

CONSULTATION PUBLIQUE 2010 sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
1. IMPACT DE LA CHARTE SUR LE MANDAT DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	4
2. PROMOTION DE LA CHARTE PAR L'OMBUDSMAN	
• Promotion à l'interne	4
• Promotion auprès de la population montréalaise	5
• Promotion hors Montréal	5
3. TABLEAUX – DOSSIERS CHARTE AVEC ENQUÊTE	
• Tableau 1 A Nombre d'enquêtes <i>Charte</i> , par année	7
• Tableau 1 B Proportion des enquêtes <i>Charte</i> par rapport à l'ensemble des dossiers d'enquête de l'OdM, par année	7
• Tableau 2 A Nombre d'enquêtes par chapitre de la <i>Charte</i> , par année	8
• Tableau 2 B Nombre d'enquêtes par chapitre de la <i>Charte</i> , cumulatif	9
• Tableau 3 Nombre d'enquêtes <i>Charte</i> par chapitre, par sujet	10
• Tableau 4 Résultats des enquêtes <i>Charte</i> , par sujet	12
• Tableau 5 Délais moyens de traitement des enquêtes <i>Charte</i> en jours ouvrables, par sujet	15
• Tableau 6 Nombre d'enquêtes <i>Charte</i> par année, par type d'entités	17
• Tableau 7 Sommaire des enquêtes <i>Charte</i> par entité, par sujet	18
4. SUJETS LES PLUS SOUVENT TRAITÉS – DOSSIERS CHARTE	
• Environnement et développement durable	37
• Vie démocratique	38
• Sécurité	38
• Services municipaux	38
5. QUELQUES EXEMPLES PLUS DÉTAILLÉS	
• Protection du patrimoine naturel	39
• Nuisances - Bruit	39
• Nuisances - Circulation	39
• Accès au domicile et Sécurité	40
• Informations utiles et claires	40
• Personnes handicapées - Accessibilité universelle	40
6. PROFIL DES PLAIGNANTS – DOSSIERS CHARTE	41
7. SOURCES DE RÉFÉRENCE DES PLAIGNANTS – DOSSIERS CHARTE	42
8. CONSTATS – PISTES DE RÉFLEXION	
• Méconnaissance de la <i>Charte</i>	42
• Utilité de la <i>Charte</i>	42
• Droit d'initiative de l'ombudsman	43
• Consultations publiques – Droit d'initiative des citoyens	43
• Possibilité de mandats spéciaux du Conseil de la Ville, du Comité exécutif ou d'un Conseil d'arrondissement	43
• Juridiction sur les décisions des Conseils d'arrondissement, du Conseil de la Ville ou du Comité exécutif	44
• La Société de transport de Montréal «STM» et la CMDR	44
• Les agents de la paix du Service de police de la Ville de Montréal «SPVM» et la CMDR	44
• Élargissement éventuel de la juridiction de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	44

INTRODUCTION

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (ci-après la «*Charte*» ou la «*CMDR*») est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006. Elle est le fruit d'un long travail de réflexion amorcé à la suite du *Sommet de Montréal* de 2002. C'est un document novateur, qui n'aurait pas d'équivalent connu : l'UNESCO et UN-HABITAT s'y intéressent d'ailleurs grandement, car ils la considèrent comme un modèle à suivre.

Sur le plan juridique, cette *Charte* est un règlement municipal : elle a été adoptée à l'unanimité par le Conseil de Ville et elle lie tous les élus de la Ville ainsi que tous les gestionnaires et employés municipaux, para-municipaux ou travaillant pour une société contrôlée par la Ville ou effectuant des tâches pour elle.

La *Charte* comporte divers engagements répartis dans sept (7) chapitres, à savoir :

- Vie démocratique
- Vie économique et sociale
- Vie culturelle
- Loisir, activité physique et sport
- Environnement et développement durable
- Sécurité
- Services municipaux

En 2009, le gouvernement du Québec a modifié la *Charte de la Ville de Montréal* pour y confirmer l'obligation, pour la Ville de Montréal, d'avoir une charte montréalaise des droits et responsabilités «*dans le but d'assurer le bon gouvernement et le bien-être général de la population sur son territoire*».

Le nouvel article 86.1 de la *Charte de la Ville de Montréal* confirme également que la *CMDR* «*ne peut fonder aucun recours judiciaire ou juridictionnel ni être invoquée devant une instance judiciaire*» : par conséquent, le **seul recours** disponible, pour assurer le respect de la *CMDR*, est le recours à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

L'article 42 de la *CMDR* stipule que la Ville doit tenir périodiquement une consultation publique afin d'évaluer la pertinence, l'efficacité et la couverture des droits et responsabilités qui y sont énoncés ainsi que les processus de suivi, d'enquête et de plainte y-relatifs. C'est dans le cadre de la première consultation publique sur ladite *Charte* que nous avons préparé le présent bilan.

Nous y dressons un tableau de l'impact qu'a eu cette *Charte* sur les activités de notre bureau, depuis 2006, dans les dossiers qui ont fait l'objet d'une enquête¹ **ET** qui mettaient en cause un engagement contenu dans la *CMDR*. Nous avons aussi inclus quelques exemples plus détaillés des types d'intervention que nous effectuons, dans les dossiers *Charte*.

Nos données couvrent la **période du 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010**. Elles sont présentées principalement sous forme de tableaux compilés sous divers angles tels que : le nombre d'enquêtes effectuées, globalement et par entité municipale; la nature des sujets traités et les résultats; les délais de traitement des dossiers; le profil des demandeurs; etc.

¹ Il ne nous est pas apparu utile d'inclure les dossiers n'ayant pas généré d'enquête approfondie.

Il convient de préciser que ce bilan ne témoigne que de l'expérience vécue au sein du bureau de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**. Nous ne sommes, cependant, pas en mesure de préciser l'impact au quotidien qu'a pu avoir la *Charte*, sur les activités municipales. Notre bureau n'intervient, en effet, qu'en **dernier recours**, i.e. lorsque des citoyens n'ont pas été en mesure de régler eux-mêmes le problème dont ils se plaignent, en transigeant avec la ou les directions concernées.

Nous soumettrons, finalement, quelques commentaires préliminaires et pistes de réflexion que l'ombudsman se réserve le droit de compléter, le cas échéant, à la suite des représentations qui seront faites, durant cette consultation publique.

Au-delà du présent bilan, les personnes intéressées peuvent visiter le site Web de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** où elles auront, notamment, accès à plus d'information générale sur nos activités et à nos Rapports Annuels des années 2006 à 2009.

1. IMPACT DE LA CHARTE SUR LE MANDAT DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

La plupart des dossiers que nous traitons, en vertu de la *Charte*, auraient pu être traités par notre bureau, avant 2006, car l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** possédait déjà un large pouvoir d'enquête et d'intervention en vertu de son règlement constitutif, le *Règlement sur l'ombudsman*.

L'avènement de la *Charte* a cependant donné **plus de poids** à certaines de nos interventions : nous pouvons, en effet, appuyer nos demandes sur des engagements clairs, confirmés dans un règlement municipal, et non plus seulement sous l'angle de ce qui nous apparaît plus raisonnable, plus juste, ou plus équitable.

Des suggestions ou **RECOMMANDATIONS** que nous devons préalablement présenter comme des solutions souhaitables, en vue de régler un problème, peuvent devenir incontournables eu égard aux engagements contenus dans la *Charte*.

La *Charte* a, également, élargi la juridiction de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, en ce que notre bureau peut dorénavant intervenir et enquêter à l'égard de décisions qui ont été prises par un Conseil d'arrondissement, par le Comité exécutif ou par le Conseil de Ville, dans le cas où une plainte se fonde principalement sur la *Charte*. Jusqu'au 31 décembre 2005, cela n'était jamais possible.

Notre bureau est également tenu, dans l'analyse de toutes les demandes qui lui sont soumises, de tenir compte des engagements contenus dans cette *Charte* et d'interpréter tous les autres règlements municipaux de manière conforme à son contenu.

2. PROMOTION DE LA CHARTE PAR L'OMBUDSMAN

Bien que ce rôle incombe principalement à la Ville de Montréal, l'ombudsman a, depuis l'adoption de la *Charte*, déployé des efforts considérables pour la faire connaître et pour en démystifier le contenu, tant auprès des gestionnaires et élus municipaux que de la population en général et des organismes communautaires qui œuvrent dans la Ville. Voici quelques exemples de ces activités de promotion :

Promotion à l'interne

- Tournées des arrondissements : rencontres, présentations et discussions avec des membres de la direction et/ou des élus pour présenter la *Charte* et insister sur l'importance pour chacun d'en comprendre le contenu et d'en respecter les engagements.
- Tournées de plusieurs services centraux au même effet, à savoir : sensibiliser les directeurs et gestionnaires aux engagements contenus dans la *Charte*, à la juridiction de l'ombudsman et à l'impact possible de ces nouveaux engagements, sur leurs décisions et leur mode de gestion.
- Présentations aux « *répondants Charte* », lors des ateliers de formation donnés peu après son adoption : ces répondants sont des employés désignés par leur arrondissement ou service, en vue de coordonner la diffusion de la *Charte* au sein de leur groupe et d'intervenir, au besoin, pour assurer le traitement adéquat des demandes des citoyens, en tenant compte de ces nouveaux engagements.
- À la suite de l'élection municipale de 2009, formation aux nouveaux élus sur le rôle et le mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ainsi que sur la *Charte*, dans le cadre du programme de formation mis en place par la Direction du Greffe.

L'ombudsman profite aussi de chaque opportunité pour rappeler aux gestionnaires et aux élus municipaux les engagements qu'ils doivent respecter et les inciter à développer un «**réflexe Charte**», avant de prendre une décision: i.e. de se demander si le sujet concerne un engagement énoncé dans la *Charte* et, le cas échéant, si la décision envisagée respecte cet engagement.

Promotion auprès de la population montréalaise

- Dès l'adoption de la *Charte* et plusieurs fois par année depuis, rencontres avec des groupes et organismes communautaires à qui l'ombudsman explique les droits et responsabilités qui découlent de la *CMDR* ainsi que le recours qui est offert aux citoyens pour en assurer le respect.
- Efforts ciblés pour mieux informer les groupes d'origines culturelles diverses qui semblent moins bien au fait de l'existence de la *Charte* et du recours dont ils disposent à notre bureau.
- Participation à des tables rondes et conférences sur la **participation citoyenne** organisées, notamment, par des universités montréalaises.
- Présentations à des étudiants en Sciences politiques et en Administration publique sur l'utilité de cette *Charte* en tant qu'**outil de démocratie participative**.
- Élaboration d'un programme *clef en main* que des professeurs utilisent pour faire découvrir à leurs étudiants de 5^{ème} ou 6^{ème} année, les notions de participation citoyenne, de droits fondamentaux et d'ombudsman, ainsi que les modes alternatifs de résolution des conflits telle que la médiation. La *Charte* fait partie intégrante des présentations et des exercices effectués par les élèves.
- Avec l'aide du Centre d'histoire de Montréal, élaboration d'un programme spécial pour les nouveaux immigrants qui s'installent à Montréal. Dans le cadre de leur Programme de francisation, une emphase particulière est mise pour leur faire découvrir leur nouveau milieu de vie dont, notamment, la Ville de Montréal. Ces nouveaux montréalais ont désormais l'opportunité de visiter nos bureaux et de rencontrer l'ombudsman: elle leur parle de la Ville de Montréal et de ses engagements envers ses citoyens. Elle leur explique la *Charte*, en termes simples, et son concept novateur de *droits et responsabilités*. Elle les informe aussi sur le rôle de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et sur la facilité de recourir à ses services et ce, gratuitement.

Promotion hors Montréal

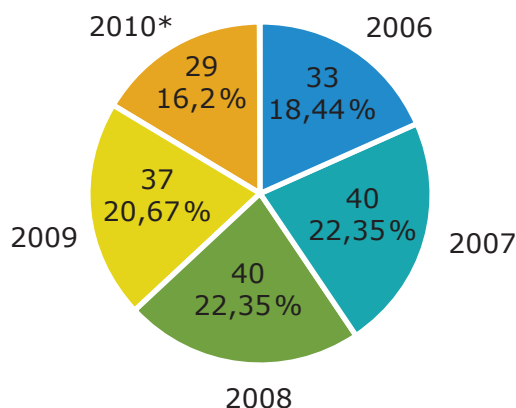
- La *Charte* suscite beaucoup d'intérêt chez plusieurs organisations gouvernementales, au niveau international. Me Savard reçoit fréquemment des délégations d'autres pays curieux d'en savoir davantage sur la *Charte* et sur le rôle de l'ombudsman.
- Nous avons présenté la *Charte* et participé à des rencontres fort intéressantes avec des délégués provenant, notamment, de Belgique, du Brésil, de Russie, d'Italie, de France, de Chine, de Suède et du Danemark. Me Savard a également reçu quelques délégations de villes américaines.

3. TABLEAUX - DOSSIERS *CHARTÉ* AVEC ENQUÊTE



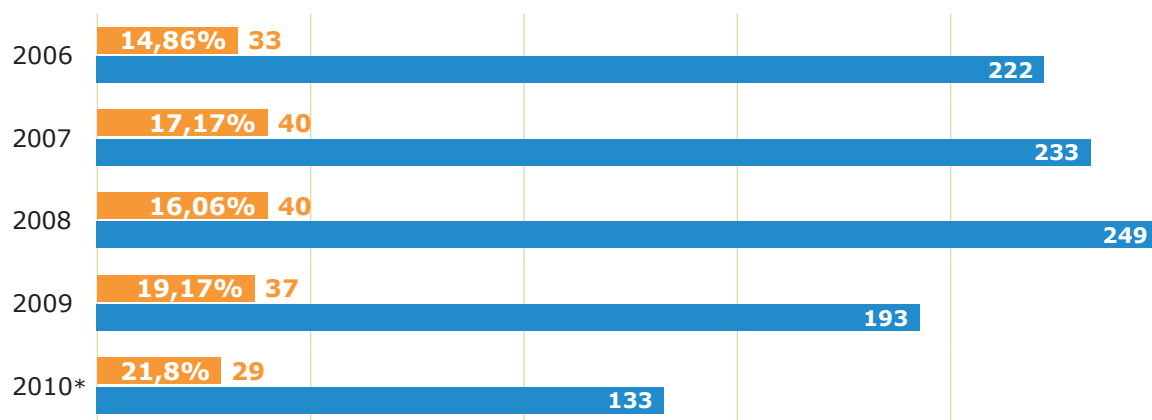
TABLEAU 1

A. Nombre d'enquêtes *Charte*, par année 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010



	2006	2007	2008	2009	2010*	TOTAL
Nombre d'enquêtes <i>Charte</i> par année	33	40	40	37	29	179
%	18,44 %	22,35 %	22,35 %	20,67 %	16,2 %	100 %

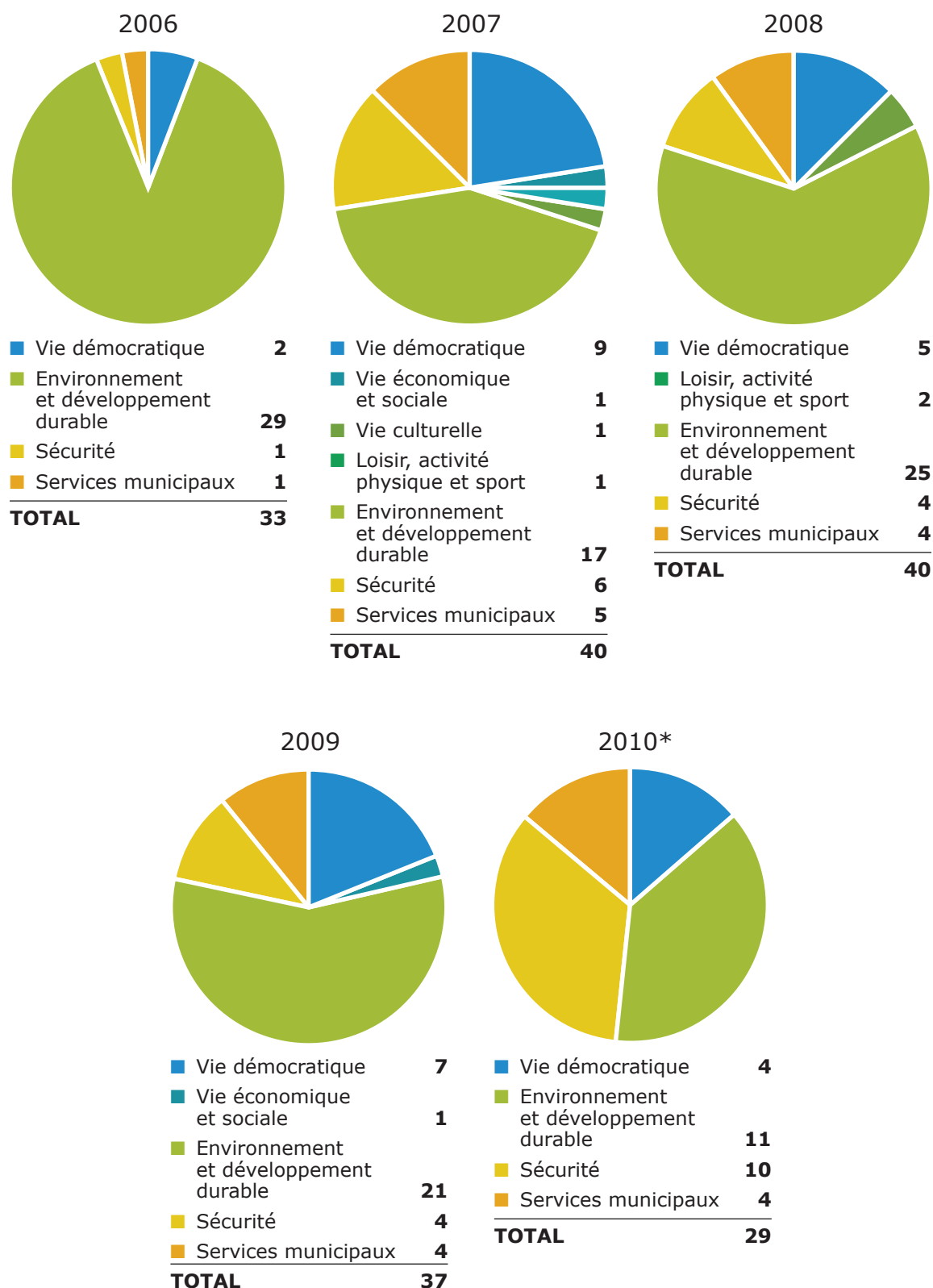
B. Proportion des enquêtes *Charte* par rapport à l'ensemble des dossiers d'enquête de l'OdM, par année 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010



	2006	2007	2008	2009	2010*	Total
Nombre d'enquêtes <i>Charte</i> par année	33	40	40	37	29	179
Nombre total d'enquêtes, par année	222	233	249	193	133	1030
%	14,86 %	17,17 %	16,06 %	19,17 %	21,8 %	17,38 %

* Données recueillies entre le 1^{er} janvier et le 31 juillet 2010.

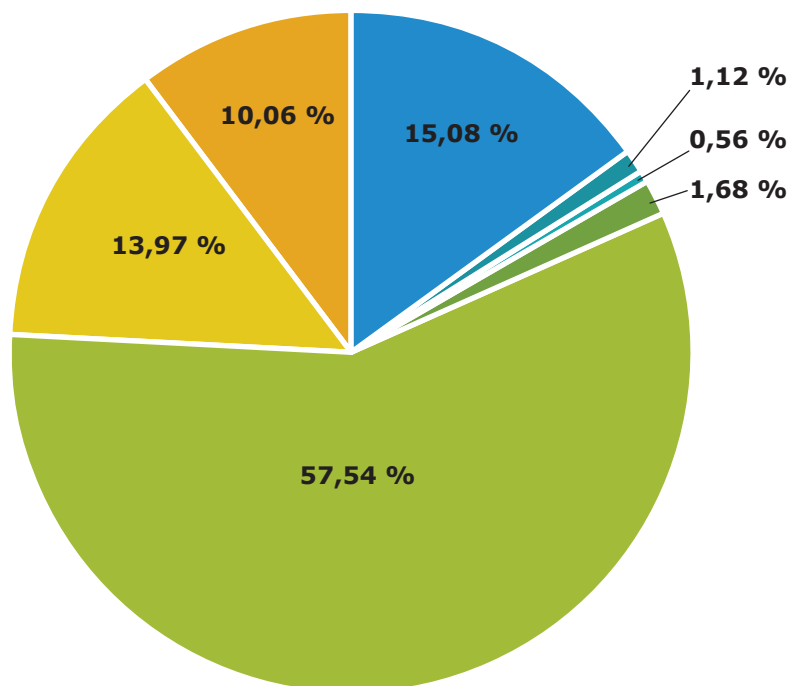
TABLEAU 2

A. Nombre d'enquêtes par chapitre de la *Charte*, par année

* Données recueillies entre le 1^{er} janvier et le 31 juillet 2010.

TABLEAU 2 (suite)

**B. Nombre d'enquêtes par chapitre de la *Charte*
Cumulatif - 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010**



■ Vie démocratique	27
■ Vie économique et sociale	2
■ Vie culturelle	1
■ Loisir, activité physique et sport	3
■ Environnement et développement durable	103
■ Sécurité	25
■ Services municipaux	18
TOTAL	179

TABLEAU 3

Nombre d'enquêtes *Charte* par chapitre, par sujet

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

CHAPITRE	SUJET	NOMBRE D'ENQUÊTES
1. Vie démocratique	Application de la réglementation	1
	Communications	4
	Conflit d'intérêts	1
	Cour municipale (fonctionnement)	1
	Décision d'un conseil d'arrondissement	2
	Participation citoyenne	13
	Subvention autre que logement	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3
SOUS-TOTAL		27
2. Vie économique et sociale	Aqueduc / Égout	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	SOUS-TOTAL	2
3. Vie culturelle	Bibliothèque	1
	SOUS-TOTAL	1
4. Loisir, activité physique et sport	Sports et loisirs	3
	SOUS-TOTAL	3
5. Environnement et développement durable	Application de la réglementation	1
	Arbre	8
	Bruit	47
	Circulation	10
	Déchets / Recyclage	2
	Déneigement	2
	Environnement / Développement durable	1
	Nuisances	22
	Parcs et espaces verts	6
	Permis	1
	Taxi	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2
SOUS-TOTAL		103

TABLEAU 3 (suite)
Nombre d'enquêtes *Charte* par chapitre, par sujet
 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

CHAPITRE	SUJET	NOMBRE D'ENQUÊTES
6. Sécurité	Animal	1
	Application de la réglementation	1
	Arbre	2
	Circulation	4
	Clôture	1
	Comportement d'un employé	1
	Déneigement	1
	Incendie / Sécurité publique	1
	Parcs et espaces verts	1
	Personne handicapée	3
	Piste cyclable	3
	Sports et loisirs	2
	Stationnement / Vignettes	4
	SOUS-TOTAL	25
7. Services municipaux	Abri temporaire d'hiver	1
	Accessibilité universelle	6
	Aqueduc / Égout	2
	Communications	1
	Personne handicapée	5
	Réclamation monétaire	1
	Stationnement / Vignettes	1
	Sports et loisirs	1
	SOUS-TOTAL	18
GRAND TOTAL		179

TABLEAU 4

Résultats des enquêtes *Charte*, par sujet

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

SUJET (CHAPITRES DE LA <i>CHARTE</i>)	NOMBRE D'ENQUÊTES	RÉSULTAT	SOUS- RÉSULTAT
Abri temporaire d'hiver (Services municipaux)	1	Dossier réglé par médiation	
Accessibilité universelle (Services municipaux)	3	Dossier réglé par médiation	
	2	Engagement(s)	
	1	En traitement	
Animal (Sécurité)	1	Plainte non fondée au mérite	
Application de la réglementation (Vie démocratique; Environnement et développement durable; Sécurité)	2	Dossier réglé par médiation	
	1	Plainte non fondée au mérite	
Aqueduc / Égout (Vie économique et sociale; Services municipaux)	3	Plainte non fondée au mérite	
Arbre (Environnement et développement durable; Sécurité)	3	Dossier réglé par médiation	
	2	Recommandation de l'Ombudsman	1 Acceptée 1 Refusée
	1	Engagement(s)	
	3	Plainte non fondée au mérite	
	1	En traitement	
Bibliothèque (Vie culturelle)	1	Plainte non fondée au mérite	
Bruit (Environnement et développement durable)	19	Dossier réglé par médiation	
	1	Recommandation de l'Ombudsman	Acceptée
	13	Engagement(s)	
	1	Suivi des engagements	Respectés
	3	Désistement du demandeur	
	1	Plainte référée pendant l'enquête	
	6	Plainte non fondée au mérite	
	3	En traitement	

TABLEAU 4 (suite)
Résultats des enquêtes *Charte*, par sujet
1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

SUJET (CHAPITRES DE LA CHARTÉ)	NOMBRE D'ENQUÊTES	RÉSULTAT	SOUS- RÉSULTAT
Circulation (Environnement et développement durable; Sécurité)	6	Dossier réglé par médiation	
	1	Recommandation de l'Ombudsman	Acceptée
	1	Engagement(s)	
	2	Suivi des engagements	Respectés
	1	Désistement du demandeur	
	2	Plainte non fondée au mérite	
	1	En traitement	
Clôture (Sécurité)	1	Dossier réglé par médiation	
Communications (Vie démocratique; Services municipaux)	4	Dossier réglé par médiation	
	1	En traitement	
Comportement d'un employé (Sécurité)	1	Plainte non fondée au mérite	
Conflit d'intérêts (Vie démocratique)	1	Plainte non fondée au mérite	
Cour municipale (fonctionnement) (Vie démocratique)	1	Dossier réglé par médiation	
Déchets / Recyclage (Environnement et développement durable)	1	Dossier réglé par médiation	
	1	Plainte non fondée au mérite	
Décision d'un conseil d'arrondissement (Vie démocratique)	2	Plainte non fondée au mérite	
Déneigement (Environnement et développement durable; Sécurité)	3	Dossier réglé par médiation	
Environnement / Développement durable (Environnement et développement durable)	1	Plainte non fondée au mérite	
Incendie / Sécurité publique (Sécurité)	1	En traitement	
Logement social / HLM / Subvention au logement (Vie économique et sociale)	1	Plainte non fondée au mérite	
Nuisances (Environnement et développement durable)	4	Dossier réglé par médiation	
	1	Recommandation de l'Ombudsman	Refusée
	2	Engagement(s)	
	2	Suivi des engagements	Respectés
	1	Plainte référée pendant l'enquête	
	12	Plainte non fondée au mérite	

TABLEAU 4 (suite)

Résultats des enquêtes *Charte*, par sujet

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

SUJET (CHAPITRES DE LA CHARTE)	NOMBRE D'ENQUÊTES	RÉSULTAT	SOUS- RÉSULTAT
Parcs et espaces verts (Environnement et développement durable; Sécurité)	3	Dossier réglé par médiation	
	1	Recommandation de l'Ombudsman	Acceptée par 2 entités / Refusée par l'une des entités visées
	3	Suivi des engagements	Respectés
Participation citoyenne (Vie démocratique)	4	Dossier réglé par médiation	
	1	Désistement du demandeur	
	6	Plainte non fondée au mérite	
	2	En traitement	
Permis (Environnement et développement durable)	1	En traitement	
Personne handicapée (Sécurité; Services municipaux)	2	Dossier réglé par médiation	
	1	Engagement(s)	
	1	Suivi des engagements	Respectés
	1	Plainte référée pendant l'enquête	
	1	Plainte non fondée au mérite	
	2	En traitement	
Piste cyclable (Sécurité)	1	Désistement du demandeur	
	2	Plainte non fondée au mérite	
Réclamation monétaire (Services municipaux)	1	Dossier réglé par médiation	
Sports et loisirs (Loisir, activité physique et sport; Sécurité; Services municipaux)	4	Dossier réglé par médiation	
	2	Plainte non fondée au mérite	
Stationnement / Vignettes (Sécurité; Services municipaux)	4	Dossier réglé par médiation	
	1	Plainte non fondée au mérite	
Subvention autre que logement (Vie démocratique)	2	Dossier réglé par médiation	
Taxi (Environnement et développement durable)	1	Dossier réglé par médiation	
Zonage / Urbanisme / Dérogation (Vie démocratique; Environnement et développement durable)	1	Dossier réglé par médiation	
	4	Plainte non fondée au mérite	
TOTAL	179		

TABLEAU 5

Délais moyens de traitement des enquêtes *Charte*
en jours ouvrables, par sujet
 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

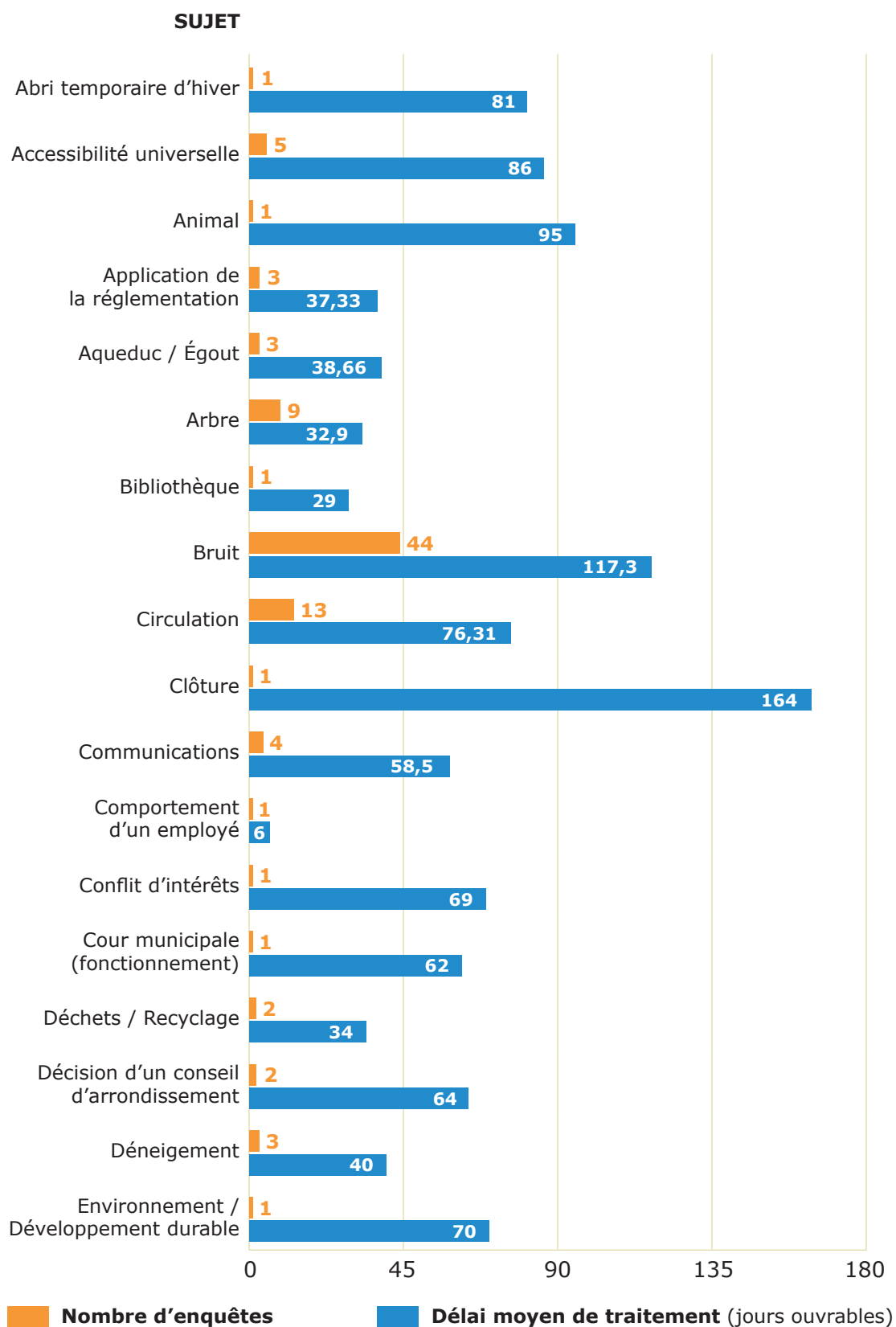
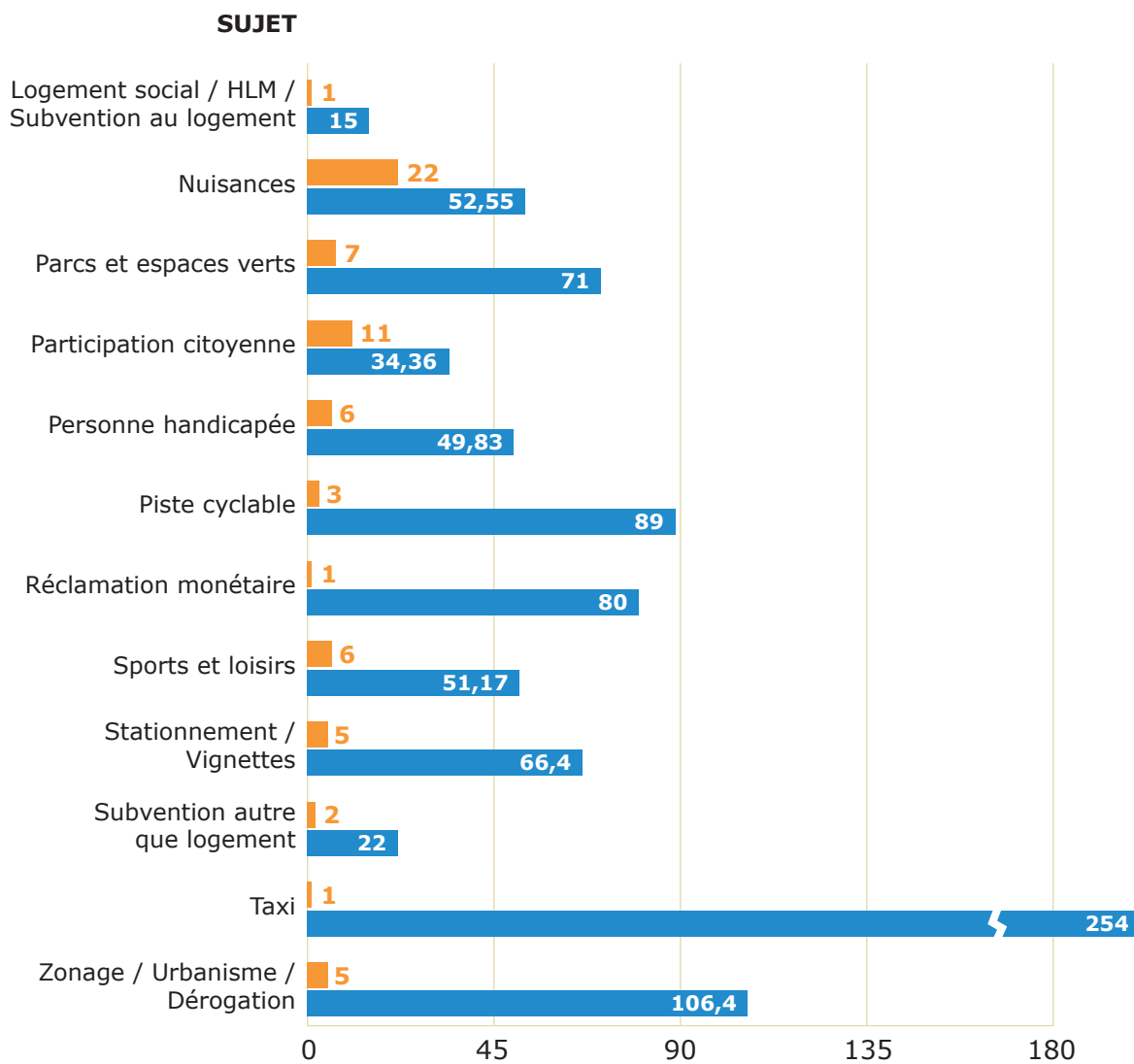


TABLEAU 5 (suite)

Délais moyens de traitement des enquêtes *Charte*
en jours ouvrables, par sujet
 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010



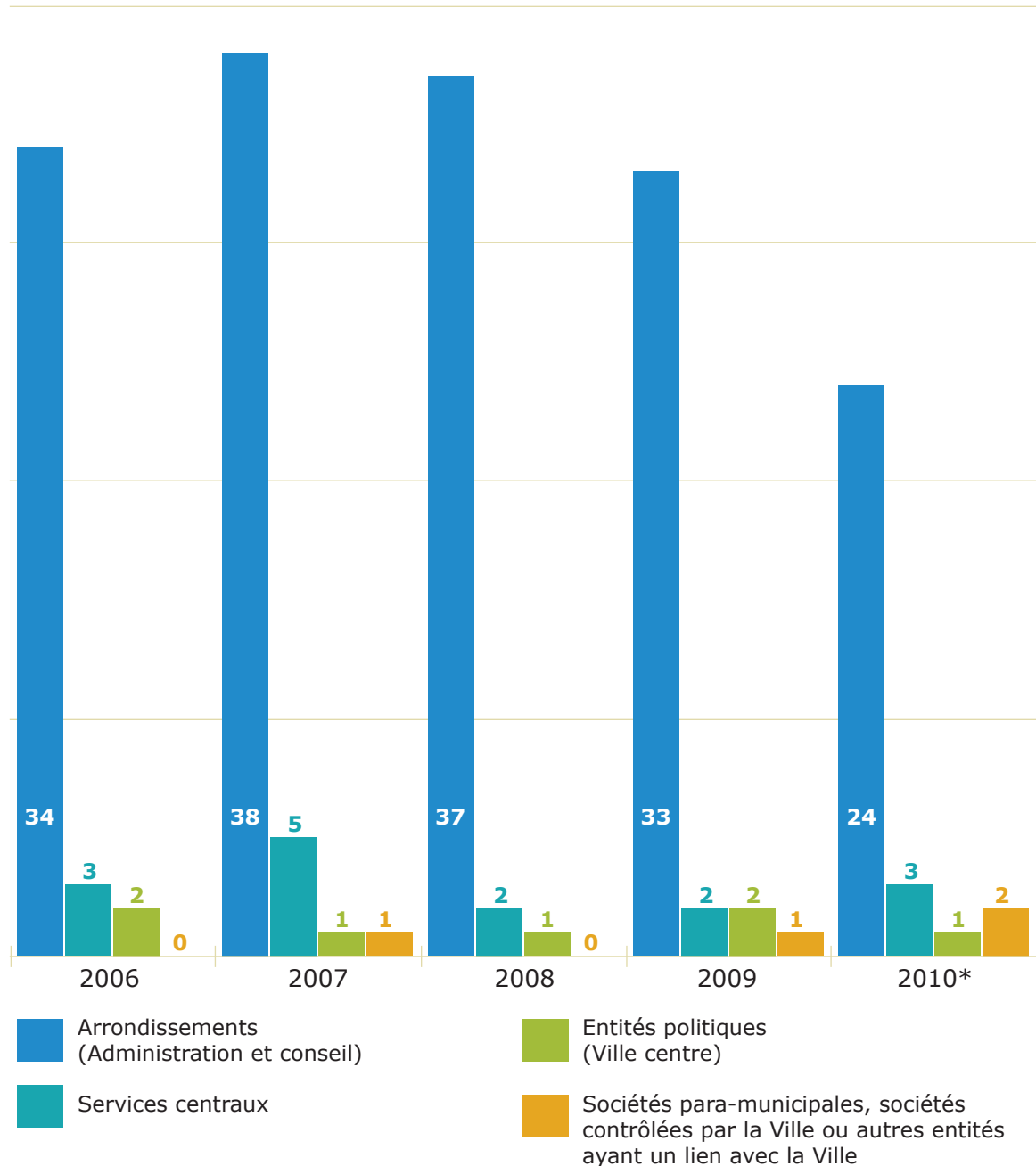
	NOMBRE D'ENQUÊTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT
Enquêtes terminées	166	74,86
Dossiers encore en traitement	13	-
TOTAL	179	

■ Nombre d'enquêtes

■ Délai moyen de traitement (jours ouvrables)

TABLEAU 6

Nombre d'enquêtes *Charte* par année, par type d'entités 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010



TYPE D'ENTITÉS	2006	2007	2008	2009	2010*	TOTAL
Arrondissements (Administration et conseil)	34	38	37	33	24	166
Services centraux	3	5	2	2	3	15
Entités politiques (Ville centre)	2	1	1	2	1	7
Sociétés para-municipales, sociétés contrôlées par la Ville et autres entités ayant un lien avec la Ville	0	1	0	1	2	4
TOTAL	39	45	40	38	30	192**

** 13 des 179 enquêtes *Charte* menées par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL concernaient plus d'une entité municipale, d'où ce total plus élevé.

TABLEAU 7

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

ARRONDISSEMENTS AHUNTSIC-CARTIERVILLE

Administration							
Application de la réglementation	1	51					
	1 réglé par médiation						
Arbre	5	33,4					
	2 réglés par médiation, 1 recommandation (acceptée), 2 non fondés au mérite						
Bruit	4	144,6					
	2 réglés par médiation, 1 engagements, 1 en traitement						
Circulation	2	115					
	1 engagements, 1 suivi des engagements (respectés)						
Communications	1	62					
	1 réglé par médiation						
Déchets/Recyclage	1	42					
	1 non fondé au mérite						
Nuisances	1	40					
	1 réglé par médiation						
Personne handicapée	1	122					
	1 réglé par médiation						
Zonage/Urbanisme/Dérogation	1	37					
	1 non fondé au mérite						
Conseil							
Application de la réglementation	1	24					
	1 non fondé au mérite						
Bruit	1	51					
	1 non fondé au mérite						
Participation citoyenne	2	50,5					
	1 réglé par médiation, 1 non fondé au mérite						
Zonage/Urbanisme/Dérogation	1	37					
	1 non fondé au mérite						
TOTAL : 22 enquêtes Délai moyen : 66,57							
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
9	1 acceptée	2	1 respectés	0	0	8	1

 Nombre d'enquêtes

 Délai de traitement moyen (jours ouvrables)

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

ANJOU

Administration							
Bruit	5 171,5 1 réglé par médiation, 2 engagements, 1 non fondé au mérite, 1 en traitement						
Circulation	4 78 1 réglé par médiation, 1 recommandation (acceptée), 1 suivi des engagements (respectés), 1 en traitement						
Nuisances	2 35,5 1 engagements, 1 suivi des engagements (respectés)						
Conseil							
aucune enquête							
TOTAL : 11 enquêtes Délai moyen : 110,11							
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
2	1 acceptée	3	2 respectés	0	0	1	2

■ Nombre d'enquêtes ■ Délai de traitement moyen (jours ouvrables)

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

CÔTE-DES-NEIGES — NOTRE-DAME-DE-GRÂCE

Administration							
Arbre	5 43 1 réglé par médiation, 1 recommandation (refusée), 1 engagements, 1 non fondé au mérite, 1 en traitement						
Bruit	6 122 3 réglés par médiation, 1 recommandation (acceptée), 1 désistement, 1 non fondé au mérite						
Communications	2 150 1 réglé par médiation, 1 en traitement						
Parcs et espaces verts	1 38 1 réglé par médiation						
Conseil							
Bibliothèque	1 29 1 non fondé au mérite						
Bruit	1 22 1 réglé par médiation						
Participation citoyenne	1 20 1 réglé par médiation						
Sports et loisirs	1 103 1 réglé par médiation						
TOTAL : 18 enquêtes Délai moyen : 79,13							
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
9	1 acceptée 1 refusée	1	0	1	0	3	2

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

LACHINE

aucune enquête

LASALLE

Administration

Parcs et espaces verts	2	180,5
RÉSULTAT	1 réglé par médiation, 1 recommandation (refusée)	
Stationnement/ Vignettes	2	47,5
RÉSULTAT	1 réglé par médiation, 1 non fondé au mérite	

Conseil

Parcs et espaces verts	2	180,5
	1 réglé par médiation, 1 recommandation (refusée)	
Participation citoyenne	1	
	1	
	1 non fondé au mérite	

TOTAL : 7 enquêtes Délai moyen : 116,86

Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
3	2 refusées	0	0	0	0	2	0

L'ÎLE-BIZARD — SAINTE-GENEVIÈVE

Administration

aucune enquête

Conseil

Aqueduc/Égout	2	34,5
	2 non fondés au mérite	

TOTAL : 2 enquêtes Délai moyen : 34,5

Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
0	0	0	0	0	0	2	0

 **Nombre d'enquêtes**  **Délai de traitement moyen** (jours ouvrables)

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

LE PLATEAU-MONT-ROYAL

Administration							
Application de la réglementation	1	37					
	1 réglé par médiation						
Bruit	5	81,8					
	2 réglés par médiation, 1 engagements, 1 suivi des engagements (respectés), 1 référé pendant l'enquête						
Circulation	1	19					
	1 désistement						
Déneigement	1	45					
	1 réglé par médiation						
Nuisances	1	16					
	1 référé pendant l'enquête						
Permis	1						
	1 en traitement						
Personne handicapée	1	11					
	1 non fondé au mérite						
Piste cyclable	1	19					
	1 désistement						
Sports et loisirs	1	66					
	1 non fondé au mérite						
Conseil							
Décision du Conseil d'arrondissement	1	78					
	1 non fondé au mérite						
TOTAL : 14 enquêtes Délai moyen : 53,85							
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
4	0	1	1 respectés	2	2	3	1

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

LE SUD-OUEST

Administration							
Bruit	2 88 1 engagements, 1 désistement						
Circulation	1 47 1 non fondé au mérite						
Parcs et espaces verts	4 99,25 1 réglé par médiation, 1 recommandation (acceptée), 2 suivis des engagements (respectés)						
Conseil							
Parcs et espaces verts	2 180,5 1 réglé par médiation, 1 recommandation (acceptée)						
Participation citoyenne	2 59,5 2 non fondés au mérite						
TOTAL : 11 enquêtes Délai moyen : 100							
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
2	2 acceptées	1	2 respectés	1	0	3	0

 **Nombre d'enquêtes**

 **Délai de traitement moyen** (jours ouvrables)

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

MERCIER — HOCHELAGA-MAISONNEUVE

Administration							
Bruit	2						
							233
							1 réglé par médiation, 1 désistement
Circulation	2						
		29					
							1 réglé par médiation, 1 non fondé au mérite
Parcs et espaces verts	1						
		31					
							1 réglé par médiation
Personne handicapée	2						
		25,5					
							1 engagements, 1 suivi des engagements (respectés)
Sports et loisirs	1						
		19					
							1 réglé par médiation
Conseil							
aucune enquête							
TOTAL : 8 enquêtes				Délai moyen : 78,13			
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
4	0	1	1 respectés	1	0	1	0

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

MONTREAL-NORD

Administration							
Sports et loisirs	1	41	1 réglé par médiation				
Conseil							
aucune enquête							
TOTAL : 1 enquête				Délai moyen : 41			
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
1	0	0	0	0	0	0	0

OUTREMONT

aucune enquête							
----------------	--	--	--	--	--	--	--

PIERREFONDS-ROXBORO

Administration							
Circulation	1	25					
	1 réglé par médiation						
Participation citoyenne	1						
	1 en traitement						
Conseil							
Déchets/Recyclage	1	26					
	1 réglé par médiation						
Participation citoyenne	1						
	1 en traitement						
TOTAL : 4 enquêtes				Délai moyen : 25,5			
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
2	0	0	0	0	0	0	2

 Nombre d'enquêtes

 Délai de traitement moyen (jours ouvrables)

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

RIVIÈRE-DES-PRAIRIES — POINTE-AUX-TREMBLES

Administration							
Accessibilité universelle	3	88	3 réglés par médiation				
Aqueduc/Égout	1	47	1 non fondé au mérite				
Bruit	3	46,7	1 réglé par médiation, 1 engagements, 1 non fondé au mérite				
Communications	1	20	1 réglé par médiation				
Déneigement	1	33	1 réglé par médiation				
Nuisances	2	58	1 engagements, 1 suivi des engagements (respectés)				
Conseil							
Participation citoyenne	1	33	1 non fondé au mérite				
TOTAL : 12 enquêtes				Délai moyen : 54,5			
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
6	0	2	1 respectés	0	0	3	0

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet
1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

ROSEMONT — LA PETITE-PATRIE

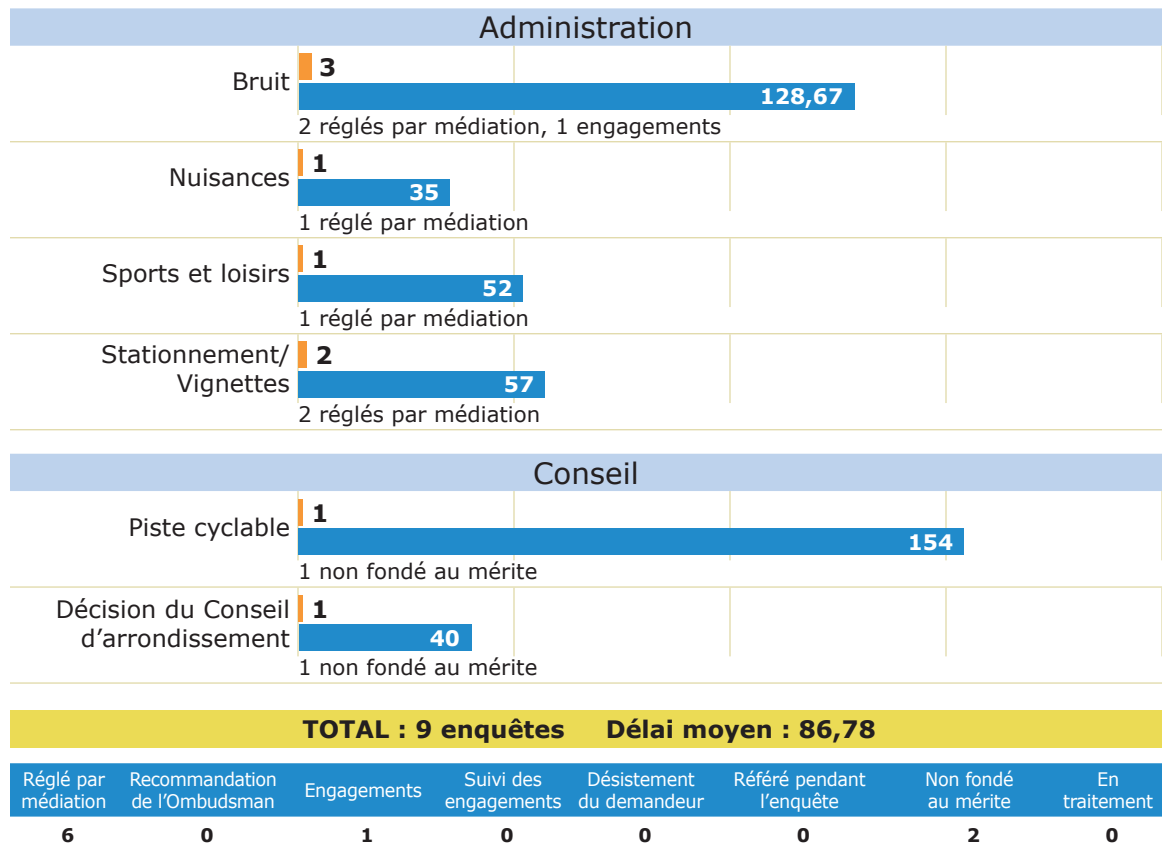


TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet
1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

SAINT-LAURENT

Administration							
Abri temporaire d'hiver	1						
	81						
	1 réglé par médiation						
Clôture	1						
	164						
	1 réglé par médiation						
Conseil							
aucune enquête							
TOTAL : 2 enquêtes Délai moyen : 122,5							
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
2	0	0	0	0	0	0	0

SAINT-LÉONARD

Administration							
Bruit	1						
	74						
1 réglé par médiation							
Conseil							
aucune enquête							
TOTAL : 1 enquête				Délai moyen : 74			
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
1	0	0	0	0	0	0	0

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

VERDUN

Administration							
Nuisances	11	22,72					
11 non fondés au mérite							
Conseil							
Sports et loisirs	1	26					
1 non fondé au mérite							
Décision du Conseil d'arrondissement	3	104					
1 réglé par médiation, 2 non fondés au mérite							
TOTAL : 15 enquêtes				Délai moyen : 39,2			
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
1	0	0	0	0	0	14	0

VILLE-MARIE

Administration							
Bruit	11	144,10					
4 réglés par médiation, 5 engagements, 1 non fondé au mérite, 1 en traitement							
Nuisances	1	96					
1 réglé par médiation							
Conseil							
Nuisances	2	219					
1 réglé par médiation, 1 recommandation (refusée)							
Participation citoyenne	2	21,5					
1 réglé par médiation, 1 désistement							
TOTAL : 16 enquêtes				Délai moyen : 134,53			
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
7	1 refusée	5	0	1	0	1	1

 **Nombre d'enquêtes**  **Délai de traitement moyen** (jours ouvrables)

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

VILLERAY — SAINT-MICHEL — PARC-EXTENSION

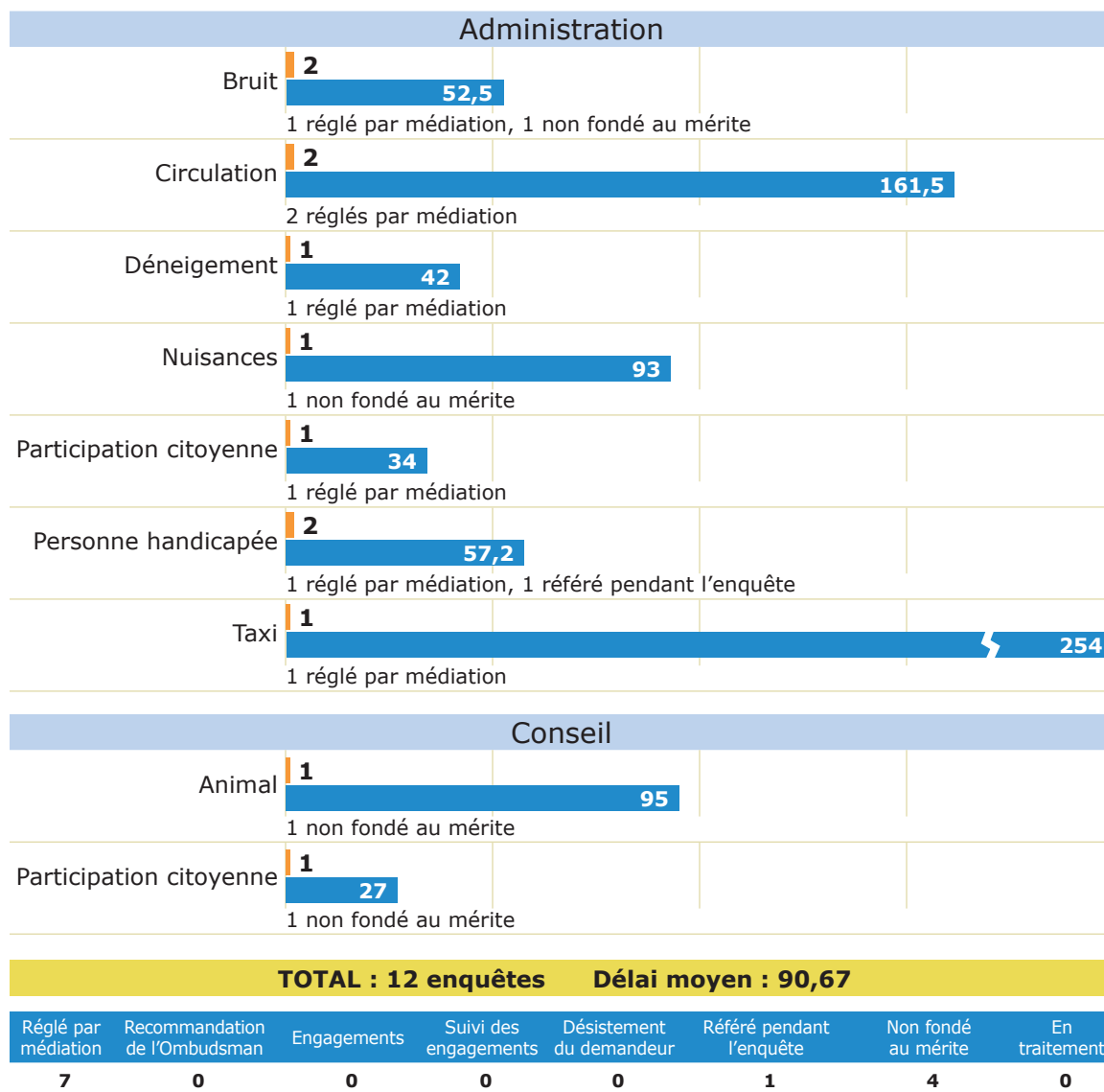


TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet
1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

TOUS LES ARRONDISSEMENTS

Administration							
aucune enquête							
Conseil							
Zonage/Urbanisme/ Dérogation	1	183					
1 non fondé au mérite							
TOTAL : 1 enquête				Délai moyen : 183			
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
0	0	0	0	0	0	1	0

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

SERVICES CENTRAUX*

DÉVELOPPEMENT ET OPÉRATIONS

Dir. transports							
Piste cyclable	1 94 1 non fondé au mérite						
Dir. environnement et développement durable							
Communications	1 2 1 réglé par médiation						
Dir. travaux publics							
Circulation	1 56 1 réglé par médiation						
Dir. grands parcs et verdissement							
Parcs et espaces verts	5 85,6 1 réglé par médiation, 1 recommandation (acceptée), 1 engagements, 2 suivis des engagements (respectés)						
Dir. habitation							
Subvention autre que logement	2 22 2 réglés par médiation						
TOTAL : 10 enquêtes Délai moyen : 62,4							
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
5	1 acceptée	1	2 respectés	0	0	1	0

* Nous n'avons indiqué que les services qui ont été visés par une enquête *Charte*.
Les services sont présentés selon la structure administrative en vigueur au 31 juillet 2010.

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet
1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

AFFAIRES JURIDIQUES ET ÉVALUATION FONCIÈRE

Dir. affaires juridiques							
Réclamation monétaire	1	80					
	1 réglé par médiation						
Dir. affaires pénales et criminelles							
Cour municipale (fonctionnement)	1	62					
	1 réglé par médiation						
TOTAL : 2 enquêtes				Délai moyen : 71			
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
2	0	0	0	0	0	0	0

SERVICE DE POLICE

Comportement d'un employé	1	6					
	1 plainte non fondée au mérite						
TOTAL : 1 enquête				Délai moyen : 6			
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
0	0	0	0	0	0	1	0

SÉCURITÉ INCENDIE

Incendie/ Sécurité publique	1						
	1 en traitement						
Personne handicapée	1						
	1 en traitement						
TOTAL : 2 enquêtes							
Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
0	0	0	0	0	0	0	2

Nombre d'enquêtes
 Délai de traitement moyen (jours ouvrables)

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

ENTITÉS POLITIQUES (Ville centre)*

COMITÉ EXÉCUTIF

Conflit d'intérêts	1	69		
	1 non fondé au mérite			
Environnement et développement durable	1	70		
	1 réglé par médiation			
Parcs et espaces verts	2	180,5		
	1 réglé par médiation, 1 recommandation (acceptée)			

TOTAL : 4 enquêtes Délai moyen : 125

Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
2	1 acceptée	0	0	0	0	1	0

PRÉSIDENTE DU CONSEIL DE LA VILLE

Accessibilité universelle	3	83		
	2 engagements, 1 en traitement			

TOTAL : 3 enquêtes Délai moyen : 83

Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
0	0	2	0	0	0	0	1

* Nous n'avons indiqué que les entités qui ont été visées par une enquête *Charte*.

 **Nombre d'enquêtes**

 **Délai de traitement moyen** (jours ouvrables)

TABLEAU 7 (suite)

Sommaire des enquêtes *Charte* par entité, par sujet
1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

**SOCIÉTÉS PARA-MUNICIPALES,
SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE OU
AUTRES ENTITÉS AYANT UN LIEN AVEC LA VILLE***

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL

Bruit	1			
	38			
	1 engagements			
Logement social/HLM/ Subvention au logement	1			
	15			
	1 non fondé au mérite			
Personne handicapée	1			
	1 en traitement			

TOTAL : 3 enquêtes Délai moyen : 26,5

Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
0	0	1	0	0	0	1	1

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE STATIONNEMENT DE MONTRÉAL

Stationnement/ Vignettes	1			
	123			
	1 réglé par médiation			

TOTAL : 1 enquête Délai moyen : 123

Réglé par médiation	Recommandation de l'Ombudsman	Engagements	Suivi des engagements	Désistement du demandeur	Référé pendant l'enquête	Non fondé au mérite	En traitement
1	0	0	0	0	0	0	0

* Nous n'avons indiqué que les entités qui ont été visées par une enquête *Charte*.

BILAN DE L'OMBUDSMAN



4. SUJETS LES PLUS SOUVENT TRAITÉS – DOSSIERS CHARTE

Entre le 1^{er} janvier 2006 et le 31 juillet 2010, nous avons effectué 179 enquêtes liées à la CMDR dont certaines ne sont pas encore complétées. Cent cinquante-cinq (155) de ces dossiers ont été ouverts à la suite d'une plainte d'un citoyen et vingt-quatre (24) l'ont été à l'initiative de l'ombudsman.

Les chapitres de la *Charte* qui ont été le plus souvent visés, dans nos dossiers d'enquête, sont :

- Environnement et développement durable (103)
- Vie démocratique (27)
- Sécurité (25)
- Services municipaux (18).

Les autres dossiers visaient des dispositions contenues dans les chapitres suivants : Loisir, activité physique et sport (3); Vie économique et sociale (2); Vie culturelle (1).

Environnement et développement durable – 103 enquêtes

Majoritairement, il s'agit de plaintes à l'égard de nuisances ou de la protection du patrimoine naturel :

- Bruit excessif dans le cadre d'activités commerciales telles que les restaurants, terrasses ou bars et concernant parfois le comportement de leurs clients;
- Bruit excessif provenant de systèmes de ventilation, de climatisation ou de chauffage, tant commerciaux que résidentiels;
- Nuisances causées par la cueillette tardive des ordures;
- Nuisances issues de la circulation;
- Abattage d'arbre demandé ou contesté;
- Plaintes relatives à la tenue de festivals ou de grands événements : nous obtenons généralement la mise en place de mesures d'atténuation telles que, selon le cas, réorientation des haut-parleurs; gestion plus serrée des périodes de tests de son par les artistes et leurs techniciens; respect plus strict des heures de fin des spectacles; instauration d'opérations de nettoyage immédiatement après l'événement pour accélérer le processus d'évacuation des lieux; meilleure gestion des voies d'accès; etc. Au besoin, des tests acoustiques sont demandés et, le cas échéant, l'arrondissement peut émettre des constats d'infraction;
- Plaintes de citoyens habitant à proximité d'un parc municipal où se déroulent des activités sportives : bruit, éclairage excessif, lumières allumées tard, malpropreté et parfois, problème de sécurité lors d'événements majeurs. Les arrondissements ont généralement bien collaboré et diverses solutions ont été mises en place. Selon le cas : repositionnement des lumières; installation de systèmes automatiques de fermeture d'éclairage; augmentation du nombre de préposés à l'entretien; surveillance accrue lors des grands événements sportifs.

Plusieurs de nos interventions nécessitent **la recherche d'un juste équilibre** entre divers engagements municipaux.

À titre d'exemple, lorsque des citoyens sollicitent notre intervention pour que la Ville procède ou autorise l'abattage d'un arbre, nous devons rechercher le juste équilibre entre les valeurs en cause telles que la Protection des arbres et du patrimoine naturel vs la Sécurité des citoyens et la Qualité des services d'entretien municipaux.

Vie démocratique – 27 enquêtes

Près de 50 % des enquêtes liées à ce chapitre concernent la participation citoyenne (13), sous divers angles tels que :

- Suffisance des avis publics;
- Règles encadrant les périodes de questions lors d'assemblées municipales;
- Demandes de consultations publiques;
- Processus d'approbation référendaire, etc.

D'autres dossiers concernent les communications. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** y intervient principalement pour améliorer, dans les points de service et sur le site Web de la Ville :

- La clarté des documents;
- La suffisance des informations municipales;
- La facilité de trouver l'information municipale pertinente.

Sécurité – 25 enquêtes

Au fil des ans, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est intervenue dans une variété de dossiers mettant en cause des questions de sécurité, dans diverses circonstances. À titre d'exemples :

- Arbres en mauvais état;
- Problèmes de circulation;
- Signalisation routière inadéquate;
- Configuration d'une voie publique;
- Sécurité de pistes cyclables;
- Sécurité de trottoirs;
- Installations sportives et parcs;
- Gestion des parcs pour chiens;
- Déneigement près des écoles; etc.

Services municipaux – 18 enquêtes

Onze (11) de ces dossiers étaient en lien avec les personnes handicapées ou à mobilité réduite, dans le contexte d' :

- Accessibilité universelle; et/ou
- Aménagement requis, dans la dispense d'un service municipal.

5. QUELQUES EXEMPLES PLUS DÉTAILLÉS

Protection du patrimoine naturel

- L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a initié une enquête sur l'impact des entretiens mécaniques qui étaient effectués dans la forêt du parc Angrignon, eu égard à sa conservation et sa régénération naturelle.

Après consultation de divers intervenants et experts, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a **RECOMMANDÉ** qu'il n'y ait plus, dans cette forêt, d'interventions ni de fauchage à des fins esthétiques et que les opérations destinées à éradiquer le nerprun, à enlever une nuisance pouvant menacer la sécurité des personnes ou des bâtiments ou à ramasser les déchets soient effectuées de manière à ne pas nuire à la régénération naturelle de la forêt.

Malgré le refus de l'arrondissement de LaSalle, cette **RECOMMANDATION** a été acceptée par les entités responsables de gérer l'entretien de cette forêt, soit un service central et l'arrondissement Le Sud-Ouest. Notre bureau fait un suivi annuel dans ce dossier.

Nuisances - Bruit

- Au début 2006, un Conseil d'arrondissement a accordé une dérogation mineure autorisant le propriétaire d'une terrasse à installer des tables dans des espaces qui servaient jusque là de *zone tampon*, entre la terrasse et les immeubles résidentiels voisins, et l'autorisant aussi à y diffuser de la musique acoustique. Des résidents des condominiums situés juste derrière s'en sont plaints. Notre enquête a démontré que cette dérogation avait été accordée sans que les engagements contenus dans la *Charte* ne soient pris en considération. Cet oubli ne semblait, toutefois, pas témoigner de la mauvaise foi des élus mais plutôt de leur méconnaissance de cette *Charte* qui venait d'entrer en vigueur.

Cette dérogation a, cependant, eu pour effet de conférer certains droits au propriétaire de l'établissement. Les plaintes de citoyens ont donc été traitées principalement sous l'angle du respect des seuils de bruit permis, dans cet arrondissement. Ce dossier est toujours actif.

L'arrondissement procède régulièrement à des tests acoustiques et émet, au besoin, des constats d'infraction. Les amendes liées aux bruits excessifs ont été augmentées de façon significative. Sans la collaboration du propriétaire de la terrasse, il est difficile de régler définitivement ce dossier. Certaines améliorations ont été apportées mais, malheureusement, les voisins subissent encore régulièrement des niveaux de bruit qui les empêchent de jouir raisonnablement de leur condo résidentiel.

Nuisances - Circulation

- À la suite de notre intervention, un arrondissement a interdit la circulation des camions lourds sur un viaduc et modifié la signalisation afin de rediriger les camions vers une autre voie, ce qui a réduit de façon significative les vibrations majeures que devaient subir les résidents de maisons voisines. Des travaux importants de réfection de la chaussée ont également été effectués. Une étude ultérieure a confirmé que, à la suite de ces changements, les vibrations découlant de la circulation générale avaient diminué de 90 % et que les vibrations d'amplitude majeure, comparables à de légers tremblements de terre, avaient été complètement éliminées.
- À chaque fois qu'un véhicule y circulait, un dos d'âne générait des vibrations et des bruits importants dans la résidence du citoyen habitant juste en face. Selon notre enquête, aucune étude ou analyse préalable n'avait été effectuée par l'arrondissement pour confirmer que l'installation d'un dos d'âne à cet endroit, entre deux arrêts obligatoires rapprochés, était appropriée ou même souhaitable. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a donc **RECOMMANDÉ** que le dos d'âne soit retiré, ce qui fut fait.

Accès au domicile et Sécurité

- Lors d'un défilé du Père Noël, dans un arrondissement, les citoyens résidant à l'intérieur du quadrilatère fermé pour l'occasion ne pouvaient plus ni y entrer ni en sortir, entre 19 h et 21 h. La fermeture du quadrilatère, pendant tout le défilé, était justifiée pour la sécurité des citoyens et des enfants qui assistent à l'événement. L'ombudsman a, toutefois, émis une **RECOMMANDATION** afin que, lors des futurs défilés ou situations similaires, les résidents du secteur ne soient pas enclavés et que l'arrondissement maintienne au moins un accès sécurisé, permettant aux citoyens de s'y rendre ou d'en sortir. L'arrondissement garde dorénavant ouverte une voie d'accès contrôlée dont l'emplacement est préalablement communiqué aux résidents.

Informations utiles et claires

- Un citoyen s'était plaint que la Cour municipale de Montréal n'informait pas adéquatement les défendeurs du fait que **des frais judiciaires** sont normalement ajoutés à l'amende initiale, s'ils sont déclarés coupables après avoir contesté un constat d'infraction. S'il avait connu l'importance de ces frais, cela aurait influencé sa décision de contester ou non le constat qu'il avait reçu.

La Cour municipale réfléchissait déjà sur l'opportunité d'inclure le « *Tarif des frais judiciaires en matière pénale et criminelle* » sur son site Web et, à la suite de notre intervention, elle le fit rapidement. Elle a également modifié le libellé des *avis* transmis aux défendeurs pour mieux les informer, à cet égard.

- Certains citoyens se sont plaints du fait qu'au moment de la réponse finale du *Bureau des réclamations* rejetant leur demande d'indemnisation, il était trop tard pour loger un recours civil devant les tribunaux de droit commun. À la suite de notre intervention, les procédures ont été revues et améliorées afin que tous les citoyens qui soumettent une réclamation contre la Ville soient dûment informés, en temps opportun, des courts délais qu'ils devront respecter s'ils désirent la poursuivre devant les tribunaux.
- Les voisins d'un propriétaire qui avait soumis une *demande de dérogation mineure* pour modifier sa propriété se sont plaints que les mesures d'information de l'arrondissement étaient insuffisantes et les avaient privés de leur droit d'intervenir pour contester cette demande. L'arrondissement a modifié sa procédure et, dorénavant, une affiche sera placée sur la propriété visée par une demande de dérogation mineure, de sorte que tous les citoyens susceptibles d'être affectés en soient adéquatement informés.

Personnes handicapées - Accessibilité universelle

- Une nouvelle configuration de rue mise en place dans le but de limiter la circulation et la vitesse, dans un secteur achalandé, avait eu un impact non prévu mais sérieux sur la sécurité d'une résidente non voyante qui doit régulièrement traverser cette intersection, pour se rendre à ses rendez-vous médicaux et vaquer à ses occupations. Son autonomie personnelle était sérieusement mise en cause. Il convenait donc de rechercher une solution d'équilibre entre les droits individuels de cette personne et le droit des autres citoyens à un environnement sécuritaire.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement a reconnu que la situation méritait considération. Après plusieurs consultations, il a retiré la nouvelle installation : la citoyenne non voyante peut à nouveau traverser cette intersection, en toute sécurité. Quant au problème de circulation trop dense, l'arrondissement a installé, un peu plus loin, d'autres types d'aménagement, en vue de limiter la circulation de transit, dans ce quartier.

- Certains éléments des nouvelles bornes informatisées de paiement de stationnement sur rue posaient un problème d'accessibilité car ils étaient trop haut pour les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille. La Société para-municipale qui gère ces parcomètres était, par ailleurs, limitée dans son choix de fournisseur car un seul offrait des bornes à énergie solaire capables de résister à la rigueur de notre climat. Or, ce fournisseur refusait de modifier ses bornes.

À la suite de nos nombreux échanges, la Société a trouvé le moyen de changer la configuration du bas de ces bornes, ce qui a permis de les abaisser de 40 mm : il s'agit d'une amélioration notable. Cette Société travaille également sur des projets en vue d'instaurer des modes alternatifs de paiement qui permettraient aux citoyens de ne pas avoir à insérer une carte dans la borne. Notre bureau suit régulièrement l'avancement de ces projets.

- Dans un arrondissement où les abris temporaires de type TEMPO sont strictement interdits, un résident handicapé a sollicité l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** parce que cette interdiction nuisait grandement à son autonomie, durant l'hiver. Quoique généralement fondée, une telle interdiction doit être appliquée en tenant compte des droits fondamentaux et des besoins particuliers de certains citoyens. À la suite d'une enquête poussée, il est clairement apparu que, sans un tel abri, ce citoyen ne pourrait pas utiliser son véhicule adapté durant la période hivernale et, du fait même, perdrait son autonomie. À la suite de notre intervention, l'arrondissement a finalement accordé à ce citoyen une dérogation spéciale. Chaque situation demeure cependant un cas d'espèce.
- L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est intervenue pour améliorer l'accessibilité aux édifices et aux services municipaux, plus particulièrement : pour que l'emplacement des entrées adaptées soit mieux annoncé et plus facile à trouver; pour que les voies d'accès pour les personnes en fauteuil roulant soient mieux entretenues, surtout en hiver; pour améliorer l'aménagement et l'accessibilité des toilettes municipales adaptées; etc.

6. PROFIL DES PLAIGNANTS - DOSSIERS CHARTE

Les caractéristiques personnelles des citoyens qui nous soumettent une plainte nous sont fournies sur une base volontaire. Les informations qui suivent ne doivent donc être utilisées qu'à titre indicatif.

	2006	2007	2008	2009	2010*	TOTAL
Sexe						
Femme	13	12	16	12	6	59
Homme	19	21	20	18	18	96
OdM	1	7	4	7	5	24
Langue						
Français	30	29	30	28	21	138
Anglais	2	4	6	2	3	17
OdM	1	7	4	7	5	24
Âge						
18-25	0	0	0	0	0	0
26-50	7	6	8	7	5	33
51-64	10	1	4	3	3	21
65 et plus	1	2	5	11	8	27
Inconnu	14	24	19	9	8	74
OdM	1	7	4	7	5	24
Origine						
Ethnoculturelle ou minorité visible	7	8	7	6	6	34
Canadienne	22	21	27	23	18	111
Inconnue	3	4	2	1	0	10
OdM	1	7	4	7	5	24

* Données recueillies entre le 1^{er} janvier et le 31 juillet 2010.

7. SOURCES DE RÉFÉRENCE DES PLAIGNANTS – DOSSIERS CHARTE

Cette information nous est aussi soumise sur une base volontaire, ce qui explique le nombre important de dossiers dont la source de référence demeure inconnue. Les informations qui suivent ne doivent donc être utilisées qu'à titre indicatif.

Employé de la Ville de Montréal	Média et publicité	Parent/Ami	Inconnu	TOTAL
35	20	7	93	155 *

* Ce total exclut les 24 enquêtes à l'initiative de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

8. CONSTATS - PISTES DE RÉFLEXION

Méconnaissance de la *Charte*

Plus de quatre ans après son entrée en vigueur, l'ombudsman constate que l'existence et les engagements contenus dans la *Charte* demeurent largement méconnus, tant au sein de l'appareil municipal que dans la population montréalaise.

Utilité de la *Charte*

À notre avis, la *Charte* est un **outil très utile** et son impact est non négligeable. Elle consacre officiellement les principes et valeurs qui doivent guider tous les intervenants municipaux de Montréal et offre aux citoyens qui se croient lésés un recours gratuit, auprès d'une entité complètement indépendante et autonome : le fait que l'ombudsman ne soit en lien de subordination ni avec la direction administrative ni avec l'appareil politique de la Ville accroît la confiance des citoyens en ce recours.

Lorsqu'une intervention ou une **RECOMMANDATION** de l'ombudsman met en cause un engagement de la *Charte*, le fait de pouvoir nous appuyer sur un texte législatif qui lie les intervenants municipaux donne beaucoup plus d'impact à notre demande.

Par ailleurs, l'assujettissement des élus aux engagements énoncés dans la *Charte* et aux pouvoirs d'enquête et d'intervention de l'ombudsman, dans les dossiers y-relatifs, confirme la nature incontournable de ces engagements ainsi que l'imputabilité de tout l'appareil municipal, en cette matière.

Rappelons que par l'effet combiné de l'article 36 de la *Charte* et des articles 20 et 21 du Règlement sur l'ombudsman, l'ombudsman peut saisir le Conseil de Ville, le Comité exécutif ou les Conseils d'arrondissement des problèmes d'application ou de non respect des engagements contenus dans la *Charte*, si ses démarches n'ont pas permis de régler la situation. L'ombudsman peut aussi commenter publiquement toute intervention de cette nature, si elle le juge d'intérêt public.

Droit d'initiative de l'ombudsman

L'ombudsman peut, de sa propre initiative, initier une enquête fondée sur la *Charte* (article 36 de la *Charte* et article 10 du *Règlement sur l'ombudsman*). Elle doit cependant prioriser les plaintes qui lui ont été soumises.

Depuis le 1^{er} janvier 2006, l'ombudsman a initié 24 enquêtes dans des dossiers *Charte*. Ces interventions ont, entre autres, permis de :

- Assurer la viabilité et la régénération naturelle de la forêt du parc Angrignon, pour les générations futures;
- Assurer ou Améliorer l'accessibilité universelle dans divers bâtiments municipaux et/ou à divers services municipaux;
- Rendre plus clairs et plus aisément accessibles de nombreux documents ou informations émanant de la Ville;
- Promouvoir la notion d'**équité procédurale** auprès des gestionnaires et employés, avant qu'ils ne prennent une décision susceptible d'affecter un citoyen;
- Intégrer les notions d'éthique administrative et de justice et équité dans les processus décisionnels au sein de la Ville;
- Et plus encore.

Consultations publiques - Droit d'initiative des citoyens

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.

Les dispositions relatives à ce droit d'initiative ont été adoptées le 21 septembre 2009: 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 déjà initié de telles démarches mais, de notre côté, nous n'avons traité aucune demande à ce sujet.

Possibilité de mandats spéciaux du Conseil de la Ville, du Comité exécutif ou d'un Conseil d'arrondissement

L'article 10 du *Règlement sur l'ombudsman* stipule que ces instances peuvent confier à l'ombudsman des mandats particuliers d'enquête. Cette disposition peut aussi s'appliquer aux sujets prévus dans la *CMDR*. Nous n'avons, à ce jour, reçu aucun tel mandat spécial.

Juridiction sur les décisions des Conseils d'arrondissement, du Conseil de la Ville ou du Comité exécutif

Nous avons traité très peu de dossiers mettant en cause une décision votée par des élus. Dès notre première intervention de cette nature, toutefois, nous avons réalisé que, dans certains cas, une décision déjà votée peut avoir eu pour effet de conférer certains droits à un citoyen, ce qui limite alors nos pouvoirs d'intervention.

Nous poursuivrons donc nos démarches en vue d'améliorer les procédures d'information des élus, lorsqu'un projet décisionnel leur est soumis, afin que, le cas échéant, ils soient appelés à réfléchir sur la compatibilité de cette décision avec les engagements contenus dans la *Charte*, avant de l'approuver.

La Société de transport de Montréal « STM » et la CMDR

La STM est, en principe, assujettie aux dispositions de la *Charte*.

L'article 11(5) du *Règlement sur l'ombudsman* prévoit, cependant, que l'«*ombudsman ne peut faire enquête sur les décisions, recommandations, actes ou omissions de quelque nature que ce soit (...) de la Société de transport de Montréal ou l'un de ses employés*». Et l'article 89.1 de la *Charte de la Ville de Montréal* confirme que la CMDR ne peut être invoquée devant une instance judiciaire ou juridictionnelle ni donner lieu à aucun recours judiciaire.

Par l'effet combiné de ces divers textes de loi, les citoyens ne disposent d'aucun recours pour s'assurer que la STM respecte les engagements auxquels elle est tenue, en vertu de la CMDR.

Les agents de la paix du Service de police de la Ville de Montréal « SPVM » et la CMDR

Même constat quant au respect des engagements contenus dans la CMDR par les policiers du SPVM. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL n'a pas juridiction pour faire enquête sur leurs actes ou omissions (art. 11(4) du *Règlement sur l'ombudsman*) et les citoyens qui désapprouvent un comportement policier ne peuvent que porter plainte au Commissaire à la déontologie policière ou, le cas échéant, devant la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Mais en vertu de l'article 89.1 de la *Charte de la Ville de Montréal*, ces citoyens ne pourront pas y alléguer les engagements contenus dans la CMDR.

Élargissement éventuel de la juridiction de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

Une fois le processus de consultation complété et les recommandations de l'Office de consultation publique de Montréal émises, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL offre sa pleine collaboration à la Ville de Montréal pour assurer la réussite et la pérennité des modifications qui seront retenues.



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

