

L'OMBUDSMAN de MONTRÉAL dépose son rapport annuel 2016 Nouvelle année record : 1 996 dossiers traités

Montréal, le 13 juin 2017 – Présenté sous le thème ***Le pouvoir de changer les choses***, le 14^e rapport annuel du bureau de l'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL (OdM)** confirme plus que jamais la pertinence de ce recours impartial et confidentiel qui est offert gratuitement aux citoyens, pour les aider à régler leurs différends avec la Ville de Montréal ou à mieux comprendre le fondement de ses décisions.

« Ce 14^e rapport annuel met une fois de plus en lumière l'importance de notre rôle et la valeur ajoutée de nos interventions, tant pour les citoyens que pour l'administration municipale. Nos interventions contribuent largement à l'amélioration de la qualité des services, à l'équité des décisions et à la confiance accrue des citoyens en leur administration municipale », déclare M^e Johanne Savard, ombudsman de la Ville de Montréal.

2016 a été une nouvelle année record : l'**OdM** a traité un total de **1 996 dossiers** (101 de plus qu'en 2015), incluant **1 903 nouvelles demandes** (172 plaintes de plus qu'en 2015). Les 203 nouvelles enquêtes amorcées en 2016 (43 de plus qu'en 2015) se sont ajoutées aux 89 enquêtes déjà en cours, pour un total de **292 enquêtes traitées** au cours de l'année : 69 des nouvelles enquêtes mettaient en cause des engagements contenus dans la ***Charte montréalaise des droits et responsabilités***.

Dans **72** des enquêtes complétées, les plaintes ont été jugées fondées. Presque tous les problèmes identifiés ont pu être réglés en collaboration avec les gestionnaires municipaux. L'**OdM** n'a donc formulé que trois **RECOMMANDATIONS** formelles :

- Au Service des finances pour annuler une facture relative à des droits de mutations immobilières qui avaient été imposés à la suite de la reprise d'un immeuble par le vendeur, en raison du non-paiement du prix de vente par l'acheteur (36 000 \$) – **Acceptée**
- À l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville pour prolonger la période d'entreposage des biens meubles d'une citoyenne préalablement évincée, moyennant le paiement des frais – **Acceptée**
- À l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie afin qu'il modifie l'aménagement d'une ruelle verte pour redonner à un commerçant riverain de cette ruelle un accès sans entrave à son stationnement – **Refusée**

« Les dossiers traités sont non seulement plus nombreux, ils se démarquent également par leur grande variété et leur plus grande complexité. Nos interventions permettent de corriger les erreurs et d'améliorer les processus; certaines ont également un impact financier direct. » ajoute M^e Savard.

Dossiers complexes et impacts financiers

- Annulation d'une facture de droits sur les mutations immobilières d'environ 36 000 \$, à la suite d'une **RECOMMANDATION** de l'**OdM**.
- Annulation d'une facture de 1 350 \$ pour l'entreposage d'un véhicule volé/retrouvé, pendant l'enquête policière.
- Remboursement de 2 850 \$ – des frais d'occupation du domaine public avaient été facturés au citoyen parce qu'il devait traverser le domaine public pour accéder à son garage.
- Remboursement de la taxe d'eau sur trois ans (385 \$) qui avait été facturée au propriétaire d'un immeuble qui n'est pas et ne sera jamais desservi par le réseau municipal d'aqueducs et d'égouts et modification du dossier pour s'assurer que cette taxe ne lui soit plus facturée à l'avenir.
- Renversement d'une décision en vertu de laquelle l'arrondissement refusait d'offrir le service municipal de collecte des déchets aux résidents d'un nouveau complexe résidentiel.
- Interventions immédiates puis travaux de réfection plus majeurs pour réparer des tronçons de rues en très mauvais états.
- Levée d'une menace de démolition d'une maison en construction.
- Et plus encore.

Sujets d'actualité

De par la nature de son mandat, l'**OdM** ne se prononce pas sur les choix politiques des élus; il peut cependant intervenir pour prévenir les problèmes d'application et limiter le nombre de plaintes.

En 2016, l'adoption de nouvelles règles applicables aux chiens de type Pitbull a suscité beaucoup de réactions. L'**OdM** est rapidement intervenu pour améliorer les communications de la Ville destinées aux citoyens et clarifier des informations ambiguës ou erronées qui circulaient : il a relayé les informations valides sur son blogue et s'est assuré que les agents du 311, responsables d'informer les citoyens, connaissent mieux les règles applicables. Ce type d'interventions se poursuit en 2017.

En novembre 2016, après lecture d'un article relatant que plusieurs Constats d'infraction de stationnement avaient été délivrés le long d'une piste cyclable alors qu'il y avait confusion sur sa fermeture ou non pour la période hivernale, l'**OdM** a immédiatement réagi, avant même de recevoir des plaintes. Il a vérifié les faits, analysé le dossier puis informé les divers responsables que ces constats lui paraissaient injustifiés. En décembre 2016, la Ville a annulé près de 250 constats liés à cette infraction et qui avaient été contestés. L'**OdM** poursuit ses interventions pour s'assurer que la centaine de citoyens ayant déjà payé de tels constats soient également remboursés.

Sujets récurrents

Les sujets de plaintes les plus fréquents demeurent sensiblement les mêmes : Permis (69); Cour municipale (fonctionnement) (66); Qualité des services (65); Infraction de stationnement (59); Logement social/HLM/Subvention au logement (57); Animal (56); Application de la réglementation municipale (53); Comportement d'un employé/élu (53); Voirie/Travaux publics (53); et Relations de travail (51).

Quant aux nouvelles enquêtes amorcées, elles touchaient principalement les sujets suivants : Demande de retrait (23); Logement social/HLM/Subvention au logement (12); Qualité des services (12); Animal (11); Arbre (11); Voirie/Travaux publics (10); Permis (9); Zonage/Urbanisme/Dérogation (9); Application de la réglementation municipale (8); Ruelle (8).

Arrondissements et services visés

Les **arrondissements** les plus souvent interpellés en 2016 sont : Rosemont–La Petite-Patrie (96 plaintes, 28 enquêtes approfondies, 5 enquêtes sommaires); Le Plateau-Mont-Royal (75 plaintes, 11 enquêtes approfondies, 3 enquêtes sommaires); Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (74 plaintes, 13 enquêtes approfondies, 8 enquêtes sommaires); Le Sud-Ouest (62 plaintes, 6 enquêtes approfondies, 1 enquête sommaire); Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (59 plaintes, 6 enquêtes approfondies, 1 enquête sommaire); Ahuntsic-Cartierville (56 plaintes, 7 enquêtes approfondies, 3 enquêtes sommaires).

Quant aux **services centraux**, les plaintes concernaient principalement : la Cour municipale (110 plaintes, aucune enquête approfondie, 1 enquête sommaire); la Section des agents de stationnement du SPVM (97 plaintes, 23 enquêtes approfondies, aucune enquête sommaire); la Direction des opérations policières du SPVM (97 plaintes, 2 enquêtes approfondies, 1 enquête sommaire); la Direction des affaires civiles (affaires juridiques) (65 plaintes, aucune enquête approfondie, 10 enquêtes sommaires); les Ressources humaines (44 plaintes, aucune enquête).

Les **sociétés paramunicipales** les plus visées ont été : l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (81 plaintes, 7 enquêtes approfondies, 10 enquêtes sommaires); la Société de transport de Montréal (STM) (16 plaintes, aucune enquête); le Bureau du taxi de Montréal (13 plaintes, 2 enquêtes approfondies, 1 enquête sommaire); la Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) (10 plaintes, 1 enquête approfondie, aucune enquête sommaire); la Société en commandite Stationnement de Montréal (5 plaintes, aucune enquête).

L'**OdM** a aussi reçu 29 plaintes concernant le Conseil municipal et 8 plaintes concernant le cabinet du maire. La majorité de ces dossiers étaient en lien avec les nouvelles règles régissant les chiens de type Pitbull.

Délais de réponse

Le délai moyen de traitement des nouvelles demandes reçues et fermées dans l'année a été de **3,29 jours ouvrables** (tous dossiers confondus). Le délai moyen de toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur date d'ouverture, a été de **82,51 jours ouvrables**.

103 enquêtes étaient **toujours en cours** au 31 décembre 2016.

À propos de l'OdM

Créé en 2003, l'**OdM** compte une équipe de 9 personnes incluant l'ombudsman. Il intervient, en dernier recours, pour s'assurer que les droits municipaux des citoyens soient respectés et que leurs dossiers soient traités avec respect, justice et équité par tous les intervenants municipaux. Ce service **gratuit et facilement accessible** contribue à la promotion d'une culture axée sur la qualité des services, une plus grande transparence et un processus décisionnel juste et équitable au sein de la Ville de Montréal. Depuis plus de 13 ans, le bureau a traité plus de 17 000 dossiers et effectué près de 2 700 enquêtes.

L'**OdM** offre également le seul recours possible pour assurer le respect de la **Charte montréalaise des droits et responsabilités**, par les gestionnaires, les employés et les élus municipaux.

Le rapport annuel 2016 et ceux des années précédentes sont disponibles sur le site web de l'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL** : ombudsmandemontreal.com.

- 30 -

Renseignements : Caroline Bergevin
B. 514 849-4554
caroline.bergevin@cominfrarouge.com