploi ainsi que dans les dossiers relatifs aux droits de la personne et droits fondamentaux protégés par différentes chartes. Elle utilise, depuis plus de vingt ans, les modes alternatifs de règlement des conflits et elle aborde toujours les situations difficiles dans une optique de prévention des conflits et/ou de recherche de solutions pratiques et efficaces.

Implication sociale

Me Savard s'est toujours impliquée activement dans l'action communautaire.

Elle a été présidente du conseil d'administration de deux *Centres de la petite enfance*, dont le *Centre de la petite enfance Papillon*, où enfants handicapés et non handicapés partagent leur quotidien et leurs expériences.

Elle a été membre puis deux fois présidente du *Comité organisateur du bal annuel* de la *Société Alzheimer de Montréal*.

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

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* ».

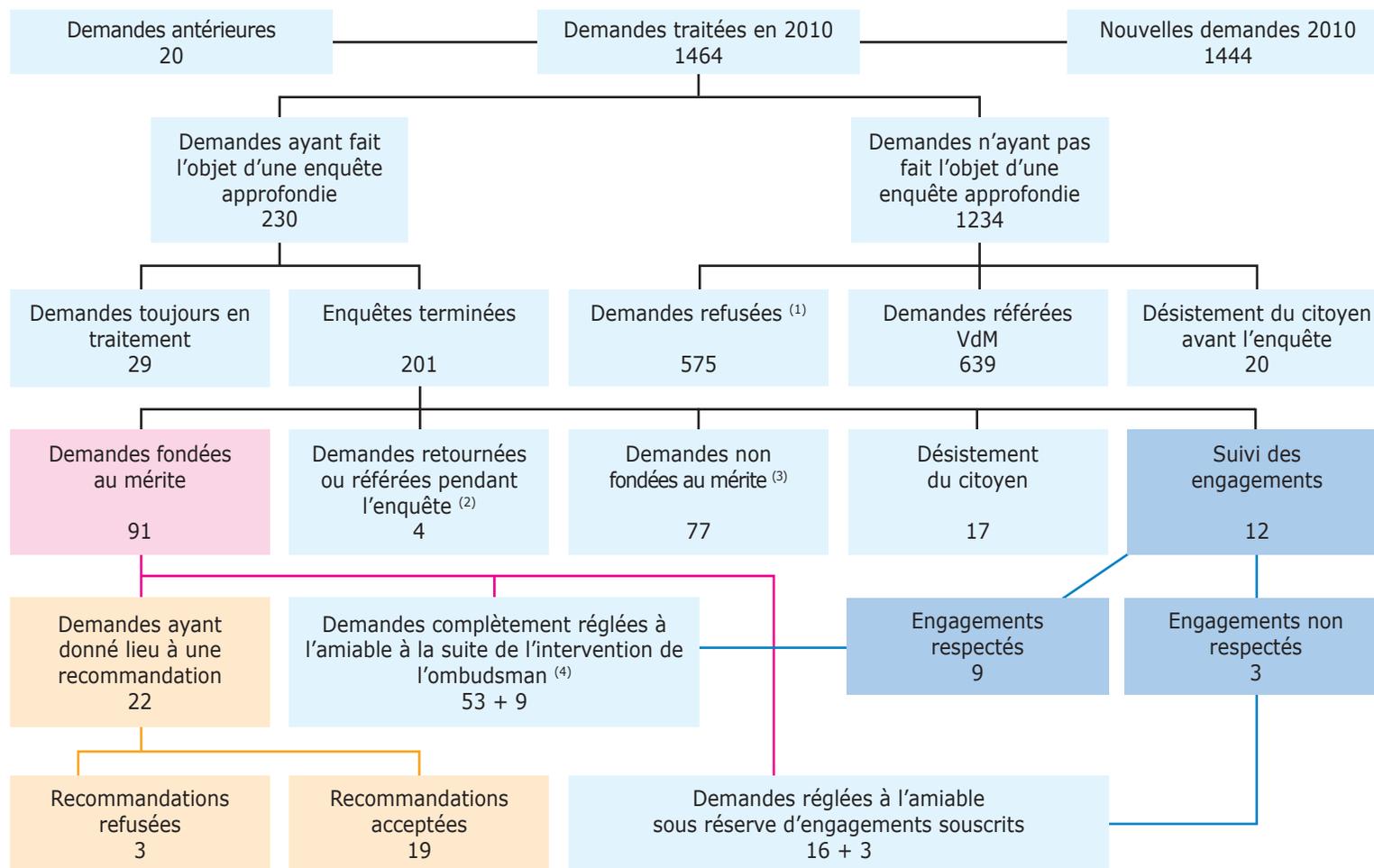
Elle fut, de 2006 à 2008, membre du *Conseil des Gouverneurs* de l'organisme Resto Plateau.

ANNEXE C

Tableau R1

DEMANDES TRAITÉES EN 2010

Incluant les dossiers Charte



(1) Il s'agit généralement de sujets sur lesquels l'Odm n'a pas juridiction.

(2) Il s'agit de demandes pour lesquelles l'Odm a jugé préférable de retourner la demande du citoyen à l'instance concernée, en cours d'enquête, compte tenu de la volonté exprimée par celle-ci de ne pas attendre une recommandation pour agir.

(3) Il s'agit de demandes pour lesquelles, après enquête, l'Odm a décidé de mettre fin à son intervention parce que, par exemple, les normes avaient été respectées. Nos conclusions motivées ont néanmoins été expliquées au citoyen pour l'aider à comprendre ou à résoudre autrement son problème.

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

Tableau R2

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Abri temporaire d'hiver	2	2	2
Accès à l'information	40	39	21
Accessibilité universelle	4	2	4
Animal	22	10	14
Appel d'offres	3	7	1
Application de la réglementation	78	42	56
Aqueduc / Égout	19	13	15
Arbre	37	35	25
Bibliothèque	4	2	3
Bruit	54	36	35
Circulation	27	22	12
Clôture	10	6	3
Communications	10	25	16
Comportement d'un employé	124	96	79⁽¹⁾
Conflit d'intérêts	1	0	4
Cour municipale (fonctionnement)	91	80	89
Culture	1	1	0
Déchets / Recyclage	38	30	17
Décision du Comité exécutif	1	3	1
Décision d'un Conseil d'arrondissement	12	2	7
Décision du Conseil municipal	3	3	3
Décision judiciaire	43	34	10⁽²⁾
Déneigement	40	19	11

(1) En 2010, cette catégorie ne concerne que les plaintes contre des employés de la Ville de Montréal.

(2) En 2010, cette catégorie n'inclut pas les jugements de la Cour municipale de Montréal.

Tableau R2 (suite)

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Différend privé	s.o. ⁽³⁾	s.o. ⁽³⁾	100
Divers	54	46	30
Droits acquis	5	1	2
Droits de la personne	3	6	1
Entrée charretière	6	3	3
Environnement / Développement durable	5	3	3
Évaluation / Taxe foncière	30	35	37
Fourrière (autres)	5	5	7
Fourrière (entreposage de meubles)	63	29	43
Gestion des conduits souterrains	2	0	0
Immigration	3	4	s.o.⁽⁴⁾
Incendie / Sécurité publique	6	12	9
Infraction à une loi	34	29	24
Jugement Cour municipale	s.o. ⁽⁵⁾	s.o. ⁽⁵⁾	26
Logement social / HLM / Subvention au logement	86	94	105
Nuisances	25	23	16
Organismes gouvernementaux	108	123	143
Parcs et espaces verts	11	4	11
Participation citoyenne	10	3	5
Permis	56	41	53
Personne handicapée	16	9	12
Piste cyclable	5	4	3

(3) Nouvelle catégorie depuis 2010.

(4) Cette catégorie n'est plus utilisée en 2010.

(5) Nouvelle catégorie en 2010.

Tableau R2 (suite)

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Propreté	25	12	10
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	2	11	6
Réclamation monétaire (arbre)	4	2	3
Réclamation monétaire (autres)	55	49	17
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	29	27	12
Réclamation monétaire (événement climatique)	3	0	0
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	5	5	3
Réclamation monétaire (incident de la route)	5	8	6
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	11	8	1
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	30	11	8
Relations de travail	38	39	33
Relations locataire / propriétaire	40	28	19
Remorquage	10	8	2
Ruelle	7	12	14
Salubrité	24	29	32
Sports et loisirs	23	15	10
Stationnement / SRRR / Vignettes	59	54	75
Subvention autre que logement	15	19	28
Taxe (sauf foncière)	24	23	19
Taxi	3	0	4
Transport	23	21	12
Voirie / Travaux publics	63	63	42
Zonage / Urbanisme / Dérogation	18	17	27
TOTAL	1713	1444	1444

Tableau R3

RÉSULTAT / 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	21	0	3	18	0	0	0	0	0	0	0	0
Accessibilité universelle	4	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1
Animal	14	0	9	4	0	0	0	1	0	0	0	0
Appel d'offres	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Application de la réglementation	56	0	41	5	0	0	8	2	0	0	0	0
Aqueduc / Égout	15	0	10	1	0	0	1	1	0	0	0	2
Arbre	25	0	19	0	0	0	1	5	0	0	0	0
Bibliothèque	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Bruit	35	2	23	0	1	0	3	0	0	1	3	2
Circulation	12	0	7	2	1	0	1	1	0	0	0	0
Clôture	3	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Communications	16	0	7	1	0	0	1	4	0	0	0	3
Comportement d'un employé	79	0	39	39	0	0	0	1	0	0	0	0
Conflit d'intérêts	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Cour municipale (fonctionnement)	89	0	70	9	2	1	3	4	0	0	0	0
Déchets / Recyclage	17	0	7	9	0	0	0	0	0	0	0	1
Décision du Comité exécutif	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Décision d'un Conseil d'arrondissement	7	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0

Tableau R3 (suite)

RÉSULTAT / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Décision du Conseil municipal	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Décision judiciaire	10	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0
Déneigement	11	0	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Différend privé	100	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Divers	30	2	16	7	0	0	4	0	0	1	0	0
Droits acquis	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Droits de la personne	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Entrée charretière	3	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Environnement / Développement durable	3	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Évaluation / Taxe foncière	37	1	29	4	0	0	2	0	0	0	1	0
Fourrière (autres)	7	0	4	1	0	0	1	1	0	0	0	0
Fourrière (entreposage de meubles)	43	3	12	0	7	0	0	3	17	0	0	1
Incendie / Sécurité publique	9	1	5	1	0	0	0	1	0	1	0	0
Infraction à une loi	24	1	1	22	0	0	0	0	0	0	0	0
Jugement Cour municipale	26	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0
Logement social / HLM / Subvention au logement	105	3	79	5	1	0	7	5	1	2	1	1
Nuisances	16	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Organismes gouvernementaux	143	0	0	143	0	0	0	0	0	0	0	0
Parcs et espaces verts	11	0	7	0	0	0	0	1	0	2	1	0

Tableau R3 (suite)

RÉSULTAT / 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
Participation citoyenne	5	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1
Permis	53	1	42	2	0	0	2	3	0	0	0	3
Personne handicapée	12	0	5	0	0	1	1	2	0	0	1	2
Piste cyclable	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Propreté	10	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (arbre)	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (autres)	17	0	3	12	0	0	1	1	0	0	0	0
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	12	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	1
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (incident de la route)	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	8	0	0	6	0	0	2	0	0	0	0	0
Relations de travail	33	0	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0
Relations locataire / propriétaire	19	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0
Remorquage	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Ruelle	14	0	11	0	0	0	1	1	0	0	0	1
Salubrité	32	0	20	2	0	0	7	1	0	0	0	2
Sports et loisirs	10	0	8	1	0	0	1	0	0	0	0	0

Tableau R3 (suite)

RÉSULTAT / 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
Stationnement / SRRR / Vignettes	75	2	28	33	0	1	2	4	0	3	2	0
Subvention autre que logement	28	0	22	1	0	0	5	0	0	0	0	0
Taxe (sauf foncière)	19	0	13	1	0	0	4	1	0	0	0	0
Taxi	4	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Transport	12	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0
Voirie / Travaux publics	42	1	30	2	2	0	1	1	0	2	3	0
Zonage / Urbanisme / Dérogation	27	1	14	1	1	0	5	1	0	1	0	3
GRAND TOTAL	1444	20	639	575	16	3	73	49	18	13	12	26

Tableau R4

ARRONDISSEMENTS

ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Ahuntsic-Cartierville	59	62	49
Anjou	10	9	11
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	90	31	66
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	7	6	2
Lachine	14	3	4
LaSalle	14	23	20
Le Plateau-Mont-Royal	85	70	76
Le Sud-Ouest	28	30	27
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	57	49	27
Montréal-Nord	15	16	25
Outremont	6	4	15
Pierrefonds-Roxboro	9	6	22
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	28	33	28
Rosemont – La Petite-Patrie	56	46	47
Saint-Laurent	18	12	9
Saint-Léonard	15	5	8
Verdun	28	22	26
Ville-Marie	109	60	75
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	33	29	20
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	3	2	0
TOTAL	684	518	557

Tableau R5

SERVICES CENTRAUX

ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ ⁽¹⁾	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Direction générale			
Concertation des arrondissements	s.o. ⁽²⁾	s.o. ⁽²⁾	2
Direction des communications et des relations avec les citoyens	1	4	2
Direction des Muséums nature de Montréal	1	0	1
Direction du greffe	6	7	4
Unité de la propreté et du déneigement	s.o. ⁽³⁾	1	0
Direction de l'approvisionnement	1	2	0
Direction du matériel roulant et des ateliers	0	1	0
Finances			
Direction des revenus et de la fiscalité	43	46	48
Direction de la comptabilité et du contrôle financier	0	1	0
Direction de la gestion financière	0	1	0
Affaires juridiques et évaluation foncière			
Direction de l'évaluation foncière	11	6	9
Direction des affaires pénales et criminelles	127	108	124
Affaires juridiques	108	88	50
Immeubles et systèmes d'information			
Direction des immeubles	1	1	2
Direction des systèmes d'information	s.o. ⁽⁴⁾	s.o. ⁽⁴⁾	1
Direction stratégies et transactions immobilières	4	4	6

(1) Une restructuration majeure a eu lieu en 2010, les données des années antérieures ont donc été regroupées sous l'unité administrative responsable en 2010.

(2) Nouvelle unité administrative en 2010, aucun équivalent pour les années antérieures.

(3) Nouvelle unité administrative en 2009.

(4) Nouvelle direction, en 2010, aucun équivalent pour les années antérieures.

Tableau R5 (suite)

SERVICES CENTRAUX

ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ ⁽¹⁾	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Développement et opérations			
Direction de l'environnement et du développement durable	5	4	5
Direction du développement culturel et du patrimoine	2	1	3
Direction du développement économique et urbain	0	0	2
Direction de l'habitation	13	17	27
Direction des grands parcs et du verdissement	3	1	1
Direction des sports	3	3	4
Bureau du Mont-Royal	2	1	0
Direction des transports	2	1	7
Direction des travaux publics	1	2	1
Eau			
Toutes directions confondues	2	2	3
Capital humain			
Toutes directions confondues	27	21	31
Police			
Service des communications opérationnelles	8	2	4
Direction du service de police	106	106	86
Direction des opérations corporatives (agents de stationnement)	23	34	40
Sécurité incendie de Montréal			
Toutes directions confondues	10	16	10
Ancienne fourrière municipale			
Direction de l'administration et du soutien opérationnel	62	6 ⁽⁵⁾	s.o.⁽⁵⁾
TOTAL	572	487	473

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

Tableau R6

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE ET AUTRES ENTITÉS EN LIEN AVEC LA VILLE ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Commission des services électriques de Montréal	1	5	2
Corporation de gestion des marchés publics	0	1	0
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	0	0	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	96	98	102
Société du parc Jean-Drapeau	2	11	0
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	9	2	15
Société de transport de Montréal	30	33	26
Société en commandite Stationnement de Montréal	3	9	6
Musée Pointe-à-Callière	0	1	0
TOTAL	141	160	152

Tableau R7

ENTITÉS POLITIQUES ⁽¹⁾

ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	2008	2009	2010
Cabinet du maire	0	2	0
Comité exécutif	6	5	4
Conseil de la Ville	8	5	6
Conseil d'agglomération ⁽²⁾	0	0	1
Présidence du Conseil de la Ville	0	2	1
TOTAL	14	14	12

(1) Les demandes relatives à un Conseil d'arrondissement sont incluses dans le tableau R4.

(2) L'OdM n'a pas juridiction sur le Conseil d'agglomération.

Tableau R8

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 2011	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
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	24	32	54	35	12	12	2	1444	6,15 jours
%	84,83	3,32	1,66	2,22	3,74	2,42	0,83	0,83	0,14	100%	
2010	1172	77	35	44	49	21	5	15	26	1444	5,27 jours
%	81,16	5,33	2,42	3,05	3,39	1,45	0,35	1,04	1,80	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 2011	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
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	20	30	54	35	12	12	2	193	38,48 jours
%	7,77	6,74	10,36	15,54	27,98	18,13	6,22	6,22	1,04	100%	
2010	7	22	24	42	48	21	5	15	26	210	28,78 jours
%	3,33	10,48	11,43	20	22,86	10	2,38	7,14	12,38	100%	

Tableau R9

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2010

Incluant les dossiers Charte

A. SEXE

Sexe	Nombre	%
Femme	660	46,45
Homme	761	53,55
TOTAL	1421⁽¹⁾	100%

B. LANGUE DE CORRESPONDANCE

Langue	Nombre	%
Français	1118	78,29
Anglais	310	21,71
TOTAL	1428⁽¹⁾	100%

C. GROUPE D'ÂGE ⁽²⁾

Groupe d'âge	Nombre	%
Moins de 18 ans	4	0,28
18-25 ans	21	1,48
26-50 ans	437	30,75
51-64 ans	192	13,51
65 ans +	150	10,56
Inconnu	617	43,42
TOTAL	1421⁽¹⁾	100%

D. ORIGINE DES PLAIGNANTS ⁽³⁾

Origine	Nombre	%
Ethnoculturelle	282	19,85
Canadienne	851	59,89
Inconnue	288	20,27
TOTAL	1421⁽¹⁾	100%

(1) Des 1444 dossiers ouverts en 2010, 16 ont été initiés par l'OdM et 7, par une personne morale.

(2) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 56,58% des personnes ont confirmé à quel groupe d'âge elles appartiennent.

(3) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 79,73% des personnes ont fourni cette information.

Tableau R9 (suite)

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2010

Incluant les dossiers Charte

E. DÉTAIL DE L'ORIGINE ETHNOCULTURELLE

Origine	Nombre	%
Allemand	4	1,42
Américain (États-Unis)	7	2,48
Chinois	8	2,84
Égyptien	2	0,71
Français	18	6,38
Grec	17	6,03
Haïtien	15	5,32
Indien de l'Inde	4	1,42
Irlandais	3	1,06
Italien	60	21,28
Jamaïquain	2	0,71
Juif	7	2,48
Marocain	4	1,42
Portugais	2	0,71
Roumain	5	1,77
Russe	4	1,42
Syrien	1	0,35
Turc	1	0,35
Ukrainien	1	0,35
Vietnamien	2	0,71
Autre	115	40,78
TOTAL	282	100%

F. PLAIGNANTS D'UNE MINORITÉ VISIBLE ⁽⁴⁾

Minorité visible	Nombre	%
Oui	137	9,64
Non	985	69,32
Inconnue	299	21,04
TOTAL	1421 ⁽¹⁾	100%

G. DÉTAIL SUR LES MINORITÉS VISIBLES DÉCLARÉES

Minorité visible	Nombre	%
Arabe	51	37,23
Asiatique	17	12,41
Asie du sud	5	3,65
Latino-américain	14	10,22
Noir	50	36,5
TOTAL	137	100%

(4) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 78,96% des personnes nous ont révélé cette information.

Tableau R10

DOSSIERS CHARTE

NOMBRE DE PLAINTES / PAR OBJET SPÉCIFIQUE

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE
Environnement et développement durable	Arbre	2
	Bruit	10
	Circulation	1
	Déchets / Recyclage	1
	Environnement / Développement durable	2
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Nuisances	1
	Parcs et espaces verts	2
	Permis	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	SOUS-TOTAL	22
Sécurité	Application de la réglementation	1
	Arbre	2
	Circulation	1
	Clôture	1
	Déneigement	1
	Incendie / Sécurité publique	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Personne handicapée	1
	Piste cyclable	1
	Salubrité	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	4
	SOUS-TOTAL	15

Tableau R10 (suite)

DOSSIERS CHARTE**NOMBRE DE PLAINTES / PAR OBJET SPÉCIFIQUE**

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE
Services municipaux	Accessibilité universelle	3
	Aqueduc / Égout	2
	Communications	3
	Comportement d'un employé	1
	Entrée charretière	1
	Personne handicapée	6
	Subvention autre que logement	1
	Voirie / Travaux publics	2
SOUS-TOTAL		19
Vie démocratique	Application de la réglementation	1
	Communications	3
	Participation citoyenne	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3
SOUS-TOTAL		9
Vie économique et sociale	Aqueduc / Égout	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
SOUS-TOTAL		2
GRAND TOTAL		67

Tableau R11

DOSSIERS CHARTE

RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

CHAPITRE / DISPOSITION	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Environnement et développement durable			
Concilier la protection de l'environnement et du patrimoine bâti avec le développement économique, social et culturel	2	1 Non-fondée 1 Réglée	113
Favoriser la protection de la forêt urbaine	2	1 Non-fondée 1 Suivi des engagements	89,5
Favoriser la protection des milieux naturels	1	Non-fondée	156
Favoriser l'accès aux espaces verts	1	Réglée	15
Favoriser l'amélioration constante de la qualité de l'air de la ville	2	1 Non-fondée 1 Réglée	22
Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures	1	En traitement	-
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	2	1 Engagement 1 Non-fondée	98
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	13	1 Désistement 3 En traitement 2 Engagements 3 Non-fondées 1 Réglée 3 Suivi des engagements	45,46
Promouvoir auprès des citoyennes et des citoyens un comportement civique responsable et respectueux des milieux de vie et de l'environnement	2	1 Désistement 1 En traitement	28
Promouvoir la réduction à la source, le réemploi et le recyclage	1	Non-fondée	22
SOUS-TOTAL	27		

Tableau R11 (suite)

DOSSIERS CHARTE**RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE**

CHAPITRE / DISPOSITION	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Sécurité			
Aménager son territoire de façon sécuritaire	6	2 Désistements 1 Engagement 3 Réglées	52,17
Protéger l'intégrité physique des biens	2	1 Engagement 1 Réglée	108,5
Protéger l'intégrité physique des personnes	14	2 Désistements 1 En traitement 2 Engagements 2 Non-fondées 7 Réglées	51,07
SOUS-TOTAL	22		
Services municipaux			
Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	6	1 En traitement 1 Référée 4 Réglées	31,05
Favoriser la souplesse dans l'utilisation des espaces publics afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	1	En traitement	-
Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire ainsi qu'aux bâtiments et aux services municipaux en général	9	2 En traitement 1 Non-fondée 1 Référée 4 Réglées 1 Suivi des engagements	39
Favoriser l'offre et la répartition équitables des services municipaux	1	Non-fondée	31
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile	1	Référée	17

Tableau R11 (suite)

DOSSIERS CHARTE

RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

CHAPITRE / DISPOSITION	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Services municipaux (suite)			
Rendre des services municipaux de façon compétente, respectueuse et non discriminatoire	10	1 Désistement 3 En traitement 5 Réglées 1 Suivi des engagements	28,3
SOUS-TOTAL	28		
Vie démocratique			
Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques	2	En traitement	-
Fournir des informations dans un langage clair	6	4 En traitement 1 Non-fondée 1 Réglée	18,67
Fournir des informations utiles	4	2 En traitement 1 Non-fondée 1 Réglée	65,25
Promouvoir la participation publique	1	Réglée	106
Promouvoir les valeurs civiques	1	Non-fondée	80
SOUS-TOTAL	14		
Vie économique et sociale			
Considérer, dans la mise en œuvre des mesures relatives au logement, les besoins des populations vulnérables (dont les personnes et familles à faible revenu et à revenu modeste)	1	Non-fondée	20
Donner accès à une eau potable de qualité et en quantité suffisante	1	En traitement	-
SOUS-TOTAL	2		
GRAND TOTAL	93		

Tableau R12

DOSSIERS CHARTE**NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ**

ARRONDISSEMENTS	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
Ahuntsic-Cartierville (administration)	Environnement et développement durable	
	Arbre	1
	Bruit	1
	Services municipaux	
	Voirie / Travaux publics	1
	TOTAL	3
Anjou (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	2
	Circulation	1
	TOTAL	3
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (administration)	Environnement et développement durable	
	Arbre	1
	Nuisances	1
	Sécurité	
	Arbre	2
	Services municipaux	
	Aqueduc / Égout	1
	Vie démocratique	
Communications	1	
	TOTAL	6
LaSalle (administration)	Sécurité	
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	TOTAL	1

Tableau R12 (suite)

DOSSIERS CHARTE

NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENTS	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Permis	1
	Sécurité	
	Application de la réglementation	1
	Circulation	1
	Déneigement	1
	Piste cyclable	1
	Services municipaux	
	Communications	1
	Personne handicapée	1
	TOTAL	8
Le Sud-Ouest (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Parcs et espaces verts	1
	Services municipaux	
	Aqueduc / Égout	1
	Personne handicapée	1
TOTAL	4	
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve (administration)	Services municipaux	
	Personne handicapée	1
TOTAL	1	

Tableau R12 (suite)

DOSSIERS CHARTE**NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ**

ARRONDISSEMENTS	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
Montréal-Nord (administration)	Services municipaux	
	Voirie / Travaux publics	1
	Vie démocratique	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	2
Outremont (administration)	Environnement et développement durable	
	Déchets / Recyclage	1
	Vie démocratique	
	Application de la réglementation	1
	TOTAL	2
Pierrefonds – Roxboro (administration)	Environnement et développement durable	
	Environnement / Développement durable	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	1
Pierrefonds – Roxboro (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	5
Rosemont – La Petite-Patrie (administration)	Sécurité	
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	Vie économique et sociale	
	Aqueduc / Égout	1
	TOTAL	3

Tableau R12 (suite)

DOSSIERS CHARTE

NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENTS	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
Saint-Laurent (administration)	Sécurité	
	Clôture	1
	TOTAL	1
Verdun (administration)	Service municipaux	
	Entrée charretière	1
Verdun (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	2
Ville-Marie (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	2
	Parcs et espaces verts	1
	Services municipaux	
	Personne handicapée	1
Ville-Marie (Conseil d'arr.)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	TOTAL	5
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension (administration)	Services municipaux	
	Personne handicapée	1
	Subvention autre que logement	1
	TOTAL	2

Tableau R12 (suite)

DOSSIERS CHARTE**NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ**

SERVICES CENTRAUX	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
Direction générale (Concertation avec les arrondissements)	Vie démocratique	
	Communications	1
	TOTAL	1
Affaires juridiques et évaluation foncière (Direction des affaires pénales et criminelles)	Services municipaux	
	Communications	2
	TOTAL	2
Développement et opérations (Direction de l'environnement et du développement durable)	Environnement et développement durable	
	Environnement / Développement durable	1
	Vie démocratique	
	Communications	1
	TOTAL	2
Développement et opérations (Direction du développement culturel et du patrimoine)	Services municipaux	
	Subvention autre que logement	1
	TOTAL	1
Développement et opérations (Direction des grands parcs et du verdissement)	Environnement et développement durable	
	Parcs et espaces verts	1
	TOTAL	1
Eau (Toutes directions confondues)	Vie économique et sociale	
	Aqueduc / Égout	1
	TOTAL	1

Tableau R12 (suite)

DOSSIERS CHARTE

NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

SERVICES CENTRAUX	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
Police (Direction du service de police)	Sécurité	
	Application de la réglementation	1
	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	1
TOTAL		2
Police (Direction des opérations corporatives)	Sécurité	
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Services municipaux	
	Communications	1
	Comportement d'un employé	1
TOTAL		3
Sécurité incendie de Montréal (Toutes directions confondues)	Sécurité	
	Incendie / Sécurité publique	1
	Personne handicapée	1
TOTAL		2

Tableau R12 (suite)

DOSSIERS CHARTE

NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE OU AUTRES ENTITÉS EN LIEN AVEC LA VILLE	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	Environnement et développement durable	
	Bruit	2
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Sécurité	
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Salubrité	1
	Services municipaux	
	Personne handicapée	1
	Vie économique et sociale	
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
TOTAL	7	
Société en commandite Stationnement de Montréal	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	1
	TOTAL	1
ENTITÉ POLITIQUE	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
	Présidence du Conseil de la Ville	
	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	1
	TOTAL	1

ANNEXE D

LISTE DES DOCUMENTS ET TABLEAUX DISPONIBLES SUR NOTRE SITE WEB

A. TABLEAUX 2010 - TOUS DOSSIERS CONFONDUS, INCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

Tableau 1	Demandes traitées en 2010
Tableau 2	Évolution – Nombre de demandes reçues
Tableau 3	Résultat / Par objet
Tableau 4	Évolution – Nombre de demandes reçues – 2004 à 2010
Tableau 5	Délai de réponse finale aux citoyens
Tableau 6	Mode de soumission des demandes
Tableau 7	Données démographiques des plaignants

• Arrondissements

Tableau 8	Évolution – Nombre de demandes reçues
Tableau 9	Objet des demandes reçues
Tableau 10	Résultat des demandes reçues
Tableau 11	Délai de réponse finale

• Services Centraux

Tableau 12	Évolution – Nombre de demandes reçues
Tableau 13	Objet des demandes reçues
Tableau 14	Résultat des demandes reçues
Tableau 15	Délai de réponse finale

• Sociétés paramunicipales, Sociétés contrôlées par la Ville et autres entités en lien avec la Ville

Tableau 16	Évolution – Nombre de demandes reçues
Tableau 17	Objet des demandes reçues
Tableau 18	Résultat des demandes reçues
Tableau 19	Délai de réponse finale

• Entités politiques

Tableau 20	Évolution – Nombre de demandes reçues
Tableau 21	Objet des demandes reçues
Tableau 22	Résultat des demandes reçues
Tableau 23	Délai de réponse finale

B. TABLEAUX 2010 - DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT

Tableau 24	Nombre de plaintes / Par objet spécifique
Tableau 25	Résultat / Par chapitre
Tableau 26	Nature des plaintes / Par entité
Tableau 27	Résultat / Par entité
Tableau 28	Délai de réponse finale
Tableau 29	Résultat / Par disposition spécifique
Tableau 30	Évolution / Nombre de dossiers 2006-2010
Tableau 31	Résultat / Par sous-objet
Tableau 32	Données démographiques des plaignants

C. LEXIQUE



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