



# Bâtir des ponts

*Rapport Annuel 2006*

---





Le 1<sup>er</sup> mai 2007

Monsieur Marcel Parent  
Président du Conseil de la Ville de Montréal  
275, rue Notre-Dame Est  
Bureau R-134  
Montréal (Québec) H2Y 1C6

## **OBJET : Rapport Annuel 2006 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**

Monsieur le Président,

Il me fait plaisir de soumettre au Conseil municipal de la Ville de Montréal ce quatrième Rapport Annuel qui fait état des principales activités de l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** au cours de l'année 2006, sous le thème « Bâtir des ponts ».

La notoriété déjà acquise par notre bureau, après seulement quatre années d'existence, est remarquable. Au cours de l'année 2006, plus de 1350 personnes ont sollicité notre aide et notre équipe a mené près de 250 enquêtes approfondies.

L'année 2006 a également été marquée par l'entrée en vigueur de la nouvelle Charte montréalaise des droits et responsabilités dont l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est, en quelque sorte, le « gardien ».

Vous trouverez, dans le présent document, diverses informations sur les dossiers que nous avons traités et les interventions que nous avons faites, en 2006. Un chapitre particulier est consacré à nos activités en regard de la nouvelle Charte montréalaise des droits et responsabilités qui s'est ajoutée à notre mandat, le 1<sup>er</sup> janvier 2006.

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

Mon équipe et moi sommes déjà bien en selle en cette année 2007, sous le thème : « *Promouvoir le respect ; Assurer l'équité* ».

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

Johanne Savard, ombudsman

# TABLE DES MATIÈRES

<b>I</b>	<b>PRÉSENTATION DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL</b>	7
<b>II</b>	<b>INFORMATIONS GÉNÉRALES</b>	
	<b>A. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, EN BREF</b>	
	• Création du poste	8
	• Mandat	8
	• Mission	9
	• Vision	9
	• Valeurs	9
	• Caractéristiques	9
	• Poste indépendant et apolitique	9
	• Logo	10
	• Structure et organisation	10
	• Accessibilité	10
	<b>B. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, UN SERVICE ACCESSIBLE ET EFFICACE</b>	
	• Service rapide	10
	• Confidentialité	10
	• Aider autant que possible	11
	• Service bilingue	11
	• Code d'éthique	11
	• Formulaire de demande d'intervention	11
<b>III</b>	<b>RAPPORT D'ACTIVITÉS 2006</b>	
	<b>A. RÉALISATIONS DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL</b>	
	• Assemblée publique et Conférence de presse	12
	• Protections accrues pour l'ombudsman et son équipe	12
	• Nouvelle affiche, Nouvelle brochure et Nouveau signet	12
	• Information multilingue	13
	• Langage simplifié et Orthographe alternative	13
	• Améliorations pour les personnes ayant des limitations visuelles	13
	• Promotion du service	13
	• Vidéos promotionnelles	13
	• Salon Visez Droit	13
	• Collaboration avec Éducaloi	14
	• Écoles et Universités	14
	• Couverture médiatique	14
	• Collaboration spéciale avec la Ville de Toronto	14
	• Rencontres et Présentations à des délégations internationales	15
	• Colloques, Congrès et Formations	15
	• Accommodement raisonnable: collaborations spéciales de l'ombudsman	15
	<b>B. EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2006</b>	
	• Démolition d'un immeuble abandonné	16
	• Occupation illégale d'une ruelle – Phase II	16
	• Maison insalubre: le citoyen ne peut y retourner, s'il ne corrige pas la situation	16
	• Évaluation foncière – Respect d'une entente antérieure	17
	• Subvention promise – Subvention obtenue	17
	• Mise à jour de la Politique de restriction d'accès aux informations contenues dans les registres informatisés de la Cour municipale de Montréal	17
	• Constructions majeures – Qualité de vie des résidents	18
	• Bruits et vibrations causés par l'état de la chaussée et Interdictions de stationner	19
	• Chantier de construction – Limiter les irritants	19
	• Accès de l'ombudsman aux informations contenues dans un dossier pénal en attente de procès – Ordonnance d'euthanasie d'un chien	20
	<b>C. ÉVOLUTION DE DOSSIERS ANTÉRIEURS</b>	
	• Plumitif de la Cour municipale de Montréal – Protection des personnes acquittées ou autrement libérées	20
	• Office municipal d'habitation de Montréal	20
	• Gestion des plaintes de bruit excessif	21
	<b>D. MENTIONS DE COLLABORATION EXCEPTIONNELLE</b>	21

## E. TABLEAUX STATISTIQUES 2006

• Tableau 1	Demandes traitées en 2006.....	24
• Tableau 2	Objet des demandes reçues.....	25
• Tableau 3	Évolution des demandes reçues de 2003 à 2006 .....	27
• Tableau 4	Demandes relevant de la compétence des arrondissements .....	28
• Tableau 5	Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements .....	29
• Tableau 6	Demandes relevant de la compétence des services centraux.....	37
• Tableau 7	Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux .....	38
• Tableau 8	Demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres organismes ou sociétés.....	41
• Tableau 9	Objet des demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres organismes ou sociétés .....	42
• Tableau 10	Demandes concernant des entités politiques.....	44
• Tableau 11	Objet des demandes concernant des entités politiques .....	45
• Tableau 12	Délai de réponse finale aux citoyens .....	46
• Tableau 13	Mode de soumission des demandes .....	47
• Tableau 14	Données démographiques .....	48

## IV PLAN D'ACTION DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL POUR 2007

A. STRUCTURE ET ORGANISATION .....	50
B. FORMATION CONTINUE .....	50
C. SITE WEB .....	50
D. RAYONNEMENT DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL .....	51

## V LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

### A. RAPPORT D'ACTIVITÉS 2006

• Promotion et Appropriation de la charte.....	54
• Tournée des arrondissements.....	54
• Impact sur les demandes soumises à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL .....	55

### B. EXEMPLES DE « DOSSIERS CHARTE » TRAITÉS EN 2006

• Forêt Angrignon .....	55
• Festiblués .....	56
• Protection des rives et Développement économique .....	57
• Circulation de camions lourds – Vibrations importantes dans une résidence .....	58
• Frais judiciaires pouvant être ajoutés au montant initial d'un constat d'infraction .....	58
• Cour municipale de Montréal – Procédure d'enquête .....	59
• Première recommandation intérimaire – Coupe d'arbres .....	59
• Recyclage dans les immeubles de plus de 8 logements.....	60
• Terrasse et Musique – Impact sur les résidents voisins .....	60

### C. TABLEAUX STATISTIQUES – DOSSIERS CHARTE

• Tableau 15	Objet des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités .....	64
• Tableau 16	Entités visées par les demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités .....	65
• Tableau 17	Délai de réponse finale aux citoyens .....	67

### D. PLAN D'ACTION POUR 2007 .....

68

### E. CONCLUSION – CHARTE .....

68

## VI CONCLUSION GÉNÉRALE .....

71

## ANNEXE

LEXIQUE POUR MIEUX COMPRENDRE CERTAINS OBJETS DES DEMANDES.....	73
---	----



# I PRÉSENTATION DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL



## Formation et expérience professionnelle

Après avoir étudié les sciences politiques à l'Université Concordia, M<sup>e</sup> Savard obtient sa licence en droit de l'Université de Montréal, en 1979. Elle est membre du Barreau du Québec depuis 1980.

M<sup>e</sup> Savard a également suivi diverses formations en administration et en gestion, notamment, à l'École nationale d'administration publique de Montréal.

Elle a été chef de secteur et membre du conseil d'administration d'un cabinet juridique. M<sup>e</sup> Savard a également été membre du conseil d'administration et du comité exécutif de *Lex Mundi*, la plus grande association de cabinets juridiques indépendants au monde. Elle a été présidente du comité *Women and the Law* de *Lex Mundi* et, à ce titre, a organisé et donné diverses conférences.

En 2003, M<sup>e</sup> Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier ombudsman de la Ville de Montréal. Elle offre depuis, aux citoyens de Montréal, un service de dernier recours, exceptionnel et gratuit, qui leur permet d'obtenir une appréciation indépendante de leur dossier. Lorsqu'elle juge pertinent d'intervenir, ses démarches auprès des responsables municipaux permettent généralement de régler leur problème.

## Domaines d'expertise

Pendant 23 ans, M<sup>e</sup> Savard a agi à titre de conseiller juridique dans tous les domaines liés au droit de l'emploi et aux relations de travail dont, notamment, les droits de la personne et les chartes.

Elle possède une longue expérience en matière de procédures alternatives de règlement des conflits par la voie de la négociation, de la médiation ou de l'arbitrage. Ses clients la consultaient régulièrement pour définir une approche stratégique dans des situations difficiles ou délicates, dans une optique de prévention ou de solution pratique et efficace des conflits.

## Implication sociale et professionnelle

M<sup>e</sup> Savard s'est toujours impliquée activement dans l'action communautaire.

Elle a été présidente du conseil d'administration de deux centres de la petite enfance, dont le Centre de la petite enfance Papillon, qui réunit ensemble des enfants handicapés et des enfants non handicapés.

Elle a été membre et deux fois présidente du comité organisateur du bal annuel de la Société Alzheimer de Montréal.

Elle est membre et siège au conseil d'administration du Club Rotary du Vieux-Montréal depuis 1999, dont elle fut la présidente, en 2005-2006.

M<sup>e</sup> Savard fut deux fois récipiendaire du trophée « Rotarien(ne) de l'année », en 2002 et en 2003, pour souligner son implication soutenue dans l'action communautaire.

En 2005, le *Carrefour des Communautés* lui a octroyé la « Médaille des arts et métiers du multiculturalisme », pour la qualité de son travail et pour son implication « dans les domaines juridique, social et du rapprochement interculturel ».

Elle est, depuis récemment, membre du Conseil des Gouverneurs de l'organisme Resto Plateau.

## II INFORMATIONS GÉNÉRALES



### A. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, EN BREF

#### Création du poste

C'est à la suite d'une demande de la société civile, lors du Chantier sur la démocratie du Sommet de Montréal, que le Conseil municipal de Montréal a créé le poste d'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2002. Il n'existait alors aucun poste équivalent dans aucune ville canadienne.

#### Mandat

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est une instance apolitique, impartiale et indépendante de l'administration municipale, chargée de veiller à ce que les citoyens reçoivent les services et les avantages municipaux auxquels ils ont droit et à ce qu'ils soient traités équitablement et avec justice par tous les employés et représentants de la Ville de Montréal.

L'ombudsman intervient lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ont été lésés, ou qu'ils peuvent vraisemblablement l'être, en raison d'un acte, d'une décision, d'une recommandation ou d'une omission d'un employé ou d'un représentant de la Ville, d'une société paramunicipale ou d'une société contrôlée par la Ville.

Jusqu'en décembre 2005, les pouvoirs d'intervention de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL n'étaient régis que par le *Règlement sur l'ombudsman*, en vertu duquel elle ne peut pas intervenir, si l'insatisfaction d'un citoyen découle d'une décision, d'une recommandation, d'un acte ou d'une omission émanant des élus.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités* s'est ajoutée au mandat de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL : cette dernière est devenue responsable de traiter également, en dernier recours, les dossiers fondés sur cette charte. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en est donc, en quelque sorte, le « gardien ».

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL possède de larges pouvoirs d'enquête et les représentants de

la Ville doivent coopérer avec elle et son équipe. Une fois l'enquête terminée, elle peut recommander toute mesure qu'elle juge appropriée. Si elle n'obtient pas une réponse favorable à la suite de sa recommandation, l'ombudsman peut faire rapport au Comité exécutif, au Conseil municipal ou au Conseil d'arrondissement concerné et demander leur appui et leur intervention.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL n'agit qu'en « dernier recours ». Les citoyens qui demandent son intervention doivent avoir préalablement épuisé les démarches internes disponibles pour tenter de régler le problème soumis.

Les citoyens qui s'adressent à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL bénéficient d'une grande écoute et savent que tous leurs arguments sont considérés avec sérieux et impartialité. L'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est empathique, ouverte et souvent novatrice. Lorsqu'elle aborde un nouveau dossier, elle est exempte de tout parti pris.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL doit tenir compte des lois pertinentes et des procédures internes applicables. Elle n'est cependant pas liée par les « pratiques passées ou usuelles » de la Ville. Elle s'intéresse à l'origine et à la raison d'être de ces règles internes et son intervention devient parfois une « occasion en or » de faire mettre à jour ou de moderniser certaines pratiques en vigueur, depuis plusieurs années.

Par ses interventions et ses enquêtes, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne cherche pas de coupables. Elle se concentre plutôt sur la recherche de solutions satisfaisantes et viables, si un problème a été identifié.

Si, après analyse sérieuse, l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL conclut que la situation contestée est juste et raisonnable et ne justifie pas son intervention, elle prend le temps de l'expliquer au citoyen, afin qu'il ou elle comprenne bien pourquoi il n'y a pas lieu d'intervenir pour modifier la situation.

Les effets préventifs et positifs des interventions de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne sont pas négligeables. Les mesures correctives apportées à la suite de ses interventions permettent souvent d'éviter que d'autres citoyens ne se retrouvent face à la même difficulté.



L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL n'a cependant pas compétence pour traiter les dossiers touchant les relations de travail ni les actions des agents de la paix du Service de police de la Ville de Montréal. Elle n'a pas non plus compétence sur les activités de la Société de transport de Montréal.

### Mission

Offrir aux citoyens une oreille attentive et un regard nouveau sur leurs dossiers, sans aucun parti pris.

Sensibiliser les gestionnaires municipaux à l'impact de leurs décisions sur les citoyens.

Identifier rapidement les problèmes et, au besoin, intercéder en faveur des citoyens, auprès de la Ville de Montréal.

Contribuer activement à la recherche de solutions justes et raisonnables, à court, moyen et long termes.

Assurer le respect des engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, par tous les représentants de la Ville.

### Vision

Que grâce aux interventions de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, la qualité des services offerts aux citoyens par la Ville de Montréal soit la meilleure possible.

Que les gestionnaires municipaux et les citoyens comprennent mieux leur réalité, leurs attentes et leurs contraintes respectives.

### Valeurs

Dans toutes leurs actions, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et les membres de son équipe agissent avec **empathie**, **respect**, **neutralité** et **impartialité** et ils recherchent des solutions **justes** et **équitable**s pour tous.

### Caractéristiques

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL offre aux personnes qui se sentent lésées par une décision, une action, une omission ou une recommandation de la Ville de Montréal, un **dernier recours**, facilement **accessible**, **gratuit**, **rapide** et **efficace**.

### Poste indépendant et apolitique

Comme cela s'impose pour tout ombudsman législatif, le poste d'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est apolitique et totalement indépendant de l'administration municipale.

L'ombudsman et les membres de son équipe sont entièrement dédiés à leur mandat et ils n'exercent aucune autre fonction au sein de la Ville, de sorte qu'ils ne risquent jamais de se retrouver dans une situation de conflit d'intérêts.

Comme condition d'emploi, aucun employé de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne doit avoir de liens particuliers avec l'un ou l'autre des partis politiques municipaux de Montréal.

L'ombudsman actuelle, M<sup>e</sup> Johanne Savard, a été nommée à l'unanimité par le Conseil de la Ville, où siègent des conseillers de tous les arrondissements de Montréal et de toutes les allégeances politiques.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL jouit d'une grande autonomie dans l'organisation interne de son bureau, dans l'élaboration de ses méthodes de travail et dans le traitement de ses dossiers. Ni l'administration municipale ni les élus n'interviennent à ces chapitres.

Hormis les membres de son équipe, personne n'a accès aux dossiers de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et aucun gestionnaire ni aucun élu ne peut s'immiscer dans l'élaboration des conclusions ou des recommandations qu'elle formule, à la suite de ses enquêtes et de ses interventions.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL doit cependant : (i) respecter les politiques et les normes de la Ville en regard de la gestion de ses ressources humaines, matérielles et financières ; et (ii) chaque année, soumettre au Conseil de la Ville un rapport écrit sur l'accomplissement de ses fonctions au cours des 12 mois précédents.

## Logo

En 2005, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL s'est doté d'un logo significatif et distinctif.



Élaboré à partir des deux lettres clefs de la fonction, le **O** de Ombudsman et le **M** de Montréal. Le **O** forme les têtes et le **M** compose les corps de deux personnes qui se donnent la main.

Le **O** représente aussi l'île sur laquelle Montréal est située et l'anneau universel qu'il forme est symbole d'unité et de continuité.

Le **M** stylisé rappelle le coin d'une table, là où les gens échantent et travaillent ensemble à la résolution de problèmes.

La couleur bleue de cette signature n'est pas l'effet du hasard. Le bleu symbolise la communication, l'expression de soi, la créativité et la paix. Il représente aussi l'eau qui entoure Montréal.

## Structure et organisation

En 2006, l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL était composée de sept personnes dont l'ombudsman, l'ombudsman adjoint, un conseiller principal et deux techniciennes/enquêteurs.

Cette équipe était appuyée par deux secrétaires.

## Accessibilité

Les bureaux de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL sont situés au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville de Montréal, à quelques pas du métro. L'édifice est accessible aux personnes à mobilité réduite.

## B. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, UN SERVICE ACCESSIBLE ET EFFICACE

### Service rapide

Dans un délai de 24 heures ouvrables ou moins suivant la réception de sa demande, le citoyen ou la citoyenne qui s'adresse à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL reçoit une confirmation verbale que sa demande a été reçue et une explication sommaire des prochaines étapes.

Dans un délai qui n'excède généralement pas les deux (2) jours ouvrables suivants, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL adresse au citoyen un accusé de réception écrit dans lequel elle confirme, le cas échéant, le nom et les coordonnées de la personne responsable d'étudier son dossier.

En 2006, 90% des personnes qui se sont adressées à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ont reçu les explications pertinentes ou une réponse finale dans leur dossier, dans un délai d'un (1) mois ou moins.

Par ailleurs, plus de 50% des dossiers ayant nécessité une enquête approfondie ont été complétés à l'intérieur d'un délai de deux (2) mois ou moins.

### Confidentialité

Pour que les personnes avec lesquelles nous transigeons se sentent à l'aise de nous dire tout ce qui leur semble pertinent, sans crainte, la confidentialité est importante. Elle est d'ailleurs prévue dans le *Règlement sur l'ombudsman*.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a mis en place diverses mesures visant à protéger le mieux possible cette confidentialité.

Tous les dossiers sont conservés dans des classeurs verrouillés, situés dans un local non accessible au public ni aux visiteurs. Les données informatisées sont inscrites dans un système de gestion dont l'usage est réservé exclusivement aux membres de l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL. Les élus, les gestionnaires et les employés de la Ville de Montréal n'ont pas accès à ces dossiers.

L'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne conserve pas les documents consultés dans le cours de ses enquêtes.

Les personnes qui soumettent une demande d'intervention doivent, néanmoins, comprendre que pour pouvoir traiter adéquatement un dossier, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL devra discuter des éléments pertinents avec les intervenants concernés par la situation visée.

Dans tous les cas où elle décide d'intervenir ou d'enquêter, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit de plus, en vertu de son règlement constitutif, en informer le directeur du service ou de l'arrondissement concerné et lui donner l'occasion d'expliquer sa décision. Le directeur général de la Ville de Montréal doit aussi en être avisé.

Le formulaire de demande d'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** explique donc au citoyen, d'entrée de jeu, les limites de son engagement de confidentialité.

Soulignons, finalement, qu'à la suite de demandes initiées par l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, une loi provinciale entrée en vigueur le 14 décembre 2006 a modifié la *Loi sur les cités et villes* et y a confirmé que les informations recueillies par l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne sont pas assujetties aux lois d'accès généralement applicables.

### Aider autant que possible

L'écoute et l'empathie sont au cœur de toutes les interventions de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et de son équipe.

Lorsque des citoyens ou citoyennes soumettent des problèmes qui ne relèvent pas de la compétence de la Ville de Montréal ou que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne peut pas examiner, son équipe fournit quand même diverses informations utiles et tente de rediriger ces citoyens vers une autre ressource susceptible de les aider.

*Lorsqu'en l'absence de compétence l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL doit fermer la porte à une demande, elle tente toujours d'entrouvrir une fenêtre pour le citoyen.*

### Service bilingue

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** offre ses services complets, en français et en anglais. Son site Web, en ligne depuis 2004, est également accessible dans ces deux langues.

### Code d'éthique

Depuis 2005, l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** adhère à un Code d'éthique qui est affiché dans ses bureaux et disponible sur son site Web.

*L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL OFFRE GRATUITEMENT UN SERVICE DE « DERNIER RECOURS », POUR AIDER LES PERSONNES OU LES GROUPES DE PERSONNES QUI SE CROIENT LÉSÉS PAR UNE DÉCISION, UNE RECOMMANDATION, UNE ACTION OU UNE OMISSION DE LA VILLE DE MONTRÉAL.*

*L'ÉQUIPE DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL AGIT AVEC RESPECT, EMPATHIE, NEUTRALITÉ ET IMPARTIALITÉ.*

*L'OMBUDSMAN EST APOLITIQUE, AUTONOME ET INDÉPENDANT DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE ET DES ÉLUS.*

*IL A LE DEVOIR DE PROTÉGER LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS REÇUS DANS LE COURS DU TRAITEMENT DE SES DOSSIERS.*

*L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL MET EN PLACE ET MAINTIEN DIVERSES MESURES VISANT À LIMITER L'ACCÈS À SES DOSSIERS AUX SEULS MEMBRES DE SON ÉQUIPE.*

*NI LES GESTIONNAIRES OU EMPLOYÉS DE LA VILLE, NI LES ÉLUS, NI LES CITOYENS OU CITOYENNES, N'ONT ACCÈS AUX DOSSIERS DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL OU AUX INFORMATIONS QU'ILS CONTIENNENT. L'OMBUDSMAN PEUT TOUTEFOIS COMMUNIQUER DE TELLES INFORMATIONS, S'IL LE JUGE OPPORTUN AUX FINS DE SON ENQUÊTE DANS UN DOSSIER.<sup>1</sup>*

*L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ET SON ÉQUIPE ÉVIENT LES SITUATIONS SUSCEPTIBLES DE LES METTRE EN CONFLIT D'INTÉRÊTS, RÉEL OU APPARENT; ILS N'ACCEPTENT DONC AUCUN CADEAU OU RÉTRIBUTION DES PARTIES.*

*PAR SES RECOMMANDATIONS, L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL RECHERCHE DES SOLUTIONS JUSTES ET ÉQUITABLES POUR TOUTES LES PARTIES EN CAUSE.*

<sup>1</sup> SOUS RÉSERVE DES LOIS APPLICABLES ET DE SON DROIT DE COMMENTER PUBLIQUEMENT CERTAINS DOSSIERS, DANS L'INTÉRÊT PUBLIC. LE CITOYEN OU LA CITOYENNE PEUT CEPENDANT DEMANDER QU'ON LUI RETOURNE LES DOCUMENTS QU'IL OU ELLE AVAIT LUI-MÊME OU ELLE-MÊME SOUMIS.

### Formulaire de demande d'intervention

Les citoyens et les citoyennes ont accès, sur notre site Web, à un formulaire de demande qu'ils peuvent compléter « en ligne ». Cette procédure plus simple facilite le recours à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

Il demeure, par ailleurs, toujours possible de soumettre une demande par téléphone, par courrier, par courriel, par télécopieur ou encore, en se présentant directement à nos bureaux.

# III RAPPORT D'ACTIVITÉS 2006



## A. RÉALISATIONS DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

### Assemblée publique et Conférence de presse

Le lendemain du dépôt de son Rapport Annuel 2005 au Conseil de la Ville, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a convoqué une conférence de presse et répondu aux nombreuses questions des journalistes.

Le 18 mai 2006, elle a présenté son rapport aux citoyens et échangé avec eux, lors d'une assemblée publique de la présidence du Conseil de la Ville consacrée entièrement à ce seul sujet. L'expérience a été très enrichissante pour tous les participants et elle mérite d'être répétée.

### Protections accrues pour l'ombudsman et son équipe

Dès les premiers mois qui ont suivi sa nomination, en 2003, M<sup>e</sup> Savard avait constaté que des protections habituellement offertes aux ombudsmans législatifs et aux membres de leur personnel n'étaient pas offertes à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Ces protections sont importantes pour assurer l'autonomie et l'indépendance d'un ombudsman législatif, face à son *gouvernement* et face aux citoyens, et elles permettent également de protéger la confidentialité des informations recueillies. Ces protections incluent, notamment, pour l'ombudsman législatif et les membres de son équipe :

- Une reconnaissance de leur non contraignabilité devant les tribunaux (ne pas être tenu de témoigner);
- Une protection contre toute ordonnance de transmettre un document obtenu dans l'exercice de leurs fonctions;
- Une exemption de l'application des lois d'accès à leurs documents;
- Une protection contre les recours en injonction (pour forcer l'ombudsman à intervenir dans un dossier) ou en cassation (pour faire annuler une recommandation ou faire cesser une intervention); et
- Une protection contre les poursuites judiciaires à l'égard des actes accomplis ou omis, de bonne foi, dans l'exercice de leurs fonctions.

M<sup>e</sup> Savard a donc sensibilisé la Direction générale de la Ville de Montréal sur l'importance de telles protections qui, du point de vue constitutionnel, ne pouvaient être données que par le gouvernement du Québec. La Ville a accepté d'en discuter avec le législateur québécois.

À la suite de ces démarches, la *Loi modifiant de nouveau diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal* (L.Q. 2006, c.60), entrée en vigueur le 14 décembre 2006, a modifié la *Loi sur les cités et villes* et le *Code municipal du Québec* en ce sens.

Le gouvernement du Québec y reconnaît spécifiquement, pour la première fois, la pertinence des ombudsmans municipaux et il impose à toutes les municipalités qui choisiront de créer un tel poste certaines règles générales visant à protéger l'autonomie et l'indépendance de cette personne ou de cette équipe. Notamment, il :

- Impose certaines exigences quant au mode de nomination et de destitution des ombudsmans municipaux;
- Stipule que des personnes liées à l'administration municipale ne pourront combler un tel poste;
- Confirme le droit de l'ombudsman d'obtenir de toute personne, toute information qu'il juge nécessaire; et
- Accorde les principales protections demandées par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL (voir ci-haut).

Il convient de souligner la collaboration exceptionnelle de la Ville de Montréal dans ce dossier et, plus particulièrement, celle de M<sup>e</sup> Robert Casius de Linval, directeur principal – Affaires corporatives, et de son équipe.

### Nouvelle affiche, Nouvelle brochure et Nouveau signet

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a fait créer une nouvelle affiche qui devrait être disponible dans les points de service de tous les arrondissements.

Sa brochure d'information a également été modifiée, pour la rendre plus simple et plus facile à comprendre.

Nous avons également fait faire des signets multilingues sur lesquels nos coordonnées sont inscrites en braille: ce signet s'est avéré un outil privilégié de promotion.



### Information multilingue

Afin que les citoyens de toutes origines sentent que nous sommes disponibles pour les aider, un court résumé expliquant la nature du mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a été ajouté sur la page d'accueil du site Web, dans les 14 langues les plus parlées à Montréal, en plus du français et de l'anglais.

Notre affiche, notre brochure d'information et notre signet contiennent également un court message d'accueil «*À votre écoute*», dans toutes ces langues.

Les personnes qui demandent l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** demeurent cependant responsables de désigner une personne qui maîtrise le français ou l'anglais pour agir en leur nom, dans le cadre du traitement de leur dossier.

### Langage simplifié et Orthographe alternative

Depuis 2006, le site Web de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est également disponible via l'icône *Accès Simple* du site Web de la Ville de Montréal, en langage simplifié et en orthographe alternative.

Ces textes ont été rédigés sous la supervision de spécialistes de l'Université de Montréal et s'adressent surtout aux personnes souffrant d'une déficience intellectuelle. On y explique plus simplement le rôle et le mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

En «langage simplifié», on explique sommairement, de façon simple, la nature des services que nous pouvons offrir. Cette version de nos informations s'est avérée également utile pour les personnes ne maîtrisant pas suffisamment le français.

Quant à l'«orthographe alternative», il s'agit d'un «langage phonique» qui est enseigné dans certaines écoles spécialisées à des personnes pas ou peu susceptibles de pouvoir apprendre l'orthographe française traditionnelle.

### Améliorations pour les personnes ayant des limitations visuelles

Avec l'appui de la Direction des communications et des relations avec les citoyens – Section Internet, notre site Web a été modifié pour le rendre plus accessible aux personnes ayant des limitations visuelles.

Tous nos textes y sont désormais écrits avec la police *VERDANA*, plus facile à lire, et des informations sonores y ont également été intégrées afin que les personnes dont la vision est réduite puissent «naviguer» plus aisément sur notre site Web.

Nous avons également ajouté nos coordonnées en braille sur nos cartes d'affaires ainsi que sur notre signet.

### Promotion du service

En plus de poursuivre ses démarches habituelles pour faire connaître ses services par les directeurs et les gestionnaires municipaux ainsi que par les élus, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a poursuivi ses efforts pour que de plus en plus de citoyens et citoyennes connaissent l'existence des services exceptionnels que son équipe peut leur offrir et profitent donc de ce dernier recours qui est gratuit.

- **Vidéos promotionnelles**

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est souvent sollicitée pour faire des présentations sur son rôle et sur son mandat. Elle tente de répondre à un maximum de ces demandes mais, parfois, cela s'avère impossible.

C'est pourquoi, en 2006, nous avons conçu deux vidéos promotionnelles qui peuvent être prêtées aux organismes ou aux écoles qui en font la demande. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** y explique la nature de son mandat et des interventions qu'elle peut faire.

Ces vidéos sont disponibles, en français et en anglais, sur notre site Web.

- **Salon Visez Droit**

En plus de participer à des dizaines de rencontres avec des groupes communautaires, l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a, pour la première fois en 2006, tenu un kiosque au «Salon Visez Droit», un événement organisé par le Barreau de Montréal où on informe les citoyens sur leurs droits et leurs divers recours.

L'expérience a été un franc succès. Notre kiosque a suscité beaucoup d'intérêt et des centaines de personnes sont venues nous y rencontrer. Nous avons eu l'opportunité de leur expliquer notre raison d'être et nos valeurs et y avons également diffusé, pour la première fois, nos vidéos promotionnelles que le public a beaucoup appréciées. Plusieurs des citoyens rencontrés à ce salon nous ont ensuite soumis une demande d'intervention.

Durant le salon, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a fait une présentation grand public au cours de laquelle elle a expliqué sa fonction et répondu à de nombreuses questions.

- **Collaboration avec Éducaloi**

Éducaloi est un organisme de vulgarisation juridique subventionné, principalement, par le Barreau. Son outil privilégié d'information est un site Web dans lequel il explique, en termes simples, certaines règles de droit et les recours disponibles aux citoyens.

En 2006, nous avons pris contact avec Éducaloi afin d'initier une collaboration grâce à laquelle, depuis l'été dernier, des informations générales sur l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* sont disponibles sur leur site Web.

- **Écoles et Universités**

En 2006, comme par les années passées, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a profité de toutes les opportunités qui lui ont été offertes d'aller expliquer à des étudiants du secondaire et des universités, son rôle et son mandat ainsi que le type de problèmes traités et de solutions trouvées.

Entre autres et sans s'y limiter, M<sup>e</sup> Savard a :

- Participé à une présentation sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, à l'Université de Montréal;
- Été panéliste lors du *Colloque sur la démocratie locale et la démocratie participative* organisé par l'Université de Montréal;
- Présenté son rôle et son mandat aux membres du Centre d'information sur les nouvelles religions affilié à l'Université de Montréal;
- Participé à une séance d'information sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, à l'UQAM;
- Été conférencière lors d'une présentation sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, à l'Université McGill; et

- Dans le cadre d'un projet parrainé par la Chambre de commerce du Montréal Métropolitain, a rencontré des étudiants du secondaire pour expliquer le rôle d'un ombudsman législatif et plus particulièrement, celui de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

- **Couverture médiatique**

Nous avons poursuivi nos efforts afin de multiplier les opportunités d'expliquer aux citoyens ce que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut faire pour les aider.

M<sup>e</sup> Savard a fait plusieurs entrevues dans les principaux postes de télévision et de radio de Montréal, incluant des stations communautaires et ethnoculturelles.

Canal Vox a diffusé, à plusieurs reprises, de nouvelles capsules explicatives sur l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Plusieurs articles dans les grands journaux de Montréal ainsi que dans des journaux de quartier et des journaux ethnoculturels ont été publiés sur l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, en 2006, en français et en anglais. Des revues grand public ont également fait des articles sur le même sujet.

Des publicités sur l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ont paru dans des journaux ethnoculturels, dont des journaux publiés en arabe, en allemand, en pakistanais, en bulgare, en chinois, en grec, en espagnol, en italien, en hébreu, en philippin, en portugais, en russe ou en vietnamien.

### Collaboration spéciale avec la Ville de Toronto

En créant un poste d'ombudsman municipal, en 2002, Montréal innovait et devenait un modèle à suivre. D'autres villes du Québec ont ensuite emboîté le pas, mais selon une formule différente qui convient mieux aux besoins et à la dimension de leur ville.

Mais le modèle qu'on retrouve à Montréal, avec une équipe de personnes entièrement dédiées à cette fonction, est probablement mieux adapté à la réalité et aux besoins des très grandes villes.

En 2007, la Ville de Toronto emboîtera le pas. Une loi de la province de l'Ontario prévoit, en effet, qu'au cours de l'année 2007, la Ville de Toronto devra se doter d'un ombudsman municipal.

C'est avec grand plaisir que M<sup>e</sup> Savard a rencontré un groupe important de gestionnaires de la Ville de Toronto chargés de mettre sur pied ce nouveau service. Elle a partagé avec eux son expérience et discuté des défis et des approches qui se sont avérées les plus efficaces, à Montréal.

### Rencontres et Présentations à des délégations internationales

L'intérêt envers le rôle d'un ombudsman municipal dépasse les frontières de Montréal et même, du Canada.

Au cours de l'année 2006, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a eu l'opportunité de discuter de son mandat et de ses réalisations avec des représentants et dignitaires étrangers curieux de mieux connaître son champ d'action et la nature de ses interventions.

M<sup>e</sup> Savard a, notamment, rencontré :

- M. Silva, conférencier et coordonnateur du projet « Ombudsman for citizenships », du Brésil;
- Le consul général de France et le groupe HALDE responsable de la Lutte contre la discrimination et pour l'égalité en France; et
- Des représentants municipaux et des parlementaires de Russie.

### Colloques, Congrès et Formations

Afin de maintenir à niveau leurs connaissances sur les divers sujets qu'ils peuvent être appelés à traiter, les membres de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont conscients de l'importance de leur formation continue.

En 2006, ils ont suivi diverses formations en matière de développement durable et d'environnement, des droits fondamentaux, de la gestion des crises, de communication, de médiation, des relations avec les personnes difficiles, de parité dans les institutions gouvernementales, d'accommodement raisonnable, de droits d'accès à l'information et de droit municipal en général. Les notions acquises lors de ces formations ont ensuite été partagées avec les autres membres de l'équipe.

M<sup>e</sup> Savard a, par ailleurs, poursuivi ses activités au sein du *Forum canadien des ombudsmans* et, à ce titre, elle a participé à certaines de leurs conférences.

Elle a dispensé des formations sur la saine gestion des plaintes et partagé son expérience en tant qu'ombudsman de la Ville de Montréal, avec divers groupes.

M<sup>e</sup> Savard participe régulièrement aux colloques organisés par le Comité Femme de la Conférence régionale des élus de Montréal. Elle a également assisté au Colloque 2006 de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec.

### Accommodement raisonnable : collaborations spéciales de l'ombudsman

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut avoir à intervenir à l'égard de demandes d'accommodement raisonnable soumises par des citoyens, à l'égard des services municipaux. De telles demandes émanent principalement de citoyens ayant des limitations fonctionnelles ou de membres de communautés ethnoculturelles ou religieuses.

La question de « l'accommodement raisonnable est un élément important de la politique d'inclusion » dont la Ville de Montréal fait la promotion, depuis plusieurs années.

Consciente que plusieurs des gestionnaires municipaux se sentent dépassés, face à de telles demandes, la Ville a confié au *Bureau des affaires interculturelles* le mandat de revoir les outils mis à la disposition des gestionnaires municipaux de Montréal, pour les aider à mieux comprendre les enjeux, le contexte juridique, les obligations et les procédures de traitement des demandes de cette nature.

À la demande du *Bureau des affaires interculturelles*, M<sup>e</sup> Savard a été invitée à soumettre ses commentaires, mises en garde et suggestions à l'égard de certains de ces outils en cours d'élaboration.

Afin de préserver son impartialité à l'égard des demandes d'accommodement qu'elle pourrait être appelée à traiter, les interventions de l'ombudsman, dans ce dossier, se sont cependant limitées à un rôle de guide et de conseil, quant aux informations qu'elle croyait importantes pour les gestionnaires, pour les aider à mieux comprendre ce type de demandes, parfois complexes. La responsabilité finale, quant au contenu ou à la forme des outils qui seront élaborés, demeure toutefois la responsabilité des intervenants chargés de ce projet et l'ombudsman n'avait pas à les approuver.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a de plus participé à une rencontre de discussion et d'échanges avec la *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse* du Québec, dans le cadre de la grande consultation publique que cette commission a amorcé, sur le sujet de l'accommodement raisonnable.

## B. EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2006

Au cours de l'année 2006, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a traité 1407 demandes d'intervention, incluant 23 dossiers reçus en 2005. 245 de ces demandes ont donné lieu à une enquête approfondie. Au 31 décembre 2006, seulement 21 de ces dossiers étaient encore actifs.

### Démolition d'un immeuble abandonné

Un citoyen s'est plaint de l'état lamentable d'un immeuble abandonné depuis des années, à l'égard duquel l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville tardait, selon lui, à intervenir.

Ce bâtiment était dans un état d'insalubrité avancé. Il était inhabité depuis plus de vingt ans et avait également été incendié. Son état faisait craindre de nouveaux incendies, ce qui préoccupait particulièrement le citoyen dont la propriété était mitoyenne à la maison concernée. L'état du bâtiment, dans un quartier par ailleurs coquet, constituait également une nuisance visuelle majeure, pour les résidents du secteur.

À la suite de nos interventions auprès de l'arrondissement, nous avons eu confirmation que le Service de sécurité incendie de Montréal avait inspecté cette propriété, confirmé les risques de propagation des flammes chez le voisin, en cas d'incendie, et que, par conséquent, cette maison abandonnée devrait être démolie.

L'arrondissement a donc transmis des avis au propriétaire de cette maison l'enjoignant de la démolir, dans un délai prescrit. Certaines prolongations du délai ont été accordées au propriétaire, à sa demande, mais, il n'a rien fait.

À la lumière de son inaction, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a convaincu l'arrondissement de l'opportunité qu'il procède lui-même à la démolition, aux frais du propriétaire, ce qui fut fait.

Les citoyens du voisinage sont ravis des résultats obtenus.

### Occupation illégale d'une ruelle – Phase II

En 2005, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** était intervenue dans un dossier d'occupation illégale d'une ruelle municipale, à la demande d'une citoyenne qui voulait forcer l'arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (nom actuel de l'arrondissement) à céder cette ruelle aux résidents riverains. Plusieurs riverains empiétaient illégalement dans cette ruelle, depuis plusieurs années: ces empiètements avaient cependant débuté après que la Ville eut clairement refusé de vendre les parties de ruelle concernées, à des résidents qui en avaient fait la demande.

À la suite d'une longue enquête, nous avons conclu que ces empiètements dans la ruelle, par l'installation de cabanons et de clôtures, posaient un réel problème pour la Ville parce que les systèmes d'égout reliés aux maisons riveraines se situent sous ladite ruelle et qu'ils sont en piteux état. Advenant un bris, la présence des constructions illégales pourrait nuire à l'intervention rapide de la Ville visant à colmater la brèche.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait donc plutôt recommandé à l'arrondissement de faire cesser ces empiètements illégaux.

En 2006, un autre citoyen, riverain de la même ruelle, a demandé l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** parce que ces cabanons et ces clôtures, toujours en place, le privaient d'accès à sa cour arrière, lui causaient plusieurs désagréments et l'inquiétaient pour des raisons de sécurité (problème d'accès éventuel d'un camion d'incendie, etc.). Nous avons donc intensifié nos démarches auprès de l'arrondissement, afin de connaître sa décision à la suite de notre précédente **RECOMMANDATION**.

Les gestionnaires de l'arrondissement ont soumis la question au Conseil d'arrondissement qui, après un long débat, a adopté deux résolutions: l'une autorisant la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises à émettre un avis aux résidents concernés exigeant qu'ils cessent leur empiètement illégal et remettent les lieux dans leur état initial (un délai raisonnable leur étant accordé pour ce faire); et la seconde, autorisant la même direction à exécuter elle-même les travaux, le cas échéant, en lieu et place des citoyens récalcitrants et à leurs frais.

Nous avons reçu confirmation que ces travaux ont été effectués et que la ruelle a été libérée des empiètements illégaux, de sorte que les problèmes d'accès et de sécurité dont se plaignait le citoyen ont été réglés. De plus, l'entretien et les réparations pouvant être requis, de temps à autres, sur les infrastructures d'égout situées sous cette ruelle pourront être effectués par la Ville, sans obstacle majeur.

### Maison insalubre: le citoyen ne peut y retourner, s'il ne corrige pas la situation

Un citoyen a demandé l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pour que l'arrondissement de LaSalle lui redonne les clefs de sa maison, dont il avait été évincé, en raison d'un problème majeur d'insalubrité. Il soumettait vouloir y aller pour faire le bilan de la situation, mais refusait de prendre l'engagement qu'il ne s'y installerait pas avant que les problèmes de salubrité et de sécurité des lieux n'aient été corrigés, à la satisfaction de l'arrondissement.

Une visite des lieux nous a permis de constater l'état d'insalubrité et de délabrement avancés de la maison, pouvant mettre en péril la santé et la sécurité de toute personne qui y habiterait.

Nous avons proposé au citoyen diverses mesures susceptibles de l'aider à régler la situation problématique: accès supervisés à sa maison pour récupérer certains biens ou faire le bilan de la situation; accès autorisés pour tout entrepreneur chargé d'y faire des travaux, ou pour tout agent immobilier chargé d'évaluer ou de vendre la pro-

priété; soutien du citoyen dans ses démarches en recherche d'entrepreneurs ou d'agents immobiliers, etc. Le citoyen a catégoriquement refusé toutes nos suggestions.

Vu le risque évident que le citoyen retourne vivre dans sa maison sans l'avoir d'abord rendue salubre, si on lui rendait ses clefs, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a, dans l'intérêt du citoyen, refusé d'émettre la RECOMMANDATION recherchée.

Elle a conclu que, dans les circonstances, les interventions et les décisions de l'arrondissement étaient justifiées et raisonnables et elle s'est assurée que, si le citoyen acceptait ultérieurement de collaborer en vue de régler les problèmes de salubrité de sa propriété, l'arrondissement prendrait les mesures adéquates en vue de lui assurer un accès sécuritaire aux lieux. Elle a ensuite rencontré le citoyen pour bien lui expliquer les motifs de ses conclusions et toutes les options qui s'offraient à lui; elle lui a également réitéré que s'il changeait d'idée, tous les appuis offerts demeuraient disponibles.

#### Évaluation foncière – Respect d'une entente antérieure

Un citoyen a demandé l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pour qu'une entente qui avait été conclue avec la Direction de l'évaluation foncière de la Ville de Montréal, en 2004, soit respectée.

Dans le cadre de cette entente, le citoyen devait compléter et retourner, avant l'expiration d'un délai convenu, un document requis par la Ville pour qu'elle revoie l'évaluation foncière de sa propriété. Il avait tenté de communiquer avec la personne responsable de son dossier pour se faire expliquer certaines des informations demandées mais, sans succès. Lorsqu'il a finalement réussi à joindre une autre personne pour se faire expliquer le document, son délai était malheureusement échu.

Notre enquête a confirmé qu'il y avait bel et bien eu une entente entre le citoyen et la Direction de l'évaluation foncière et que l'employé responsable du dossier s'était ensuite absenté, pour des raisons de santé, durant le délai qui avait été convenu. Vraisemblablement, c'est en raison de cette absence que le citoyen avait tardé à produire le document requis.

À la suite de notre intervention, la Direction de l'évaluation foncière a accepté de reconsidérer ce dossier et, après analyse, l'évaluation foncière de l'immeuble concerné a été revue à la baisse, conformément à l'entente initiale.

Conséquemment, le Service des finances de la Ville de Montréal a réduit les comptes de taxes foncières pour les années 2004, 2005, 2006 et les excédents payés par le citoyen lui seront remboursés ou crédités sur ses comptes futurs.

L'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a donc permis d'obtenir le respect de l'entente qui avait été conclue.

#### Subvention promise – Subvention obtenue

Une citoyenne a demandé l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** afin que la Ville de Montréal attribue une subvention pour l'année 2005, à l'organisme dont elle est la présidente.

En 2004, l'organisme avait reçu deux subventions. La citoyenne nous a informés que, lorsqu'elle a reçu ces subventions, via un programme de soutien au développement des organismes culturels montréalais, on lui avait indiqué qu'elle recevrait aussi une subvention en 2005.

À la suite de nos nombreuses démarches auprès du Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle, nous avons constaté que, depuis 2005, des changements majeurs ont été apportés au programme de subvention de la Ville de Montréal. Le projet de l'organisme en question ne rencontre plus les nouvelles normes d'admissibilité au programme.

Toutefois, puisque la Ville avait pris certains engagements envers l'organisme quant à l'octroi d'une subvention pour 2005, le Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle a recommandé au Comité exécutif de la Ville d'accorder tout de même un soutien financier de 2000 \$ à cet organisme. Ce montant correspond au montant qui avait été «promis» par la Ville, pour 2005.

Cette recommandation du Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle a été, depuis, entérinée par le Comité exécutif et l'organisme a pu bénéficier de la subvention qu'il réclamait.

#### Mise à jour de la Politique de restriction d'accès aux informations contenues dans les registres informatisés de la Cour municipale de Montréal

Un citoyen a soumis que la nouvelle politique intitulée *Demande de restriction d'accès aux informations contenues aux registres informatisés de la Cour municipale de Montréal* était différente et moins avantageuse que celle appliquée par la Cour du Québec, en pareils cas. Cette politique avait été introduite par la Cour municipale de Montréal en 2006, à la suite d'une RECOMMANDATION de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

Le citoyen soulignait qu'à la Cour du Québec, une personne absoute d'une accusation criminelle pouvait demander que son dossier ne soit plus accessible au public après l'écoulement de **3 ans suivant la date de l'ordonnance** d'absolution conditionnelle, alors qu'à la Cour municipi-

pale de Montréal, ce délai était de **3 ans suivant la fin de l'ordonnance**. Cette différence avait eu pour effet que sa demande soumise à la Cour municipale de Montréal, pour faire limiter l'accès à son dossier, avait été refusée.

Notre enquête a révélé que la Cour du Québec avait effectivement modifié le délai ici en cause, dans sa procédure. Ce délai était préalablement semblable à celui imposé par la Cour municipale de Montréal mais il a été modifié à «3 ans suivant la date de l'ordonnance».

À la suite de l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, les gestionnaires de la Cour municipale de Montréal ont accepté de modifier le délai visé pour le rendre semblable à celui de la nouvelle procédure provinciale.

Par ailleurs, la Cour municipale de Montréal a accepté de reconsidérer la demande initiale du citoyen, à la lumière de ce nouveau délai, sans que celui-ci n'ait à soumettre une nouvelle demande.

Le citoyen a reçu confirmation que sa demande a été acceptée et que les informations relatives à son dossier, contenues dans les registres informatisés de la Cour municipale de Montréal, ne sont plus accessibles au public.

### Constructions majeures – Qualité de vie des résidents

Plusieurs citoyens de l'Île-des-Sœurs ont demandé l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** relativement au même problème.

Ils se plaignaient des inconvénients engendrés par le passage de nombreux camions chargés de terre, sur leur rue. Ces camions transportaient de la terre devant être étendue sur des terrains résidentiels et sur le nouveau terrain de golf, en construction. Les citoyens se sont plaints du bruit, de la poussière et de la vitesse à laquelle ces véhicules circulaient ainsi que de l'impact sur leur qualité de vie.

Notre enquête a révélé que le *Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs* du gouvernement du Québec avait imposé aux promoteurs l'obligation d'ajouter un mètre additionnel de terre propre par dessus le sol de remplissage déjà déposé sur les terrains concernés. À défaut de satisfaire à cette exigence « provinciale », aucun promoteur n'aurait obtenu l'autorisation de développer ce secteur. Selon le ministère, ces terrains présentaient un certain degré de contamination et l'ajout d'un mètre de terre propre permettrait de les réhabiliter.

Selon notre enquête, la rue sur laquelle circulaient les camions avait été choisie après qu'une étude eut déterminée qu'elle était la plus susceptible de permettre une circulation sécuritaire respectant les normes réglementaires édictées par le *Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs*.

Conscient que les camions de terre passeraient tous sur cette seule et même voie, l'arrondissement de Verdun avait, néanmoins, tenté d'atténuer l'impact négatif de cette circulation sur la qualité de vie des résidents, en adoptant certaines mesures. Notamment :

- L'arrondissement a exigé du promoteur du terrain de golf qu'il aménage et utilise systématiquement une station de lavage des camions, à la sortie de ce chantier;
- Ce promoteur devait permettre aux autres promoteurs immobiliers du secteur visé d'utiliser cette station de lavage;
- L'arrondissement a exigé du même promoteur qu'il fasse régulièrement nettoyer la rue utilisée, avec un camion arrosoir et un balai mécanique;
- L'arrondissement a avisé tous les promoteurs immobiliers concernés qu'ils devaient s'assurer que leurs activités n'aient pas pour effet de salir indument les voies de circulation;
- L'arrondissement a fait installer des panneaux d'arrêt supplémentaires, à chacune des intersections de la rue empruntée par les camions;
- L'arrondissement a fait installer une nouvelle signalisation, le long de l'itinéraire emprunté par les camions, limitant la vitesse à 15 km/h durant les jours et les heures où le camionnage est permis;
- Les camions n'ont été autorisés à circuler sur cette rue que du lundi au vendredi, entre 07h00 et 15h30; et
- L'arrondissement a exigé que les promoteurs immobiliers cadenassent leurs chantiers de construction la nuit, afin d'empêcher le « dépôt sauvage » de terre ou d'autres matériaux. Une surveillance particulière, par un agent de l'arrondissement, a d'ailleurs permis de mettre fin au manège d'un camionneur qui se rendait sur les chantiers de construction, durant la nuit, pour y vider sa boîte de camion.

L'arrondissement a également sollicité la collaboration du poste de police du quartier pour que des mesures de contrôle sévères soient appliquées :

- Des opérations de surveillance policière ont permis de s'assurer que les camionneurs respectent les limites de vitesse, les signaux d'arrêts obligatoires et les interdictions de circuler en dehors des heures et des jours permis;

- Durant une période étudiée, 12 constats d'infraction ont été émis à des camionneurs, dont 4 pour des arrêts non respectés, et 8, pour des infractions reliées à la malpropreté. Notons que durant la même période, 30 constats d'infraction avaient été remis à des automobilistes pour excès de vitesse ou non respect des arrêts obligatoires, sur la même voie;
- Entre juillet et octobre 2006, des constats d'infraction totalisant environ 60 000 \$ ont été remis à des promoteurs dont les équipements auraient sali les rues du secteur.

Malgré notre sympathie à l'égard des citoyens touchés, force nous a été de constater que les gestionnaires et les élus de l'arrondissement avaient tenté de limiter, autant que possible, les inconvénients de cette situation, via la mise en place de diverses mesures. La nature temporaire de cette situation, quoique assez longue, devait également être prise en considération.

Après avoir sérieusement enquêté dans ce dossier, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'a donc pas pu conclure que les décisions, les actions ou les omissions de l'arrondissement étaient déraisonnables ou inappropriées. Il n'y avait donc pas lieu qu'elle intervienne.

Néanmoins, à la suite de son avis, le maire et le directeur de l'arrondissement ont rencontré un groupe de citoyens concernés afin d'explorer ensemble d'autres solutions susceptibles d'améliorer la situation.

### Bruits et vibrations causés par l'état de la chaussée et Interdictions de stationner

Un citoyen s'est plaint à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** du bruit et des fortes vibrations, lors du passage de véhicules lourds, sur sa rue. Il soumettait que le manque d'entretien de cette rue était la principale cause du problème dont, notamment, la présence d'une bosse sur la chaussée.

Le citoyen contestait également la pertinence de diverses interdictions de stationner, du nombre insuffisant de paniers à déchets à l'intersection près de chez lui, ainsi que de la malpropreté générale de sa rue.

Nous avons discuté de la situation avec les responsables de l'arrondissement de Ville-Marie et sommes également allés sur place, pour constater l'état des lieux.

Selon notre enquête, les bruits et vibrations produits par le passage des camions lourds étaient effectivement amplifiés du fait de la présence d'une bosse importante, sur la chaussée, qui s'était formée à la suite du bris d'une conduite d'eau. Vu l'âge de ladite conduite, les pièces requises pour la réparer n'étaient pas disponibles

et la Ville avait dû en faire fabriquer, sur mesure. Cette situation explique les longs délais de réparation des conduits qu'il fallait effectuer, avant de procéder à la réfection de la chaussée. Tous ces travaux sont maintenant complétés.

Quant aux interdictions de stationnement contestées, elles étaient essentiellement à des fins de nettoyage de la rue. Nous nous sommes interrogés sur la pertinence de ces interdictions de stationnement, cinq jours/semaine, durant l'été, alors que le balai mécanique ne passe qu'une ou deux fois par semaine. Nous en avons discuté avec l'arrondissement et, à la suite de notre intervention, une étude de la circulation a été faite. Le Conseil d'arrondissement a ensuite adopté une résolution réduisant à deux jours/semaine durant l'été, l'interdiction de stationner à cet endroit, à des fins d'entretien.

Finalement, lors de notre visite des lieux, nous avons constaté la présence de plusieurs paniers à déchets aux intersections situées à proximité. L'arrondissement a néanmoins convenu qu'il y avait lieu d'installer une poubelle additionnelle sur la rue du citoyen, ce qui fut fait.

### Chantier de construction – Limiter les irritants

Un citoyen a demandé l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** en raison des nuisances causées par un chantier de construction de logements sociaux, en face de sa résidence. Le citoyen se plaignait principalement :

- De la malpropreté des rues, en raison des poussières et des saletés générées par le chantier;
- Du fait que, tôt le matin, avant l'ouverture du chantier, les travailleurs faisaient beaucoup de bruit et dérangeaient les résidents; ainsi que
- Du bruit, des vibrations et de la pollution causés par les camionneurs qui laissaient tourner leur moteur de camion, durant de longues périodes.

Même si la présence d'un chantier de construction entraîne nécessairement des irritants temporaires pour le milieu environnant, nous sommes intervenus auprès des responsables de l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie afin de déterminer quelles mesures pouvaient être mises en place pour limiter, autant que possible, les inconvénients découlant de la présence de ce chantier. Nous avons obtenu les engagements suivants :

- En ce qui a trait à la malpropreté autour du chantier, les gestionnaires de l'arrondissement se sont engagés à nettoyer prioritairement la rue du citoyen concerné, en faisant passer, en tandem, l'arrosoir et le

balai mécanique. Des pancartes interdisant le stationnement ont également été installées pour que la rue soit libérée, pour ces périodes de nettoyage;

- Quant au problème de bruits récurrents, avant le début du quart de travail, l'arrondissement a fait installer des pancartes, aux abords du chantier, rappelant aux travailleurs qu'ils ne doivent pas faire de bruit, avant 07h00;
- Finalement, un nouveau *Règlement sur la nuisance causée par un véhicule moteur*, récemment entré en vigueur dans l'arrondissement, permet aux citoyens de demander l'intervention des policiers, si les chauffeurs laissent encore tourner leur moteur indûment.

### Accès de l'ombudsman aux informations contenues dans un dossier pénal en attente de procès – Ordonnance d'euthanasie d'un chien

Une citoyenne a demandé l'intervention de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour contester une ordonnance d'euthanasie du chien de sa fille qui aurait attaqué un autre chien.

Les constats d'infraction relatifs aux mêmes événements avaient été contestés et les dossiers étaient en cours d'instance, devant la Cour municipale de Montréal.

Généralement, les renseignements contenus dans les dossiers pénaux en attente d'un procès ne sont pas accessibles mais, pour traiter notre dossier relatif à l'ordonnance d'euthanasie, nous avons besoin d'informations contenues dans ces dossiers judiciaires.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a dû longuement expliquer au procureur de la couronne et aux gestionnaires de la cour municipale concernés l'étendue de son mandat et de ses pouvoirs dont, notamment, son droit d'obtenir tous les renseignements et d'avoir accès à tous les documents qu'elle juge pertinents, dans le cadre de ses enquêtes.

À la suite de ces échanges, ils ont accepté de nous fournir les renseignements demandés.

Quant au mérite du dossier, le *Règlement sur le contrôle des chiens et autres animaux*, R.R.V.M., c. C-10, prévoit que lorsqu'un chien a mordu une personne ou un autre animal, le directeur peut ordonner son euthanasie, s'il est d'avis que l'animal représente une menace pour la santé ou la sécurité publique. Dans le présent cas, la décision avait été prise à la suite d'un avis juridique et d'une évaluation statistique des risques de récurrence.

L'ombudsman ne pouvant conclure que l'ordonnance soit injuste, arbitraire ou déraisonnable, elle n'a pas recommandé que l'ordonnance contestée soit modifiée ou annulée.

## C. ÉVOLUTION DE DOSSIERS ANTÉRIEURS

### Plumitif de la Cour municipale de Montréal – Protection des personnes acquittées ou autrement libérées

Dans ses rapports annuels 2004 et 2005, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL faisait état de sa RECOMMANDATION ainsi que des procédures mises en place par la Cour municipale de Montréal pour permettre aux personnes acquittées ou autrement libérées d'accusations criminelles de demander que l'accès à leur dossier, via le plumitif de la Cour municipale de Montréal, soit restreint.

Selon les informations obtenues, la Cour municipale de Montréal a reçu, en 2006, 479 demandes de cette nature dont 279 ont été accueillies favorablement.

Quant aux 200 demandes refusées, elles l'ont été principalement pour les motifs suivants :

- Délais requis pour soumettre la demande non encore expirés;
- Demandes incomplètes;
- Dossiers non admissibles selon la nouvelle politique; ou
- Déclarations de culpabilité. Soulignons que dans ces derniers cas, une autre procédure pourrait être utilisée, soit une « Demande de pardon » adressée à la Division de la clémence et des pardons de la Commission nationale des libérations conditionnelles.

### Office municipal d'habitation de Montréal

Dans son rapport annuel 2004, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL faisait état de nombreuses plaintes d'insatisfaction qu'elle avait reçues de la part de citoyens à l'égard de logements sociaux.

Dans son rapport 2005, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL avait souligné l'intention de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) de mettre sur pied un *Bureau des plaintes*, au cours de l'année 2006. L'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a été heureuse d'offrir son appui aux responsables de ce nouveau bureau.

Ce projet s'est concrétisé et ce *Bureau des plaintes* a débuté ses activités le 15 mars 2006. Selon les informations obtenues, 457 demandes ont été traitées par ce bureau en 2006, dont 137 ont nécessité une enquête plus approfondie.

Ce *Bureau des plaintes* semble donc répondre à un réel besoin et l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** lui offre son appui le plus complet. Soulignons qu'un citoyen insatisfait par la réponse obtenue de ce *Bureau des plaintes* de l'OMHM conserve le droit de s'adresser à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

### Gestion des plaintes de bruit excessif

Dans son rapport 2005, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait souligné le fait que, dans certains arrondissements de l'ancienne Ville de Montréal, la gestion des plaintes de bruit était inadéquate et les délais de traitement des plaintes beaucoup trop longs. Nous avons obtenu l'engagement des arrondissements concernés que des mesures seraient prises pour améliorer cette situation.

Cette question était d'autant plus critique que dans la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006, la Ville de Montréal s'est engagée à *prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit* (article 24 g).

Au cours de l'année 2006, les sept arrondissements les plus touchés par ces problèmes se sont penchés sur la question. Ils ont mis en place diverses mesures destinées à améliorer la situation dont, entre autres : l'achat d'équipements additionnels de mesure de bruit et, au besoin, le recours à des ressources expertes externes, dans les dossiers plus complexes.

Les arrondissements qui se sont ainsi engagés à faire plus pour assurer le traitement rapide des plaintes de bruit de leurs citoyens sont les suivants : Rosemont-La Petite-Patrie; Mercier-Hochelaga-Maisonnette; Le Plateau Mont-Royal; Ville-Marie; Ahuntsic-Cartierville; et, plus récemment, Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a pu constater l'impact positif de ces mesures : nous avons reçu beaucoup moins de plaintes reprochant les longs délais de traitement des plaintes de bruit ou pire, que le dossier n'avait pas été traité, faute de ressources.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a, par ailleurs, soumis ses commentaires et suggestions sur le sujet des plaintes de bruit à l'équipe chargée par le Comité exécutif de la Ville de Montréal de préparer le *Premier Plan stratégique de développement durable de la collectivité montréalaise* : ce plan devra être approuvé par le Comité exécutif de la Ville de Montréal.

## D. MENTIONS DE COLLABORATION EXCEPTIONNELLE

À chaque fois que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit intervenir dans un dossier, la collaboration de ses interlocuteurs Ville est importante et elle est généralement acquise. Peu de gestionnaires municipaux résistent encore à nos demandes d'information.

Il arrive toutefois que certaines personnes se démarquent plus particulièrement en offrant un appui tout à fait exceptionnel dans des dossiers complexes ou difficiles, dans le meilleur intérêt des citoyens qui avaient sollicité notre intervention.

En 2006, soulignons plus particulièrement :

- Le nouveau directeur d'arrondissement, M. Éric Lachapelle, et le chef de division – permis et inspections, M. Richard Blais, de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville;
- Le directeur de l'arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, M. Pierre Santamaria;
- Le nouveau directeur d'arrondissement adjoint de Mercier-Hochelaga-Maisonnette, M. Bertrand Boilard;
- Le chef de division – voirie de l'arrondissement Le Plateau Mont-Royal, M. Marc Dusault;
- Le chef de division – permis et inspections de l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie, M. Claude Phaneuf;
- Le chef de division – voirie de l'arrondissement de Ville-Marie, M. Richard Achille; et
- Le chef de section – entreposage et disposition de la Division du transport et de l'entreposage, M. Carl Moïse, ainsi que tous les membres de l'équipe de la Fourrière municipale de Montréal.

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

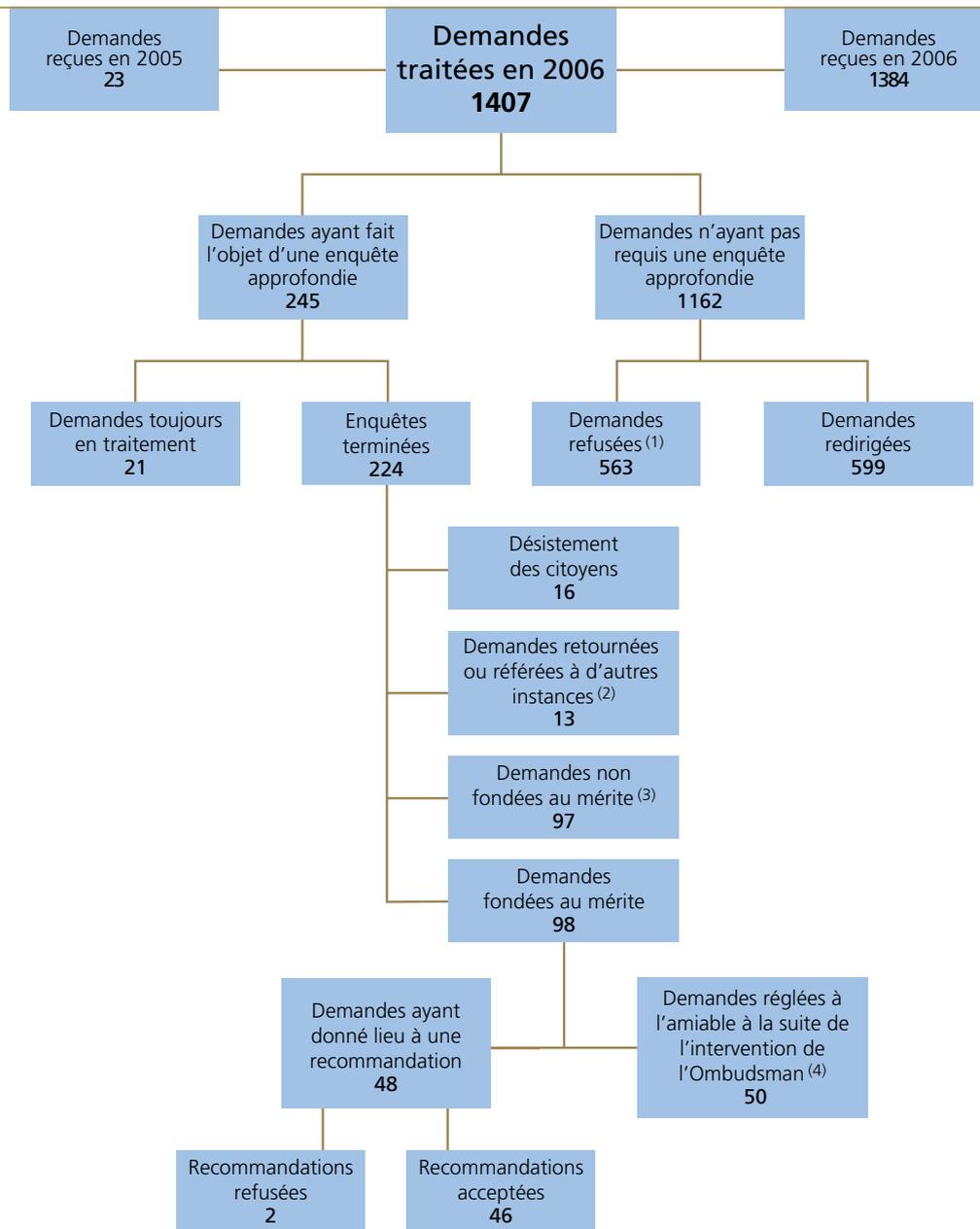


## E. TABLEAUX STATISTIQUES 2006

Tableau 1

## Demands traitées en 2006

(Incluant les «dossiers charte»)



(1) Il s'agit généralement de demandes pour lesquelles 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, 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. Des informations générales ont néanmoins été données au citoyen pour l'aider à comprendre ou à résoudre autrement son problème.

(4) Dans ces cas, après discussion avec l'OdM, le directeur de l'arrondissement ou du service concerné a volontairement réglé le problème à l'avantage du citoyen.

## Tableau 2

### Objet des demandes reçues

(Incluant les «dossiers charte»)

Objet	Nombre		
	2004	2005	2006
Abri temporaire d'hiver	0	0	1
Accès à l'information	0	7	23
Animal	1	6	21
Appel d'offres	1	1	6
Application de la réglementation	0	12	57
Aqueduc/Égout	0	6	21
Arbre	8	15	32
Bénévolat	0	1	2
Bibliothèque (municipale)	0	1	4
Bruit	9	16	32
Circulation	4	5	32
Clôture	0	1	9
Communications	0	16	18
Comportement d'un employé	10	52	102
Cour municipale (fonctionnement)	15	39	56
Culture	0	0	4
Déchets/Recyclage	5	5	35
Décision du Comité exécutif	0	0	28
Décision d'un Conseil d'arrondissement	0	8	8
Décision du Conseil municipal	0	0	7
Décision judiciaire	0	3	31
Déneigement	0	6	14
Divers	6	13	35
Droits acquis	0	3	7
Droits de la personne	1	5	14
Entrée charretière	1	1	2
Environnement/Développement durable	0	3	4
Évaluation/Taxe foncière	11	13	28
Fourrière (autres)	1	1	5
Fourrière (entreposage de meubles) <sup>(5)</sup>	55	43	56
Gestion des conduits souterrains	0	1	0
Immigration	0	1	8
Incendie/Sécurité publique	0	4	6
Infraction à une loi	0	4	21
Institutions scientifiques/Jardin botanique	0	0	2
Logement social/HLM/Subvention au logement	9	16	56
Marchés publics	1	0	1
Nuisances	0	1	27
Organismes provinciaux	0	12	34
Parcs et espaces verts	0	4	8

(5) Dans les rapports antérieurs, cet objet de demande se trouvait sous l'appellation «Éviction».

## Tableau 2 (suite)

### Objet des demandes reçues

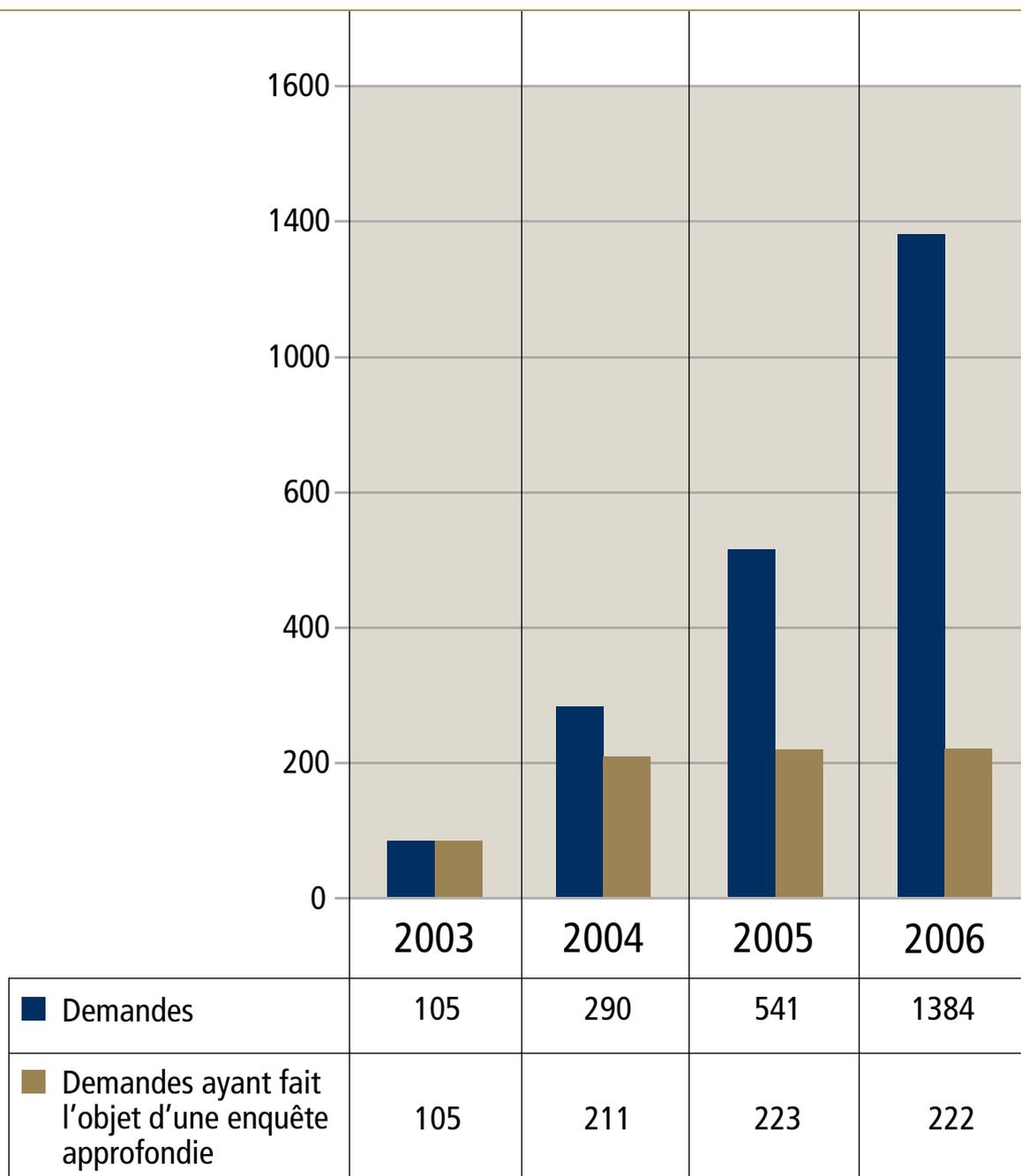
(Incluant les «dossiers charte»)

Objet	Nombre		
	2004	2005	2006
Permis	9	30	29
Personne handicapée	1	1	7
Piste cyclable	0	0	4
Réclamation monétaire	18	s.o. <sup>(6)</sup>	s.o. <sup>(6)</sup>
Réclamation monétaire (arbre)	s.o.	1	5
Réclamation monétaire (autres)	s.o.	19	40
Réclamation monétaire (aqueduc/égout)	s.o.	5	9
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	s.o.	4	19
Réclamation monétaire (événement climatique)	s.o.	1	3
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	s.o.	4	3
Réclamation monétaire (incident de la route)	s.o.	5	11
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	s.o.	2	11
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	s.o.	2	12
Relations de travail	6 <sup>(7)</sup>	13	58
Relations locataire/propriétaire	0	15	27
Ruelle	1	3	13
Salubrité	2	12	34
Sports et loisirs	10	5	14
Stationnement/SRRR/Vignettes	5	25	61
Subvention autre que logement	9	11	19
Taxe (sauf foncière)	0	10	11
Taxi	0	1	4
Transport	0	6	19
Voirie/Travaux publics	6	20	96
Zonage/Urbanisme/Dérogation	6	20	18
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>541</b>	<b>1384</b>

(6) En 2005, cet objet a été subdivisé pour illustrer de façon plus représentative les demandes reçues.

(7) Ces demandes se retrouvaient sous l'appellation « Embauche » de 2004.

Tableau 3

**Évolution des demandes reçues de 2003 à 2006***(Incluant les «dossiers charte»)*

## Tableau 4

### Demandes relevant de la compétence des arrondissements (Incluant les « dossiers charte »)

Arrondissement visé	Nombre		
	2004	2005	2006
Ahuntsic – Cartierville	8	17	47
Anjou	1	2	15
Beaconsfield – Baie-D’Urfé <sup>(8)</sup>	2	0	s.o.
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	3	17	71
Côte-Saint-Luc – Hampstead – Montréal-Ouest <sup>(8)</sup>	2	6	s.o.
Dollard-Des Ormeaux – Roxboro <sup>(8)</sup>	0	1	s.o.
Dorval – L’Île-Dorval <sup>(8)</sup>	7	0	s.o.
Kirkland <sup>(8)</sup>	0	0	s.o.
L’Île-Bizard – Sainte-Geneviève – Sainte-Anne-de-Bellevue <sup>(8)</sup>	1	2	s.o.
L’Île-Bizard – Sainte-Geneviève <sup>(9)</sup>	s.o.	s.o.	3
Lachine	2	11	17
LaSalle	3	5	15
Le Plateau Mont-Royal	10	21	38
Le Sud-Ouest	4	15	29
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	14	16	59
Montréal-Nord	12	5	8
Mont-Royal <sup>(8)</sup>	1	1	s.o.
Outremont	4	9	8
Pierrefonds – Senneville <sup>(8)</sup>	2	5	s.o.
Pierrefonds – Roxboro <sup>(9)</sup>	s.o.	s.o.	8
Pointe-Claire <sup>(8)</sup>	0	1	s.o.
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles – Montréal-Est <sup>(8)</sup>	3	14	s.o.
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles <sup>(9)</sup>	s.o.	s.o.	37
Rosemont – La Petite-Patrie	3	14	62
Saint-Laurent	0	7	18
Saint-Léonard	0	1	8
Verdun	4	10	18
Ville-Marie	7	20	60
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	1	8	36
Westmount <sup>(8)</sup>	2	3	s.o.
Dossier spécial de l’ <b>OMBUDSMAN DE MONTRÉAL</b> visant l’ensemble des arrondissements	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>211</b>	<b>558</b>

(8) Cet arrondissement n’existe plus au sein de la Ville de Montréal, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006.

(9) Nouvel arrondissement au sein de la Ville de Montréal, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006.

Tableau 5

## Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre	%
<b>Ahuntsic – Cartierville</b>			
	Accès à l'information	1	2,13
	Application de la réglementation	8	17,02
	Aqueduc/Égout	1	2,13
	Arbre	3	6,38
	Bruit	3	6,38
	Circulation	2	4,25
	Communications	1	2,13
	Déchets/Recyclage	1	2,13
	Décision du Conseil d'arrondissement	2	4,25
	Déneigement	3	6,38
	Parcs et espaces verts	1	2,13
	Permis	3	6,38
	Relations de travail	1	2,13
	Ruelle	1	2,13
	Salubrité	2	4,25
	Sports et loisirs	1	2,13
	Voirie/Travaux publics	10	21,29
	Zonage/Urbanisme/Dérogation	3	6,38
	<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>
<b>Anjou</b>			
	Accès à l'information	2	13,33
	Application de la réglementation	1	6,66
	Bruit	1	6,66
	Circulation	4	26,66
	Clôture	1	6,66
	Comportement d'un employé	2	13,33
	Déchets/Recyclage	1	6,66
	Piste cyclable	1	6,66
	Salubrité	1	6,66
	Sports et loisirs	1	6,66
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Tableau 5 (suite)

## Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre	%
<b>Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce</b>			
	Application de la réglementation	11	15,49
	Aqueduc/Égout	4	5,64
	Arbre	4	5,64
	Bruit	3	4,23
	Circulation	3	4,23
	Comportement d'un employé	4	5,64
	Déchets/Recyclage	6	8,45
	Déneigement	1	1,40
	Incendie/Sécurité publique	1	1,40
	Parcs et espaces verts	1	1,40
	Permis	6	8,45
	Salubrité	6	8,45
	Sports et loisirs	1	1,40
	Stationnement/SRRR/Vignettes	1	1,40
	Voirie/Travaux publics	16	22,54
	Zonage/Urbanisme/Dérogation	3	4,23
	<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>
<b>L'Île-Bizard – Sainte-Genève</b>			
	Application de la réglementation	1	33,33
	Comportement d'un employé	1	33,33
	Déneigement	1	33,33
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
<b>Lachine</b>			
	Animal	1	5,88
	Bruit	3	17,65
	Circulation	3	17,65
	Clôture	1	5,88
	Comportement d'un employé	4	23,54
	Déchets/Recyclage	1	5,88
	Droits acquis	1	5,88
	Parcs et espaces verts	1	5,88
	Permis	1	5,88
	Salubrité	1	5,88
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Tableau 5 (suite)

## Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre	%
<b>LaSalle</b>			
	Abri temporaire d'hiver	1	6,66
	Animal	2	13,33
	Application de la réglementation	1	6,66
	Bibliothèque (municipale)	1	6,66
	Circulation	1	6,66
	Comportement d'un employé	1	6,66
	Déchets / Recyclage	1	6,66
	Droits de la personne	1	6,66
	Parcs et espaces verts	1	6,66
	Permis	1	6,66
	Salubrité	3	20,00
	Taxe (sauf foncière)	1	6,66
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
<b>Le Plateau Mont-Royal</b>			
	Animal	2	5,26
	Application de la réglementation	4	10,53
	Aqueduc / Égout	2	5,26
	Bruit	6	15,78
	Circulation	5	13,16
	Comportement d'un employé	1	2,63
	Déchets / Recyclage	3	7,90
	Permis	3	7,90
	Salubrité	1	2,63
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3	7,90
	Taxi	1	2,63
	Voirie / Travaux publics	6	15,78
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	2,63
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>
<b>Le Sud-Ouest</b>			
	Accès à l'information	1	3,45
	Animal	1	3,45
	Application de la réglementation	3	10,35
	Aqueduc / Égout	1	3,45
	Arbre	2	6,89
	Bibliothèque (municipale)	1	3,45
	Bruit	1	3,45
	Clôture	1	3,45
	Communications	1	3,45
	Comportement d'un employé	2	6,89
	Divers	1	3,45
	Entrée charretière	1	3,45

Tableau 5 (suite)

## Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre	%
<b>Le Sud-Ouest (suite)</b>			
	Parcs et espaces verts	2	6,89
	Sports et loisirs	1	3,45
	Voirie/Travaux publics	9	31,03
	Zonage/Urbanisme/Dérogation	1	3,45
	<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>
<b>Mercier – Hochelaga-Maisonneuve</b>			
	Animal	2	3,38
	Application de la réglementation	1	1,70
	Aqueduc/Égout	4	6,78
	Arbre	11	18,64
	Bruit	1	1,70
	Circulation	2	3,38
	Clôture	1	1,70
	Communications	1	1,70
	Comportement d'un employé	3	5,08
	Déchets/Recyclage	4	6,78
	Déneigement	1	1,70
	Nuisances	1	1,70
	Parcs et espaces verts	1	1,70
	Permis	3	5,08
	Ruelle	3	5,08
	Salubrité	1	1,70
	Sports et loisirs	1	1,70
	Stationnement/SRRR/Vignettes	4	6,78
	Voirie/Travaux publics	14	23,73
	<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>
<b>Montréal-Nord</b>			
	Application de la réglementation	1	12,50
	Arbre	1	12,50
	Circulation	2	25,00
	Comportement d'un employé	1	12,50
	Décision du Conseil d'arrondissement	1	12,50
	Salubrité	1	12,50
	Sports et loisirs	1	12,50
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tableau 5 (suite)

## Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre	%
<b>Outremont</b>			
	Application de la réglementation	1	12,50
	Décision du Conseil d'arrondissement	1	12,50
	Déneigement	1	12,50
	Divers	1	12,50
	Droits acquis	2	25,00
	Sports et loisirs	1	12,50
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	12,50
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
<b>Pierrefonds – Roxboro</b>			
	Accès à l'information	1	12,50
	Application de la réglementation	1	12,50
	Clôture	1	12,50
	Déchets / Recyclage	1	12,50
	Décision du Conseil d'arrondissement	1	12,50
	Nuisances	1	12,50
	Réclamation monétaire (autres)	1	12,50
	Salubrité	1	12,50
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
<b>Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles</b>			
	Animal	2	5,41
	Application de la réglementation	4	10,82
	Aqueduc / Égout	3	8,11
	Arbre	4	10,82
	Comportement d'un employé	2	5,40
	Déchets / Recyclage	1	2,70
	Divers	1	2,70
	Droit acquis	1	2,70
	Environnement / Développement durable	1	2,70
	Parcs et espaces verts	1	2,70
	Permis	1	2,70
	Ruelle	3	8,11
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	2,70
	Voirie / Travaux publics	11	29,73
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	2,70
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100 %</b>

Tableau 5 (suite)

## Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre	%
<b>Rosemont – La Petite-Patrie</b>			
	Animal	4	6,45
	Application de la réglementation	4	6,45
	Aqueduc/Égout	2	3,23
	Arbre	2	3,23
	Bruit	7	11,29
	Circulation	3	4,84
	Comportement d'un employé	1	1,61
	Déchets/Recyclage	2	3,23
	Droits acquis	1	1,61
	Marchés publics	1	1,61
	Nuisances	2	3,23
	Parcs et espaces verts	1	1,61
	Permis	3	4,84
	Piste cyclable	2	3,23
	Ruelle	3	4,84
	Salubrité	4	6,45
	Stationnement/SRRR/Vignettes	5	8,06
	Voirie/Travaux publics	14	22,58
	Zonage/Urbanisme/Dérogation	1	1,61
	<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>
<b>Saint-Laurent</b>			
	Arbre	1	5,55
	Bibliothèque (municipale)	1	5,55
	Circulation	1	5,55
	Communications	1	5,55
	Comportement d'un employé	1	5,55
	Déchets/Recyclage	9	55,05
	Déneigement	1	5,55
	Nuisances	1	5,55
	Stationnement/SRRR/Vignettes	1	5,55
	Taxe (sauf foncière)	1	5,55
	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>
<b>Saint-Léonard</b>			
	Application de la réglementation	1	12,50
	Bruit	1	12,50
	Déchets/Recyclage	1	12,50
	Divers	1	12,50
	Fourrière (entreposage de meubles)	1	12,50
	Nuisances	1	12,50
	Personne handicapée	1	12,50
	Stationnement/SRRR/Vignettes	1	12,50
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tableau 5 (suite)

## Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre	%
Verdun	Application de la réglementation	1	5,55
	Circulation	1	5,55
	Comportement d'un employé	1	5,55
	Fourrière (entreposage de meubles)	1	5,55
	Nuisances	10	55,56
	Permis	1	5,55
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	5,55
	Subvention autre que logement	1	5,55
	Voirie / Travaux publics	1	5,55
	<b>Total</b>		<b>18</b>
Ville-Marie	Accès à l'information	1	1,67
	Animal	3	5,00
	Application de la réglementation	7	11,67
	Arbre	1	1,67
	Bruit	3	5,00
	Communications	1	1,67
	Comportement d'un employé	3	5,00
	Culture	1	1,67
	Déchets / Recyclage	2	3,33
	Décision du Conseil d'arrondissement	1	1,67
	Déneigement	2	3,33
	Divers	1	1,67
	Incendie / Sécurité publique	1	1,67
	Nuisances	4	6,67
	Parcs et espaces verts	1	1,67
	Permis	5	8,33
	Ruelle	2	3,33
	Salubrité	3	5,00
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2	3,33
	Subvention autre que logement	1	1,67
	Taxi	1	1,67
	Voirie / Travaux publics	10	16,66
Zonage / Urbanisme / Dérogation	4	6,67	
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100 %</b>

Tableau 5 (suite)

## Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre	%
<b>Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension</b>			
	Accès à l'information	1	2,78
	Animal	1	2,78
	Aqueduc/Égout	1	2,78
	Arbre	2	5,55
	Bruit	2	5,55
	Circulation	1	2,78
	Clôture	3	8,33
	Comportement d'un employé	2	5,55
	Déchets/Recyclage	1	2,78
	Décision du Conseil d'arrondissement	2	5,55
	Déneigement	2	5,55
	Nuisances	2	5,55
	Personne handicapée	1	2,78
	Ruelle	1	2,78
	Salubrité	2	5,55
	Sports et loisirs	1	2,78
	Stationnement/SRRR/Vignettes	5	13,88
	Taxi	2	5,55
	Voirie/Travaux publics	4	11,11
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>
<b>Ensemble des arrondissements</b>			
	Zonage/Urbanisme/Dérogation	1	100,00
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Tableau 6

## Demandes relevant de la compétence des services centraux *(Incluant les «dossiers charte»)*

Service visé	Nombre		
	2004	2005	2006
<b>Affaires corporatives</b>			
• Direction des affaires pénales et criminelles	16	48	83
• Direction du contentieux	17	38	91
• Direction du greffe	0	1	8
• Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière seulement)	56 <sup>(10)</sup>	44 <sup>(10)</sup>	59
• Direction de l'évaluation foncière	0	0	5
<b>Direction générale</b>			
• Direction des communications et des relations avec les citoyens	0	11	4
<b>Finances</b>			
• Direction des revenus et de la planification fiscale	9	25	31
• Direction de la comptabilité et du contrôle financier	0	0	2
<b>Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle</b>			
• Direction du développement culturel et des bibliothèques	0	1	5
• Direction des sports, loisirs, parcs et espaces verts	0	3	6
• Direction des Muséums Nature de Montréal	0	0	3
• Direction des affaires interculturelles	0	0	1
• Direction de la sécurité du revenu et du développement social	0	0	1
<b>Capital humain</b>			
• Toutes directions confondues	6	12	42
<b>Mise en valeur du territoire et du patrimoine</b>			
• Direction des immeubles	1 <sup>(11)</sup>	1 <sup>(11)</sup>	5
• Direction du développement du territoire, du patrimoine et de l'habitation	8	0	s.o. <sup>(12)</sup>
• Direction de projets	0	11	16
• Direction planification et interventions stratégiques	0	0	1
<b>Infrastructures, transport et environnement</b>			
• Direction de l'administration et du soutien technique	1	16	39
• Direction de l'environnement	0	2	3
• Direction du transport	0	1	1
• Direction de l'ingénierie de voirie	0	0	1
<b>Police</b>			
• Direction des communications d'urgence et du Bureau du taxi et du remorquage	1	3	3
• Direction du service de police	0	13	46
<b>Sécurité incendie de Montréal</b>			
• Toutes directions confondues	0	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>231</b>	<b>461</b>

(10) Dans les rapports antérieurs, les dossiers «fourrière» relevaient de la Direction de l'approvisionnement du Service des services administratifs.

(11) Dans les rapports antérieurs, ces dossiers relevaient de la Direction des immeubles du Service des services administratifs.

(12) Cette direction n'existe plus au sein de la Ville de Montréal en 2006.

## Tableau 7

### Demandes relevant de la compétence des services centraux (Incluant les « dossiers charte »)

Service visé	Objet	Nombre	%
<b>Affaires corporatives</b>			
• Direction des affaires pénales et criminelles	Comportement d'un employé	5	2,03
	Cour municipale (fonctionnement)	56	22,77
	Décision judiciaire	22	8,95
• Direction du contentieux	Comportement d'un employé	5	2,03
	Réclamation monétaire (arbre)	5	2,03
	Réclamation monétaire (autres)	14	5,70
	Réclamation monétaire (aqueduc/égout)	9	3,66
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	19	7,72
	Réclamation monétaire (événement climatique)	3	1,22
	Réclamation monétaire (fourrière municipale)	3	1,22
	Réclamation monétaire (incident de la route)	11	4,47
	Réclamation monétaire (nid-de-poule)	10	4,06
	Réclamation monétaire (travaux municipaux)	12	4,87
	• Direction du greffe	Accès à l'information	7
Appel d'offres		1	0,41
• Direction de l'administration et du soutien opérationnel	Fourrière (entreposage de meubles)	54	21,95
	Fourrière (autres)	5	2,03
• Direction de l'évaluation foncière	Évaluation/Taxe foncière	5	2,03
<b>Total</b>		<b>246</b>	<b>100%</b>
<b>Direction générale</b>			
• Direction des communications et des relations avec les citoyens	Communications	4	100,00
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Finances</b>			
• Direction des revenus et de la planification fiscale	Application de la réglementation	1	3,03
	Comportement d'un employé	1	3,03
	Évaluation/Taxe foncière	21	63,64
	Réclamation monétaire (autres)	1	3,03
	Subvention autre que logement	1	3,03
	Taxe (sauf foncière)	6	18,18
• Direction de la comptabilité et du contrôle financier	Application de la réglementation	1	3,03
	Réclamation monétaire (autres)	1	3,03
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

Tableau 7 (suite)

## Demandes relevant de la compétence des services centraux (Incluant les « dossiers charte »)

Service visé	Objet	Nombre	%
<b>Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle</b>			
• Direction du développement culturel et des bibliothèques	Bibliothèque (municipale)	1	6,25
	Culture	2	12,50
	Personne handicapée	1	6,25
	Réclamation monétaire (autres)	1	6,25
• Direction des sports, loisirs, parcs et espaces verts	Animal	1	6,25
	Parcs et espaces verts	1	6,25
	Sports et loisirs	4	25,00
• Direction des Muséums Nature de Montréal	Institutions scientifiques / Jardin Botanique	2	12,50
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	6,25
• Direction des affaires interculturelles	Culture	1	6,25
• Direction de la sécurité du revenu et du développement social	Comportement d'un employé	1	6,25
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>Capital humain</b>			
• Toutes directions confondues	Relations de travail	42	100,00
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>
<b>Mise en valeur du territoire et du patrimoine</b>			
• Direction des immeubles	Accès à l'information	1	4,54
	Appel d'offres	1	4,54
	Divers	2	9,09
	Réclamation monétaire (autres)	1	4,54
• Direction de projets	Comportement d'un employé	1	4,54
	Divers	1	4,54
	Subvention autre que logement	14	63,64
• Direction planification et interventions stratégiques	Comportement d'un employé	1	4,54
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>
<b>Infrastructures, transport et environnement</b>			
• Direction de l'administration et du soutien technique	Application de la réglementation	2	4,56
	Circulation	1	2,27
	Comportement d'un employé	10	22,73
	Stationnement / SRRR / Vignettes	26	59,09
• Direction de l'environnement	Déchets / Recyclage	1	2,27
	Environnement / Développement durable	1	2,27
	Salubrité	1	2,27
• Direction du transport	Piste cyclable	1	2,27
• Direction de l'ingénierie de voirie	Circulation	1	2,27
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>100%</b>

Tableau 7 (suite)

## Demandes relevant de la compétence des services centraux (Incluant les « dossiers charte »)

Service visé	Objet	Nombre	%
<b>Police</b>			
• Direction des communications d'urgence et du Bureau du taxi et du remorquage	Application de la réglementation	1	2,04
	Comportement d'un employé	1	2,04
	Transport	1	2,04
• Direction du service de police	Accès à l'information	4	8,16
	Circulation	1	2,04
	Comportement d'un employé	25	51,02
	Divers	1	2,04
	Infraction à une loi	13	26,54
	Nuisances	2	4,08
	<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100 %</b>
<b>Sécurité incendie de Montréal</b>			
• Toutes directions confondues	Appel d'offres	2	40,00
	Incendie / Sécurité publique	3	60,00
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>

Tableau 8

### Demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres organismes ou sociétés

Société ou organisme visé	Nombre		
	2004	2005	2006
Commission des services électriques de Montréal	0	1	0
Corporation Anjou 80	0	1	0
Corporation de gestion des marchés publics	1	0	0
Corporation des habitations Jeanne-Mance	1	1	0
Office municipal d'habitation de Montréal	9	16	60
Société du parc Jean-Drapeau	0	0	2
Société d'habitation et de développement de Montréal	1	2	4
Société de transport de Montréal	1	12	20
Société en commandite Stationnement de Montréal	0	1	7
Entités non municipales ayant ou non un lien avec la Ville <sup>(13)</sup>	2	65	204
Entités municipales n'ayant aucun lien avec la Ville <sup>(14)</sup>	0	0	25
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>99</b>	<b>322</b>

(13) Il s'agit essentiellement d'entités à l'égard desquelles l'OdM n'a pas juridiction.

(14) Il s'agit principalement d'anciens arrondissements de la Ville de Montréal qui se sont reconstitués en villes distinctes.

Tableau 9

## Objet des demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres organismes ou sociétés

Société ou organisme visé	Objet	Nombre	%
<b>Office municipal d'habitation de Montréal</b>			
	Comportement d'un employé	3	5,00
	Logement social/HLM/Subvention au logement	50	83,33
	Personne handicapée	1	1,67
	Relations locataire/propriétaire	1	1,67
	Salubrité	5	8,33
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100 %</b>
<b>Société du parc Jean-Drapeau</b>			
	Appel d'offres	1	50,00
	Stationnement/SRRR/Vignettes	1	50,00
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100 %</b>
<b>Société d'habitation et de développement de Montréal</b>			
	Comportement d'un employé	1	25,00
	Logement social/HLM/Subvention au logement	2	50,00
	Relations locataire/propriétaire	1	25,00
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100 %</b>
<b>Société de transport de Montréal</b>			
	Comportement d'un employé	4	20,00
	Incendie/Sécurité publique	1	5,00
	Transport	15	75,00
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Société en commandite Stationnement de Montréal</b>			
	Stationnement/SRRR/Vignettes	7	100,00
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>
<b>Entités non municipales ayant ou non un lien avec la Ville<sup>(15)</sup></b>			
	Accès à l'information	3	1,47
	Appel d'offres	1	0,49
	Arbre	1	0,49
	Bénévolat	2	0,98
	Bruit	1	0,49
	Clôture	1	0,49
	Communications	8	3,92
	Comportement d'un employé	15	7,35
	Décision judiciaire	9	4,42
	Divers	26	12,76
	Droits acquis	2	0,98
	Droits de la personne	12	5,88
	Immigration	8	3,92
	Infraction à une loi	8	3,92
	Logement social/HLM/Subvention au logement	4	1,96
	Nuisances	3	1,47
	Organismes provinciaux	34	16,67

(15) Il s'agit essentiellement d'entités à l'égard desquelles l'OdM n'a pas juridiction.

Tableau 9 (suite)

## Objet des demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres organismes ou sociétés

Société ou organisme visé	Objet	Nombre	%
<b>Entités non municipales ayant ou non un lien avec la Ville<sup>(15)</sup> (suite)</b>			
	Personne handicapée	2	0,98
	Réclamation monétaire (autres)	21	10,29
	Relations de travail	12	5,88
	Relations locataire/propriétaire	25	12,25
	Subvention (autre que logement)	1	0,49
	Sports et loisirs	2	0,98
	Transport	3	1,47
	<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>100 %</b>
<b>Entités municipales n'ayant aucun lien avec la Ville<sup>(16)</sup></b>			
	Animal	2	8,00
	Application de la réglementation	1	4,00
	Aqueduc/Égout	3	12,00
	Circulation	1	4,00
	Décision du Conseil municipal	1	4,00
	Entrée charretière	1	4,00
	Évaluation/Taxe foncière	2	8,00
	Permis	2	8,00
	Personne handicapée	1	4,00
	Réclamation monétaire (nid-de-poule)	1	4,00
	Relations de travail	3	12,00
	Salubrité	2	8,00
	Subvention autre que logement	1	4,00
	Taxe (sauf foncière)	1	4,00
	Zonage/Urbanisme/Dérogation	3	12,00
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

(15) Il s'agit essentiellement d'entités à l'égard desquelles l'OdM n'a pas juridiction.

(16) Il s'agit principalement d'anciens arrondissements de la Ville de Montréal qui se sont reconstitués en villes distinctes.

## Tableau 10

### Demandes concernant des entités politiques

(Incluant les «dossiers charte»)

Entité visée	Nombre
Cabinet du maire	2
Comité exécutif	33
Conseil de la Ville	10
Conseil d'agglomération	1
<b>Total</b>	<b>46</b>

Tableau 11

## Objet des demandes concernant des entités politiques *(Incluant les « dossiers charte »)*

Entité visée	Objet	Nombre	%
<b>Cabinet du maire</b>			
	Communications	1	50,00
	Taxe (sauf foncière)	1	50,00
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
<b>Comité exécutif</b>			
	Décision du Comité exécutif	28	84,85
	Déneigement	2	6,06
	Environnement / Développement durable	2	6,06
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	3,03
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>
<b>Conseil de la Ville</b>			
	Accès à l'information	1	10,00
	Application de la réglementation	1	10,00
	Décision du Conseil municipal	6	60,00
	Droits de la personne	1	10,00
	Voirie/Travaux publics	1	10,00
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Conseil d'agglomération</b>			
	Taxe (sauf foncière)	1	100,00
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

## Tableau 12

### 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 <sup>er</sup> janvier 2007	TOTAL
<b>2003</b>	19	3	9	26	23	14	14	9	0	<b>117</b>
%	16,24	2,55	7,69	22,22	19,66	11,97	11,97	7,69	0,00	<b>100%</b>
<b>2004</b>	102	18	17	38	47	23	8	22	0	<b>275</b>
%	37,09	6,55	6,19	13,81	17,09	8,37	2,90	8,00	0,00	<b>100%</b>
<b>2005</b>	362	36	26	43	30	21	5	18	0	<b>541</b>
%	66,91	6,65	4,80	7,95	5,55	3,88	0,93	3,33	0,00	<b>100%</b>
<b>2006</b>	1142	47	33	38	60	23	9	11	21	<b>1384</b>
%	82,51	3,40	2,38	2,75	4,34	1,66	0,65	0,79	1,52	<b>100%</b>

N.B. Les 21 dossiers en traitement au 1<sup>er</sup> janvier 2007 incluent des demandes qui ont été reçues en fin d'année.

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	TOTAL
<b>2006</b>	1	47	33	38	60	23	9	11	<b>222</b>
%	0,45	21,17	14,86	17,12	27,03	10,36	4,05	4,96	<b>100%</b>

Tableau 13

**Mode de soumission des demandes**

Mode	Nombre en 2005	%	Nombre en 2006	%
En personne	61	11,28	125	9,03
Par courriel	73	13,49	148	10,70
Par la poste	88	16,27	102	7,37
Par télécopieur	36	6,65	93	6,72
Par téléphone	283	52,31	916	66,18
<b>Total</b>	<b>541</b>	<b>100 %</b>	<b>1384</b>	<b>100 %</b>

Tableau 14

## Données démographiques sur les personnes ayant soumis une demande en 2006

	Objet	Nombre	%
<b>Sexe</b>	Femme	676	48,84
	Homme	708	51,16
	<b>Total</b>	<b>1384</b>	<b>100 %</b>
<b>Langue de correspondance</b>	Français	1098	79,34
	Anglais	286	20,65
	<b>Total</b>	<b>1384</b>	<b>100 %</b>
<b>Âge des demandeurs<sup>(17)</sup></b>	18-25 ans	11	0,79
	26-50 ans	540	39,02
	51-64 ans	171	12,36
	65 ans et plus	99	7,15
	Inconnu	563	40,68
	<b>Total</b>	<b>1384</b>	<b>100 %</b>
<b>Origine des demandeurs<sup>(18)</sup></b>	Ethnoculturelle ou Minorité visible	208	15,03
	Canadienne	757	54,70
	Inconnue	419	30,27
	<b>Total</b>	<b>1384</b>	<b>100 %</b>

(17) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire. 59,32 % des personnes ont confirmé à quel groupe d'âge elles appartiennent.

(18) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire. 69,73 % des personnes ont donné cette information.



MARCHÉ BONSECOURS.

# IV PLAN D'ACTION DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL POUR 2007

C'est sous le thème *Promouvoir le respect; Assurer l'équité* que l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et son équipe ont entamé l'année 2007.

## A. STRUCTURE ET ORGANISATION

En 2007, l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL continuera de :

- Offrir un service attentif et personnel, à l'écoute des citoyens;
- Assurer un suivi rigoureux de tous les dossiers;
- Traiter avec justice et équité toutes les personnes concernées par un dossier;
- Protéger, dans toute la mesure du possible, la confidentialité des informations recueillies dans le cadre de ses enquêtes;
- Faire preuve de rigueur et d'une éthique exemplaire dans l'accomplissement de leur travail;
- Promouvoir un juste équilibre entre les droits des citoyens et les responsabilités municipales; et
- Assurer le respect par les employés, les gestionnaires et les élus municipaux, des engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Étant donné l'augmentation importante du nombre de demandes qui nous sont soumises, l'ajout d'un technicien/enquêteur additionnel est à prévoir.

## B. FORMATION CONTINUE

La nature des dossiers dans lesquels nous sommes appelés à intervenir est très variée et de plus en plus complexe: de la simple analyse de la qualité des services municipaux, à l'étude de dossiers mettant en cause la protection de droits fondamentaux, de l'environnement ou du patrimoine, le spectre de nos activités est très large.

Pour maintenir la qualité de nos services et l'efficacité de nos interventions, il est important que les membres de l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, chargés de traiter les demandes, maintiennent leurs efforts de formation continue notamment, à l'égard des sujets visés par des engagements spécifiques contenus dans la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. Un effort particulier sera fait en ce sens, en 2007.

## C. SITE WEB

Le site Web de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a été mis en ligne en 2004 et, depuis, quelques mises à jour ont été faites. Mais l'avènement de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* a beaucoup élargi la portée de notre mandat et plusieurs commentaires nous ont été soumis afin que davantage d'information soit disponible sur notre site, pour que les citoyens comprennent mieux notre mandat, mais surtout, l'impact de nos interventions.

En 2007, l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL procédera à une analyse plus exhaustive de l'information disponible sur son site Web et y ajoutera davantage d'informations utiles pour les citoyens.

## D. RAYONNEMENT DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

En 2007, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL poursuivra ses efforts en vue de faire connaître l'existence de son bureau et de faciliter l'accès à ses services, notamment via :

- Une participation accrue à des activités grand public;
- La rédaction d'une brochure en langage simplifié, pour les personnes ayant des limitations intellectuelles ou ne maîtrisant pas bien le français;
- Des rencontres nombreuses avec des groupes communautaires et des représentants des communautés ethnoculturelles;
- Sa participation à divers événements de promotion des droits et de la démocratie, incluant la *Semaine sur les droits humains et la mondialisation* organisée par le Cégep Gérald-Godin et le Forum sur la participation organisé par le Chantier sur la démocratie;
- Une couverture médiatique accrue; et
- Une plus grande collaboration avec le *Bureau des affaires interculturelles* de la Ville de Montréal.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL devra aussi poursuivre ses activités de promotion internes pour qu'encore plus de gestionnaires, d'élus et d'employés municipaux :

- Connaissent les services qu'elle offre;
- Comprennent que ses interventions sont un outil efficace et utile qui peut les aider à identifier mais surtout, à résoudre des problèmes ou des difficultés pouvant survenir dans le cadre de leur prestation de services aux citoyens;
- Soient mieux informés à l'égard de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*; et
- Adhèrent aux engagements qui y sont contenus.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL continuera, via ses conférences ou des formations qu'elle donne, de partager son expérience avec les organisations désireuses de s'en inspirer et elle offrira sa pleine collaboration à toute autre ville qui souhaite offrir un service d'ombudsman à ses propres citoyens, en vue de les inciter, tout comme nous, à :

**« Promouvoir le respect;  
Assurer l'équité ».**



---

## V LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

---

# V LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS



## A. RAPPORT D'ACTIVITÉS 2006

Le 1<sup>er</sup> janvier 2006, la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est entrée en vigueur. Il s'agit d'un document unique qui semble ne pas avoir de comparable dans aucune autre ville du monde. L'UNESCO s'intéresse d'ailleurs grandement au document.

Ce règlement, applicable à tous les gestionnaires et à tous les élus municipaux de la Ville de Montréal, prévoit comme seul remède, le recours à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Notre juridiction a été élargie par l'avènement de cette charte, notamment, en ce que l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL peut désormais intervenir à l'égard de décisions dûment approuvées par un Conseil d'arrondissement, par le Comité exécutif ou par le Conseil de la Ville, si le dossier se fonde principalement sur cette charte.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est également tenue, dans l'analyse de toutes les demandes qui lui sont soumises, de tenir compte des engagements contenus dans la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et d'interpréter tous les autres règlements municipaux de manière conforme à cette charte.

### Promotion et Appropriation de la charte

La société civile s'est rapidement intéressée à cette nouvelle législation.

Dès 2005, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL avait été sollicitée par des organismes communautaires et ethnoculturels et par des groupes d'universitaires, pour participer à des activités destinées à mieux la faire connaître.

En 2006, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a poursuivi ses activités de promotion et de démystification de la charte, entre autres, en donnant des conférences et en participant à de nombreux panels de discussion sur son contenu et sa portée.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a maintenu sa collaboration avec les représentants de SodecM dans ses démarches visant à diffuser cette charte auprès d'un grand nombre d'organismes et de citoyens.

M<sup>e</sup> Savard a aussi participé à des ateliers de formation et de discussions avec les employés municipaux qui ont été désignés «répondant charte», dans leur arrondissement ou leur service. Ces

employés sont responsables, entre autres, de coordonner la diffusion de la charte et d'intervenir, au besoin, pour assurer le traitement adéquat des demandes de citoyens pouvant être soumises en vertu de la charte.

### Tournée des arrondissements

Un des premiers dossiers que nous avons traité en vertu de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* a permis de constater que la diffusion et l'appropriation internes de ce nouveau document, au sein de la Ville, étaient à parfaire.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a donc invité les directeurs et les membres des Conseils d'arrondissement à organiser une rencontre au cours de laquelle elle pourrait partager ses premières expériences de «dossiers charte», discuter des difficultés rencontrées et réitérer le fait qu'à l'égard des plaintes qui y sont relatives, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL peut désormais intervenir sur des décisions votées par les Conseils. Ces mêmes commentaires ont été soumis à des membres du Comité exécutif et à des membres du Conseil de la Ville.

De façon générale, l'invitation a été bien reçue et, au 31 décembre 2006, 15 des 19 arrondissements avaient été rencontrés.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a pu rappeler la nature réglementaire du document et sensibiliser les gestionnaires et les élus sur l'importance de développer un «réflexe charte» dans leurs processus décisionnels et de prendre certaines mesures pour s'assurer qu'il n'y ait pas de conflit entre cette charte et d'autres règlements municipaux préexistants.

En date du présent rapport, les arrondissements qui n'ont toujours pas été rencontrés, dans ce contexte, sont ceux de:

- Mercier – Hochelaga-Maisonneuve;
- Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles;
- LaSalle; et
- Ville-Marie.

## Impact sur les demandes soumises à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* contient des engagements en matière de :

- Démocratie et Participation citoyenne;
- Meilleure représentativité des institutions municipales;
- Égalité des hommes et des femmes;
- Inclusion et Non discrimination;
- Environnement et Recyclage;
- Développement durable;
- Protection du patrimoine bâti, du patrimoine culturel et du patrimoine naturel;
- Sécurité, notamment celle des femmes;
- Accessibilité universelle;
- Accès aux loisirs, à la culture, aux bibliothèques;
- Évolution des services; et
- Plus encore.

La grande majorité de ces engagements touche des sujets qui pouvaient déjà être traités par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, en vertu du *Règlement sur l'ombudsman*. Mais généralement, ces dossiers n'étaient abordés que sous l'angle de la raisonnable, de la justice et de l'équité.

Autrement dit, très peu de sujets que nous traitons à la lumière de cette nouvelle charte sont des dossiers « purement charte », i.e. des dossiers que nous n'aurions pas pu examiner auparavant. Les principales exceptions sont les demandes dans lesquelles une décision ou une résolution d'un Conseil d'arrondissement, du Conseil de la Ville ou du Comité exécutif est contestée. Tel que préalablement mentionné, avant l'entrée en vigueur de la charte, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne pouvait jamais intervenir à l'égard de décisions votées par les élus. Ce type de demandes demeure toutefois exceptionnel.

Dans la majorité des dossiers dans lesquels nous sommes appelés à prendre en considération les nouveaux engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, cette dernière peut, néanmoins, avoir un impact important sur nos interventions et les résultats de nos démarches de conciliation.

En effet, certaines *pratiques* ou *politiques* municipales sont maintenant visées par des engagements spécifiques contenus dans la charte et, par conséquent, des solutions que nous présentions auparavant comme des avenues *souhaitables* pour régler un problème que nous avions identifié, peuvent devenir maintenant des solutions *incontournables* pour assurer le respect de l'engagement concerné.

Au cours de l'année 2006, 36 des demandes que nous avons traitées mettaient en cause des engagements contenus dans la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités*: lorsqu'une enquête approfondie a été requise, le dossier s'est avéré un peu plus complexe et les délais de traitement ont été un peu plus longs. Cette situation peut s'expliquer, en partie, par le fait que la diffusion et l'appropriation de la nouvelle charte n'en soient qu'à leurs débuts et que, par conséquent, les intervenants Ville ne soient pas nécessairement conscients de son caractère obligatoire et de sa portée.

Par ailleurs, dans les dossiers où des décisions votées par un Conseil ou par le Comité exécutif ont été contestées, nous devons nous assurer de bien comprendre le processus de réflexion et d'analyse ayant précédé cette décision incluant, au besoin, les points de vue dissidents soumis par certains membres. Le traitement de tels dossiers a donc été plus long.

Vous trouverez, dans les pages qui suivent, les tableaux expliquant la nature et les entités visées par les « dossiers charte » que nous avons traités en 2006, ainsi que leur délai de traitement. Nous avons également résumé certains de ces dossiers.

Comme vous le constaterez, dans certains cas, la Ville a dû améliorer ou modifier une pratique ou une décision, en tout ou en partie, alors que dans d'autres dossiers, nous avons été en mesure de démontrer aux citoyens concernés, à la suite d'une enquête et d'une analyse poussées, que les engagements de la charte avaient été respectés.

## B. EXEMPLES DE DOSSIERS CHARTE TRAITÉS EN 2006

### Forêt Angrignon

À la suite d'une enquête effectuée en 2005, dans un autre dossier, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a poursuivi sa réflexion sur la question de l'entretien de la Forêt du parc Angrignon. Considérant que, de façon unanime, les intervenants et les experts consultés dans le cadre de son enquête avaient reconnu l'importance de faire respecter certaines mesures visant à favoriser la re-naturalisation et la régénération naturelle de la Forêt du parc Angrignon, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a recommandé que des mesures adéquates soient prises pour préserver cette forêt.

Cette RECOMMANDATION a été acheminée au directeur de l'arrondissement Le Sud-Ouest, au directeur de l'arrondissement de LaSalle ainsi qu'à la directrice générale adjointe du Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle.

Notamment, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a RECOMMANDÉ: (i) qu'il n'y ait plus d'interventions humaines ni d'opérations de fauchage à des fins esthétiques, dans la Forêt du parc Angrignon; et (ii) qu'il n'y ait plus d'interventions humaines ni d'opérations de fauchage dans la Forêt du parc Angrignon, sauf pour éradiquer le nerprun, enlever une nuisance qui menace la sécurité des personnes ou des bâtiments ou pour le ramassage annuel ou bi-annuel des ordures.

Cette RECOMMANDATION s'appuyait, notamment, sur la *Politique de protection et de mise en valeur des milieux naturels* adoptée en 2004, la *Politique du patrimoine*, adoptée en mai 2005, et la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, qui lie les services centraux ainsi que les arrondissements et leurs élus, dont notamment:

Son article 20 a): «[...] la Ville de Montréal s'engage à [...] prendre des mesures adéquates visant à sauvegarder, protéger et mettre en valeur le patrimoine [...] naturel [...]»; et

Son article 24 f): «[...] la Ville de Montréal s'engage à [...] favoriser la protection et la mise en valeur des milieux naturels et de la forêt urbaine.»

Le Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle et l'arrondissement Le Sud-Ouest ont accepté la RECOMMANDATION de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, sans aucune réserve. Toutefois, l'arrondissement de LaSalle a refusé de s'y conformer.

L'arrondissement de LaSalle nous a plutôt fait parvenir copie d'une résolution adoptée par son Conseil d'arrondissement, en mai 2006, où il a été résolu «de demander aux instances concernées de réaliser des travaux d'entretien trois fois par année sur une bande de 10 mètres de profondeur le long de la clôture du parc Angrignon du côté de la rue Baxter et dans les zones appropriées tout le long du boulevard De La Vérendrye afin d'améliorer la qualité de vie et la sécurité des riverains du parc (sic)».

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a donc soumis le dossier au Comité exécutif de la Ville de Montréal et sollicité son appui.

Nous avons été informés que les travaux d'entretien demandés par l'arrondissement de LaSalle n'ont pas été effectués. Il semble que, malgré le refus qui nous a été transmis, notre RECOMMANDATION soit appliquée, dans les faits.

Nous continuerons à suivre ce dossier et avons demandé à l'arrondissement de LaSalle ainsi qu'au Comité exécutif de la Ville de Montréal de nous informer rapidement, si la situation actuelle devait changer.

## Festiblues

Un citoyen demandait que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** intervienne afin que le *Festiblues* soit déménagé dans un autre arrondissement parce qu'il ne voulait plus en subir les désagréments. Il s'appuyait, entre autres, sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* dont, principalement, les engagements qui y sont pris de limiter les nuisances découlant du bruit excessif et de la circulation.

Le citoyen se plaignait du bruit, durant les spectacles et les tests de son, de la malpropreté du site, de la présence de verre brisé, du comportement des festivaliers, de l'achalandage important ainsi que du fait que, durant une semaine complète, les résidents de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville étaient privés d'accès au parc Ahuntsic.

Nous avons discuté du dossier avec les gestionnaires de l'arrondissement et du poste de police du quartier ainsi qu'avec des membres du conseil d'administration du *Festiblues*. Nous avons également visité le parc Ahuntsic.

Notre enquête a révélé que, depuis 2003, plusieurs mesures ont déjà été mises en œuvre pour atténuer les désagréments subis par les citoyens: entre autres, l'orientation des haut-parleurs a été modifiée et des mesures de bruit sont prises régulièrement pour s'assurer que les niveaux atteints, lors des spectacles, demeurent acceptables. Aucune bouteille de verre n'est tolérée sur le site du festival: les sacs des spectateurs sont fouillés à l'entrée du site et tous les contenants de verre sont immédiatement confisqués.

Le *Festiblues* dure quatre jours mais deux jours additionnels sont nécessaires à la mise en place et au démantèlement des équipements. Durant toute cette période, deux tiers du parc sont réservés à cette activité, mais l'autre tiers reste accessible en tout temps, pour tous les citoyens.

Le *Festiblues* a été créé par une équipe d'intervenants travaillant auprès des jeunes du quartier. Cette entreprise «d'économie sociale» accorde une place prépondérante à la jeunesse et à la famille. En plus d'offrir les opportunités d'un concours musical à la jeune relève, elle permet aux adolescents et aux enfants du quartier de participer à diverses activités artistiques adaptées à leur âge.

Le *Festiblues* embauche 150 jeunes de l'arrondissement, certains ayant eu un parcours difficile, à qui il permet d'acquérir une expérience de travail, dans un encadrement professionnel reconnu.

Les droits d'entrée sont minimes, mais les spectateurs sont invités à faire un don. À ce jour, plus de 120 000\$ ont été ainsi amassés puis remis à des organismes communautaires locaux.

Un sondage effectué en 2005 auprès des festivaliers a confirmé qu'environ la moitié des participants habitent l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville.

Le citoyen alléguait la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, mais cette charte contient aussi un engagement de la Ville à *favoriser la prise en charge de leur milieu par les citoyennes et citoyens en vue de contrer la pauvreté et l'exclusion sociale* (art. 18). Il fallait donc, dans ce dossier, rechercher l'équilibre entre les droits individuels et les droits de la collectivité.

Vu ce qui précède et considérant que les gestionnaires de l'arrondissement et du *Festiblues* ont toujours collaboré pleinement pour limiter, autant que possible, les nuisances pouvant découler de ce festival, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a conclu qu'il n'y avait pas lieu de recommander le déménagement de cette activité culturelle importante, à laquelle les citoyens du quartier ont l'opportunité d'assister, à un coût minime, à proximité de leur résidence.

En plus du maintien des améliorations apportées depuis 2003 dans l'organisation du festival, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a néanmoins obtenu des responsables du *Festiblues* un engagement additionnel pour que, dès 2006, les périodes de tests de son, en après-midi, soient écourtées, ce qui fut fait.

### Protection des rives et Développement économique

Des citoyens se sont adressés à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour contester une résolution du Comité exécutif de la Ville de Montréal ayant pour but de retirer à une partie du territoire des Rapides du cheval blanc son statut d'écoterritoire protégé, que la Ville ne pouvait pas aliéner. Les citoyens soumettaient que cette résolution allait à l'encontre des engagements municipaux contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a longuement discuté de la situation avec les citoyens à l'origine de la demande et elle s'est rendue sur place, avec l'ombudsman adjoint, pour visiter les lieux et discuter avec ces citoyens de leurs préoccupations. Elle a, par ailleurs, obtenu les informations pertinentes des élus et des gestionnaires municipaux concernés et a analysé les nombreux documents relatifs au projet.

La résolution contestée visait à assurer la mise en œuvre d'une entente intervenue en 2001, entre un entrepreneur et la Ville de Pierrefonds, avant sa fusion avec la Ville de Montréal. Pierrefonds s'était alors engagée à céder à l'entrepreneur des terrains municipaux situés à environ 75 mètres de la rivière des Prairies en échange de terrains voisins qui eux, sont situés directement en bordure de la rive.

Notre enquête a confirmé que, dès 2001, la Ville de Pierrefonds avait effectivement conclu une telle entente, en vue de la construction d'un projet domiciliaire. L'entente prévoyait la construction d'environ 650 unités de condominiums, dans de hautes tours d'habitation, sur les terrains appartenant à la Ville de Pierrefonds. Ce projet de construction était conforme à la réglementation municipale en vigueur et la Ville n'était donc pas tenue d'ouvrir un registre ou de procéder par référendum.

De longs délais sont survenus avant la concrétisation du projet et ce, pour divers motifs: soulignons, entre autres, le processus ayant entouré les fusions municipales, les importantes mesures de transition qui en ont résulté et aussi, le fait que la Ville ait ultérieurement constaté la présence de contaminants sur les terrains qu'elle devait céder à l'entrepreneur. Ces terrains avaient, en effet, été préalablement utilisés comme site de dépôt à neige. Des négociations ont donc été entreprises à la suite desquelles l'entrepreneur a accepté de décontaminer lui-même le terrain, ce qui fut fait.

Par ailleurs, à la suite des contestations, remarques et inquiétudes soulevées par plusieurs citoyens, le projet a beaucoup évolué:

- L'arrondissement a fait analyser le site par des experts qui ont identifié les zones critiques pour la biodiversité et l'environnement ainsi que les zones tampons et les zones corridors qui méritent aussi d'être protégées: aucune construction ne sera permise dans ces zones;
- Un marécage situé sur le site du projet initial sera également protégé;
- L'arrondissement a revu le projet avec l'entrepreneur afin qu'il s'intègre mieux au milieu: des 650 unités initialement prévues dans des tours en hauteur, le projet actuel ne comprend plus que 250 unités d'habitation qui seront intégrées dans des bâtiments moins imposants; et
- La superficie totale des constructions a été réduite.

Nous avons également pris connaissance du plan global de développement de l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro: l'arrondissement y prévoit, notamment, la création d'un parc et d'une piste cyclable en bordure de la rivière des Prairies, dans le secteur ici concerné. Ce projet vise à assurer aux citoyens, à long terme, un accès aux berges de la rivière des Prairies et, pour ce faire, l'arrondissement doit acquérir plusieurs terrains privés qui longent la rivière. L'acquisition des terrains qui appartenaient jusqu'alors à l'entrepreneur, en échange de terrains appartenant à la Ville, s'inscrit dans ce plan. L'aménagement éventuel d'une piste cyclable, à cet endroit, apparaît conforme à un autre engagement contenu dans la *Charte montréalaise des droits et responsabi-*

*tés*, soit celui de *favoriser l'accès aux rives et aux espaces verts*.

Hormis le fait que la résolution contestée visait à assurer le respect d'une entente conclue en 2001, avant les fusions municipales et avant l'adoption de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a conclu que le projet de construction concerné, tel que modifié, ne violait pas les engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* dont l'article 24 b) prévoit d'ailleurs que la Ville doit « *concilier la protection de l'environnement [...] avec le développement économique [...]* ». La résolution du Comité exécutif relative à ce projet n'était donc pas déraisonnable ou inappropriée.

Il est cependant apparu qu'une partie de l'insatisfaction des citoyens résultait du fait que peu d'information leur était communiquée, quant à l'évolution du projet. À la suite de notre intervention, l'arrondissement s'est engagé à rencontrer les membres de la Coalition Verte, dont font partie les citoyens qui nous avaient soumis la demande, afin de discuter du « nouveau » projet modifié et des mesures de protection de l'environnement qui y ont été ajoutées.

### **Circulation de camions lourds – Vibrations importantes dans une résidence**

Une citoyenne s'est plainte des fortes vibrations qu'elle ressentait à l'intérieur de sa résidence, en raison de la circulation intense de camions lourds, sur un viaduc situé près de chez elle.

Lors de son enquête, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a pris en considération l'engagement de la Ville de Montréal énoncé à l'article 24 g) de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, de :

« [...] *prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit et de la circulation [...]* ».

Notre enquête a révélé que cette situation était due non seulement aux passages fréquents de camions lourds sur le viaduc concerné mais aussi, à l'état de dégradation avancée de sa chaussée.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement de Mercier – Hochelaga-Maisonneuve a décidé d'interdire la circulation des camions lourds sur ledit viaduc : la signalisation a été modifiée pour rediriger ces camions vers une autre voie, ce qui a réduit de façon significative les nuisances découlant de la circulation, à cet endroit. Cette déviation est toujours en vigueur.

Des travaux majeurs de réfection de la chaussée ont également été effectués, dès mai 2006. Une fois les travaux complétés, un inspecteur de la Ville est allé mesurer l'intensité des vibrations. L'étude a confirmé que, de façon générale, les vibrations

résultant de la circulation ont été réduites de 90% alors que les vibrations d'amplitude majeure, qui sont comparables à de légers tremblements de terre, ont été complètement éliminées.

La citoyenne à l'origine de la plainte a confirmé sa satisfaction à l'égard des résultats obtenus par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

### **Frais judiciaires pouvant être ajoutés au montant initial d'un constat d'infraction**

Un citoyen s'est plaint que les informations transmises par la Cour municipale de Montréal, quant à la procédure de contestation des infractions, n'étaient pas complètes. Plus particulièrement, il soulignait que les avis préalable envoyés aux défendeurs ne contenaient pas de mention claire les informant que **des frais additionnels** pourraient être ajoutés au montant du constat initial. Les frais additionnels dont il est ici question sont ceux prévus par le *Tarif judiciaire en matière pénale*.

Le citoyen soumettait que, s'il avait connu l'existence de ces frais additionnels et avait pu savoir l'importance des montants en cause, cela aurait pu influencer sa décision de contester ou non le constat qu'il avait reçu. En effet, ces frais additionnels, dont le montant est fixé par décret du gouvernement provincial, peuvent être assez élevés.

Notre intervention s'est appuyée, entre autres, sur l'article 16 a) de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* où est stipulé l'engagement de la Ville à *fournir aux citoyens des informations utiles et énoncées dans un langage clair*.

La Cour municipale de Montréal réfléchissait sur l'opportunité d'inclure le *Tarif judiciaire en matière pénale* sur son site Web et, à la suite de l'intervention de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, ce fut rapidement fait.

Nous avons également suggéré certaines modifications au libellé des avis transmis aux défendeurs, afin d'y mentionner que des frais judiciaires pourraient être ajoutés et que des informations plus détaillées à cet égard, étaient disponibles sur le site Web de la cour : la Cour municipale a modifié ses avis transmis aux défendeurs de sorte qu'ils sont maintenant plus clairs qu'auparavant.

L'intervention de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a permis d'améliorer la qualité de l'information transmise aux citoyens, leur permettant ainsi de prendre une décision plus éclairée au moment d'enregistrer leur plaidoyer.

### Cour municipale de Montréal – Procédure d'enquête

Un citoyen a demandé l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** parce qu'il était insatisfait de l'enquête effectuée par la Cour municipale de Montréal, à la suite de l'enregistrement de son plaidoyer de non culpabilité. Il a donc dû soumettre sa preuve à nouveau, le jour du procès, à la suite de quoi la cour l'a déclaré non coupable de l'infraction de stationnement dont il avait été accusé.

Selon ce citoyen, les faits étaient clairs et si l'«enquête» effectuée par la Cour municipale avait été complète, il n'aurait pas eu à perdre du temps pour se présenter devant le tribunal.

Notre enquête a révélé que la procédure à laquelle le citoyen faisait référence n'est pas une «enquête», à proprement parler, mais une vérification administrative interne des informations contenues dans le dossier. Les conclusions de cette vérification ne peuvent résulter qu'en une recommandation de poursuite ou d'abandon de la procédure, mais pas à un acquittement. Seule la cour possède ce pouvoir.

Toutes les vérifications faites par les employés de la Cour municipale, dans le cadre de cette «enquête», s'appuient sur les informations qui sont inscrites dans les registres de la Ville de Montréal: ils ne sont cependant pas en mesure de vérifier si ces informations sont complètes et à jour.

Dans le cas présent, l'interdiction de stationnement à l'origine du constat remis au citoyen avait récemment été abolie et, malheureusement, ce changement n'avait pas encore été inscrit dans les registres de la Ville, au moment de l'«enquête» interne. L'employé de la Cour municipale n'avait donc pas pu établir, à partir des registres, la véracité des informations soumises par le citoyen, d'où sa recommandation de poursuivre les procédures.

L'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** s'est appuyée, entre autres, sur l'article 16 a) de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* dans lequel la Ville s'engage à: «[...] fournir aux citoyennes et aux citoyens des informations utiles, énoncées dans un langage clair [...]».

Nous avons sensibilisé la Cour municipale sur les risques de confusion découlant de l'utilisation du terme «enquête», dans les documents qu'elle transmet aux défendeurs, à la suite de sa vérification administrative interne. Les gestionnaires de la Cour ont accepté de les modifier pour que les citoyens comprennent mieux la procédure en cause:

- Au lieu de s'appeler «Réponse d'enquête», comme auparavant, le document de réponse au citoyen est désormais intitulé

«Avis – Poursuite des procédures» ou «Avis de retrait», selon le cas;

- Dans le corps du texte, le mot «enquête» a été remplacé par l'expression «vérification administrative».

Grâce à ces changements, les citoyens seront en mesure de mieux comprendre la nature des vérifications qui sont effectuées par la Cour municipale de Montréal.

### Première recommandation intérimaire – Coupe d'arbres

Une citoyenne a demandé l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pour empêcher la coupe d'arbres matures se trouvant sur la propriété de son voisin, juste derrière sa cour. Au moment de cette demande, ce voisin avait déjà obtenu un permis l'autorisant à couper lesdits arbres.

La citoyenne nous a demandé de vérifier la légalité de ce permis, eu égard à la réglementation municipale dont, notamment, la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. Elle souhaitait également nos conclusions sur le caractère raisonnable ou non de la décision d'émettre ce permis.

Dans l'éventualité où nous aurions conclu que ce permis ne respectait pas la réglementation municipale, notre intervention aurait été inutile, si les arbres avaient déjà été coupés.

Vu ces circonstances exceptionnelles, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a, pour la première fois, jugé opportun d'émettre une RECOMMANDATION INTÉRIMAIRE demandant à l'arrondissement de Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce de suspendre le permis de coupe d'arbres et de construction d'une clôture qui avait été émis au voisin et de prendre toutes autres mesures adéquates pour empêcher la coupe des arbres concernés, en attendant les conclusions de notre intervention.

Nous nous étions, par ailleurs, engagés à agir très rapidement dans ce dossier et nous avons confirmé à l'arrondissement que, dès qu'il nous aurait transmis toutes les informations que nous jugions pertinentes, nous émettrions nos conclusions ou recommandations finales dans un délai d'une semaine ou moins.

Malheureusement, l'arrondissement n'a pas donné suite à cette RECOMMANDATION INTÉRIMAIRE et nous a répondu qu'à son avis, il ne possède pas le pouvoir de suspendre un permis déjà émis.

Après mûre réflexion, nous sommes d'avis que l'émission de RECOMMANDATIONS INTÉRIMAIRES est une voie que nous devons continuer à explorer lorsque les circonstances du dossier sont telles que, si on attend la fin de notre enquête, il risque

d'être trop tard pour que notre intervention puisse être utile.

Vu cette première réponse négative, toutefois, il nous faudra sensibiliser les gestionnaires concernés sur la pertinence et l'opportunité de considérer favorablement de telles RECOMMANDATIONS INTÉRIMAIRES, dans le meilleur intérêt des citoyens. Nous tenterons aussi de leur faire réaliser qu'une telle approche peut aussi être dans l'intérêt de la Ville car, si nous devons conclure qu'une décision déjà mise en œuvre était illégale ou inappropriée, la réparation des conséquences pourrait être difficile et coûteuse, dans certains cas.

Quant au mérite du dossier, notre enquête a révélé :

- Que les arbres concernés étaient d'une espèce nuisible;
- Que certains d'entre eux étaient malades, âgés et pouvaient représenter un danger pour la sécurité;
- Que le permis avait été émis conformément au *Règlement d'urbanisme* et à la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme*;
- Que les gestionnaires concernés avaient sérieusement étudié le dossier à la lumière des politiques municipales visant la protection des arbres; et
- Que, dans les circonstances, la décision de permettre la coupe de ces arbres n'était pas déraisonnable.

D'autre part, lors de nos rencontres avec l'arrondissement, il est clairement apparu que les gestionnaires connaissaient peu ou pas la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Ce dossier nous a donc offert une belle opportunité de sensibiliser ces gestionnaires sur le fait que la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est un règlement municipal que tous les élus et les gestionnaires municipaux de Montréal sont tenus de respecter et que, dans l'exercice de leur juridiction, ils ont le devoir d'en considérer les dispositions.

### Recyclage dans les immeubles de plus de 8 logements

Au printemps 2006, une citoyenne a demandé notre intervention pour contester le fait que, dans l'arrondissement de Pierrefonds – Roxboro, les immeubles de plus de 8 logements ne bénéficiaient pas des programmes municipaux de recyclage. Cette demande s'appuyait notamment sur l'article 24 a) de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* dans laquelle la Ville de Montréal s'est engagée à *promouvoir la réduction à la source, le réemploi et le recyclage*.

Notre enquête a effectivement confirmé qu'à Montréal, 6 arrondissements n'offraient pas de recyclage dans les édifices de 9 logements et plus : Lachine, L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève, Montréal-Nord, Pierrefonds – Roxboro, Saint-Laurent et Saint-Léonard. Nous avons discuté de la situation avec les intervenants municipaux concernés. Cette situation s'expliquait, en grande partie, par le manque de fonds disponibles.

À la suite de son intervention, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a reçu la confirmation que la Ville de Montréal travaillait sur un projet visant à améliorer le service de collecte des matières recyclables, dans les immeubles à logements. Des résolutions devaient d'ailleurs être soumises au Conseil de la Ville et au Conseil d'agglomération, en vue d'assurer :

- 1-L'installation de conteneurs destinés au recyclage du papier, du verre, du plastique et du métal pour les immeubles de plus de 8 logements, en nombre suffisant eu égard au nombre de logements dans l'immeuble; et

- 2-Un financement additionnel, à cette fin.

L'arrondissement de Pierrefonds – Roxboro, a installé trois cloches de récupération à divers endroits, sur son territoire, où les citoyens peuvent déposer les matières recyclables, en attendant que des «bacs de recyclage» soient disponibles pour chaque immeuble. Il s'est également engagé à implanter progressivement un programme éco-quartier.

Vu ces nombreuses démarches et engagements déjà en cours, pour favoriser le recyclage, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a mis fin à cette intervention particulière en assurant, cependant, un suivi régulier du dossier.

Depuis, le Comité exécutif de la Ville de Montréal a octroyé près de deux millions de dollars sur une période de 2 ans, en vue de promouvoir le recyclage dans les immeubles de 9 logements ou plus.

Quant à l'arrondissement de Pierrefonds – Roxboro, le projet éco-quartier devait être présenté au Conseil de l'arrondissement dès les premiers mois de l'année 2007. À moins d'un imprévu, tous les immeubles de plus de 8 logements sur son territoire devraient bénéficier d'un service de collecte des matières recyclables, dès 2008.

### Terrasse et Musique – Impact sur les résidents voisins

Un citoyen s'est adressé à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour contester le fait qu'un bistro voisin ait obtenu, de l'arrondissement de Ville-Marie, une autorisation spéciale lui permettant d'agrandir sa terrasse et d'y diffuser de la musique, alors que normalement, la réglementation

l'interdit. Le citoyen craignait, entre autres, devoir encore subir, comme l'année précédente, le bruit de musiciens ou de chanteurs donnant leur spectacle sur cette terrasse.

La terrasse concernée est située dans le Vieux-Montréal, où cohabitent commerces et résidents. Plusieurs fenêtres d'un immeuble à condos situé juste derrière le bistro, donnent sur la terrasse. Les bruits provenant de la terrasse peuvent donc nuire à la qualité de vie de ces résidents voisins. Dans le cas du citoyen qui s'est adressé à nous, ce sont les fenêtres de sa chambre à coucher qui donnent sur la terrasse.

L'article 24 g) de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* stipule que la Ville s'engage à « prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit [...] ».

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a fait une enquête exhaustive. Il était, en effet, très important que nous comprenions bien la situation ainsi que les points de vue du citoyen, du propriétaire de la terrasse et de l'arrondissement. Nous nous sommes donc rendus dans le condominium du citoyen, pour y entendre les bruits provenant de la terrasse, et avons également passé du temps sur ladite terrasse, durant une période assez achalandée.

Notre enquête a confirmé qu'au début de l'année 2006, le Conseil d'arrondissement a effectivement accordé une dérogation au propriétaire de la terrasse lui permettant d'installer des tables dans des espaces qui servaient préalablement de zone tampon et l'autorisant à y diffuser de la musique acoustique.

Selon notre enquête, le Conseil d'arrondissement n'a pas pris en considération les nouveaux engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* qui venait d'entrer en vigueur, au moment de prendre cette décision. Cet oubli ne semble cependant pas témoigner de sa mauvaise foi, mais plutôt de la non connaissance des engagements contenus dans ce nouveau règlement municipal (la charte), plus particulièrement, son article 24 g).

Notre intervention, dans ce dossier, nous a permis de rappeler aux élus et aux gestionnaires de l'arrondissement la nature réglementaire de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et le fait que les engagements qu'elle contient les lient.

La cohabitation de résidents et de commerces emporte nécessairement des contraintes, de part et d'autre. Il fallait donc rechercher le juste équilibre entre les droits et les responsabilités de chacun, dans ce contexte particulier. L'arrondissement nous a assurés de sa pleine collaboration et s'est engagé à prendre des mesures adéquates à cette fin.

Nous avons travaillé avec l'arrondissement en vue de nous assurer que la résolution qu'il avait votée soit interprétée et appliquée raisonnablement, à la lumière de cet engagement contenu à l'article 24 g). Nous avons eu plusieurs échanges avec le directeur de l'arrondissement ainsi qu'avec un conseiller du maire, afin d'explorer les avenues possibles pour mieux protéger la qualité de vie des résidents voisins, tout en respectant les droits du propriétaire de la terrasse.

Le détail des mesures qui seront effectivement mises en place doit nous être officiellement confirmé au cours des prochaines semaines, mais selon nos discussions, elles devraient aller dans le sens suivant :

- Confirmer le droit du bistro de diffuser de la musique acoustique d'ambiance (douce) sur sa terrasse : cette musique devant provenir de la radio ou d'un autre appareil de diffusion d'enregistrements musicaux. Lors de notre visite, nous avons, en effet, constaté que la diffusion de musique d'ambiance douce avait l'avantage de couvrir les bruits normaux d'une terrasse, tels que les bruits d'ustensiles, les bruits de vaisselle et les conversations des clients : cette musique douce ne semble donc pas poser de réel problème;
- Cette musique d'ambiance devra toujours respecter des niveaux de bruit acceptables qui doivent être clairement définis, afin que le propriétaire du bistro soit en mesure d'en assurer le respect. Les niveaux autorisés devront permettre de protéger raisonnablement la qualité de vie des résidents voisins;
- L'arrondissement devrait mettre en place des mesures adéquates pour assurer le respect des niveaux de bruit permis;
- Les haut-parleurs situés sur la terrasse devraient tous être orientés vers la rue, et non vers les murs des édifices avoisinants;
- L'arrondissement ne devrait pas permettre de spectacles « live » sur la terrasse, qu'il s'agisse d'orchestres, de musiciens ou de chanteurs;
- Si des spectacles « live » sont présentés à l'intérieur du bistro, ils ne devraient pas être diffusés sur la terrasse extérieure.

Vu les engagements que nous a donnés le directeur de l'arrondissement, nous n'avons pas jugé opportun d'émettre de RECOMMANDATION formelle, pour le moment. Notre expérience passée, dans d'autres dossiers, nous permet, en effet, de croire que les engagements qui ont été pris seront effectivement respectés par l'arrondissement. Nous continuerons, néanmoins, à suivre ce dossier de près, jusqu'à sa résolution finale.



## C. TABLEAUX STATISTIQUES DOSSIERS – CHARTE

Tableau 15

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

Objet	Sous-objet	Nombre
<b>Environnement et développement durable</b>		
	Application de la réglementation	1
	Arbre	1
	Bruit	7
	Circulation	3
	Déchets/ Recyclage	1
	Environnement/ Développement durable	1
	Nuisances	11
	Parcs et espaces verts	2
	Taxi	1
	Zonage/ Urbanisme/ Dérogation	1
	<b>Sous-total</b>	<b>29</b>
<b>Sécurité</b>		
	Piste cyclable	1
	<b>Sous-total</b>	<b>1</b>
<b>Services municipaux</b>		
	Sports et loisirs	1
	<b>Sous-total</b>	<b>1</b>
<b>Vie démocratique</b>		
	Décision du Comité exécutif	1
	Cour municipale (fonctionnement)	3
	Zonage/ Urbanisme/ Dérogation	1
	<b>Sous-total</b>	<b>5</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

Tableau 16

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

Arrondissement visé	Objet	Sous objet	Nombre
<b>Ahuntsic – Cartierville</b> (administration)	Environnement et développement durable	Application de la réglementation	1
		Bruit	1
<b>Ahuntsic – Cartierville</b> (Conseil arr.)	Environnement et développement durable	Bruit	1
	Vie démocratique	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>Total</b>		<b>4</b>
<b>Anjou</b> (administration)	Environnement et développement durable	Bruit	2
		Circulation	1
	<b>Total</b>		<b>3</b>
<b>Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce</b> (administration)	Environnement et développement durable	Arbre	1
		Bruit	1
		Parcs et espaces verts	1
	<b>Total</b>		<b>3</b>
<b>LaSalle</b> (administration et Conseil arr.)	Environnement et développement durable	Parcs et espaces verts	1
	<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>Le Sud-Ouest</b> (administration)	Environnement et développement durable	Parcs et espaces verts	1
	<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>Mercier – Hochelaga-Maisonneuve</b> (administration)	Environnement et développement durable	Bruit	1
		Circulation	1
	<b>Total</b>		<b>2</b>
<b>Montréal-Nord</b> (administration)	Services municipaux	Sports et loisirs	1
	<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>Pierrefonds – Roxboro</b> (Conseil arr.)	Environnement et développement durable	Déchets / Recyclage	1
	<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>Rosemont – La Petite-Patrie</b> (administration)	Environnement et développement durable	Bruit	1
<b>Rosemont – La Petite-Patrie</b> (Conseil arr.)	Sécurité	Piste cyclable	1
	<b>Total</b>		<b>2</b>
<b>Verdun</b> (administration)	Environnement et développement durable	Nuisances	10
	<b>Total</b>		<b>10</b>
<b>Ville-Marie</b> (Conseil arr.)	Environnement et développement durable	Nuisances	1
	<b>Total</b>		<b>1</b>

Tableau 16 (suite)

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

Arrondissement visé	Objet	Sous objet	Nombre
<b>Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension</b>			
(administration)	Environnement et développement durable	Taxi	1
	<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>Ensemble des arrondissements</b>			
(Conseils arr.)	Environnement et développement durable	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>Total</b>		<b>1</b>
Service central visé	Objet	Sous objet	Nombre
<b>Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle</b>			
(Direction des sports, loisirs, parcs et espaces verts)	Environnement et développement durable	Parcs et espaces verts	1
	<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>Infrastructures, transport et environnement</b>			
(Direction de l'ingénierie de voirie)	Environnement et développement durable	Circulation	1
	<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>Affaires corporatives</b>			
(Direction des affaires pénales et criminelles)	Vie démocratique	Cour municipale (fonctionnement)	3
	<b>Total</b>		<b>3</b>
Entité politique visée	Objet	Sous objet	Nombre
<b>Comité exécutif</b>			
	Vie démocratique	Décision du Comité exécutif	1
	Environnement et développement durable	Environnement / Développement durable	1
	<b>Total</b>		<b>2</b>

## Tableau 17

**Délai de réponse finale aux citoyens***(Dossiers charte)*

	1 à 2 jours ouvrables	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2007	TOTAL
<b>2006</b>	1	15	6	1	4	9	<b>36</b>
%	2,78	41,66	16,67	2,78	11,11	25,00	<b>100 %</b>

N.B. Les 9 dossiers en traitement au 1<sup>er</sup> janvier 2007 incluent :

- 1 dossier en traitement depuis 2 mois;
- 3 dossiers en traitement depuis 3 mois;
- 1 dossier en traitement depuis 4 mois;
- 2 dossiers en traitement depuis 6 mois;
- 1 dossier en traitement depuis 9 mois; et
- 1 dossier en traitement depuis 10 mois.

## D. PLAN D'ACTION POUR 2007

Poursuivre la promotion et mieux faire connaître, à l'interne et par le grand public, la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités* demeure le plus grand défi de la Ville de Montréal. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL y contribuera autant qu'elle le peut, par tous les moyens possibles. L'ombudsman se rendra disponible pour participer à des conférences, des formations, des panels de discussions ou tout autre forum destiné à faire la promotion et à expliquer cette nouvelle charte.

Au sein de notre équipe, nous poursuivrons nos réflexions et nos analyses afin de comprendre encore mieux la nature et la portée des engagements contenus dans la charte, ainsi que des responsabilités qui en découlent pour la Ville et pour les citoyens, afin que toutes nos interventions, dans ces dossiers, portent fruit.

Cette charte doit contribuer à l'évolution constante de la Ville de Montréal et de la qualité de ses relations avec ses citoyens. Par nos interventions, nous souhaitons avoir un impact positif en vue d'assurer la concrétisation des fins recherchées par cette charte, soit d'être *la clé du mieux-vivre ensemble!*

Nous rappellerons à la Ville ses engagements, mais sensibiliserons également les citoyens sur leurs responsabilités citoyennes. Comme dans tout type de relation, les citoyens et la Ville devront travailler ensemble à la recherche d'un juste équilibre entre leurs responsabilités et leurs droits respectifs.

## E. CONCLUSION – CHARTE

Comme toute nouvelle législation, la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités* nécessite une adaptation, pour les intervenants de la Ville, pour les citoyens et même, pour l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

L'appropriation des engagements qu'elle contient se poursuit. Les procédures de traitement des demandes des citoyens ainsi que les processus d'analyse des dossiers décisionnels doivent continuer de s'ajuster pour tenir compte de ces nouveaux engagements.

Nous sommes confiants que ces ajustements devraient se faire sans heurt, au cours des prochaines années, et que, de plus en plus, les élus, les gestionnaires et les employés municipaux développeront un «réflexe charte», dans l'exercice de leurs fonctions.

Quant à la société civile, la Ville doit poursuivre ses efforts pour faire mieux connaître, et plus rapidement, la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

L'intérêt est manifeste. Les groupes communautaires et les citoyens qui ont eu la chance d'être informés sur ce nouvel outil démocratique sont emballés. Les engagements que la charte contient et le fait que le citoyen puisse recourir à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour les faire respecter, sont déjà perçus comme des outils de démocratie participative individuelle permettant, dossier par dossier, de promouvoir l'amélioration constante des services et de provoquer des changements, au sein de la Ville de Montréal.

Au cours des prochaines années, cette charte sera de plus en plus connue et de mieux en mieux comprise. On peut donc raisonnablement prévoir que le nombre de demandes que nous serons appelés à traiter, en nous appuyant sur elle, devrait augmenter de façon significative. La complexité de ces demandes pourra également s'accroître, surtout si des décisions votées par des élus sont en cause.

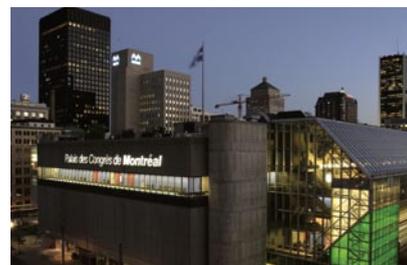
C'est donc pleinement conscients de la portée et de l'impact que pourra avoir la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* que toute l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL aborde l'année 2007, sous le thème:

« **Promouvoir le respect; Assurer l'équité.** »





## VI CONCLUSION GÉNÉRALE



L'année 2006 a été excellente au bureau de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL. La progression marquée du nombre de citoyens qui se sont adressés à notre bureau (près de 3 fois plus qu'en 2005, près de 5 fois plus qu'en 2004 et 13 fois plus qu'en 2003) confirme que ce service exceptionnel est apprécié par un grand nombre de citoyens.

Malgré la complexité de plusieurs problèmes soumis, les résultats ont été extrêmement positifs et le délai de traitement des dossiers demeure exceptionnel : 90 % des citoyens qui se sont adressés à nous, en 2006, ont reçu une réponse finale dans un délai d'un (1) mois ou moins.

L'écoute attentive et l'empathie demeurent les clefs de notre succès. Les citoyens apprécient le fait que nous prenions le temps de les écouter, sans préjuger de la pertinence de leur récit, et sans parti pris.

Dans certains cas, il faut rappeler à nos interlocuteurs nos caractéristiques fondamentales d'indépendance et d'autonomie ainsi que le fait que nous soyons totalement apolitiques. Ces précisions les rassurent, leur redonnent confiance et ont un impact positif sur notre crédibilité.

Toutes les personnes avec lesquelles nous transigeons peuvent compter sur la compétence, le souci de bien faire, la diligence et l'énergie des membres de l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et sur le fait qu'ils traitent tous leurs dossiers avec la plus grande rigueur, dans un esprit de justice et d'équité.

Notre crédibilité auprès des intervenants de la Ville continue de s'accroître et, par conséquent, nous parvenons à régler à l'amiable la grande majorité des dossiers dans lesquels nous avons identifié un problème.

Dans certains cas, des RECOMMANDATIONS formelles doivent être émises mais même alors, le taux d'acceptation de nos demandes demeure très élevé. Plus de 90 % des RECOMMANDATIONS émises par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL sont, en effet, respectées par la Ville.

Grâce à nos interventions, plusieurs politiques ou pratiques municipales ont été modifiées afin de mieux assurer aux citoyens la reconnaissance pleine et entière de leurs droits.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL aide également à mieux faire comprendre les responsabilités de la Ville et celles des citoyens. Ses interventions contribuent à créer une meilleure synergie entre les intervenants de la Ville de Montréal et ses citoyens et les aident tous à mieux comprendre leurs attentes et leurs contraintes respectives.

La compétence et le dévouement de tous les membres de l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne font aucun doute et les gestionnaires municipaux réalisent, de plus en plus, que notre équipe est un outil exceptionnel qui peut les aider, au besoin, à mieux réaliser leur mandat ultime, soit celui d'offrir les meilleurs services possibles aux citoyens de la Ville de Montréal.

Nous abordons 2007 avec le même enthousiasme et le même désir de contribuer à rendre cette ville toujours plus agréable à vivre et à faire que le respect mutuel des citoyens et des intervenants de la Ville soit une valeur partagée par tous.

Nous maintiendrons donc nos efforts constants afin que notre Ville continue d'être un lieu où l'on peut facilement :

**« Promouvoir le respect; Assurer l'équité ».**

Ces mots ne sont pas seulement notre thème 2007; ils sont l'expression de valeurs importantes que nous défendons ardemment, au quotidien, dans le meilleur intérêt des citoyens et de la Ville de Montréal.



# ANNEXE

## LEXIQUE POUR MIEUX COMPRENDRE CERTAINS OBJETS DES DEMANDES

### Accès à l'information

Demandes en vertu des lois d'accès et demandes d'information.

### Animal

Demandes relatives à des aboiements excessifs; trop d'animaux dans un logement; l'interdiction de promener les chiens dans des parcs; des ordonnances d'euthanasie; des excréments non ramassés; la présence de rats; la présence abusive de pigeons, d'écureuils, de mouettes, de chats errants; des plaintes contre les calèches; etc.

### Appel d'offres

Demandes relatives à des soumissions non retenues; des appels d'offres trop restrictifs; ou des processus biaisés.

### Application de la réglementation

Demandes relatives aux règlements en général, sur la façon de les appliquer, sur le bien-fondé ou non d'une réglementation; demandes relatives à plusieurs règlements à la fois, lorsque connexes; demandes concernant un règlement municipal qu'on ne peut classer dans aucun objet de demande spécifique.

### Aqueduc / Égout

Demandes relatives à un manque de pression d'eau dans les maisons; aux puisards de la Ville; aux fuites d'eau; aux accumulations d'eau; aux problèmes de tuyaux; etc.

### Arbre

Demandes relatives à l'élagage, l'abattage et la plantation d'arbres.

### Bruit

Demandes relatives à l'application de la réglementation sur le bruit.

### Circulation

Demandes relatives à la signalisation; aux feux de circulation; aux nuisances découlant de la circulation; aux dos d'âne; etc.

### Clôture

Demandes relatives à la réglementation concernant les clôtures et les haies.

### Communications

Demandes relatives aux langues de communication; au site Web de la Ville; aux services d'Accès Montréal.

### Comportement d'un employé

Plaintes contre des personnes dans l'exercice de leurs fonctions.

### Cour municipale (fonctionnement)

Demandes relatives au libellé des documents de la cour; aux règles de pratique; au fonctionnement en général; au processus judiciaire; à l'état d'un dossier en particulier; etc.

### Déchets / Recyclage

Demandes relatives aux différents types de collecte; à l'entreposage des déchets; aux paniers à déchets; etc.

### Déneigement

Demandes relatives à l'état du déneigement; aux heures de déneigement; à des problèmes survenus lors du déneigement.

### Droits acquis

Demandes relatives à des droits acquis allégués pour des usages ou des constructions devenus dérogoires.

### Droits de la personne

Plaintes de discrimination alléguée pour des motifs protégés par les chartes.

### Entrée charretière

Demandes relatives à une affectation ou à une désaffectation d'entrée charretière (dénivellation du trottoir pour permettre le passage d'un véhicule).

### Environnement / Développement durable

Demandes relatives aux éco-quartiers et écocentres; à des projets de construction ayant un impact sur des écoterritoires; à des industries polluantes; etc.

### Évaluation / Taxe foncière

Demandes relatives à l'évaluation foncière et aux comptes de taxes: demandes de révision, retards dans des paiements, demandes de remboursement, taxe sur les mutations immobilières, ententes, etc.

### **Fourrière (autres)**

Demandes relatives à l'entreposage de véhicules; aux enchères publiques; à des biens qui auraient été perdus; etc.

### **Fourrière (entreposage de meubles)**

Demandes de citoyens démunis qui ont été évincés de leur logement, dont les biens sont entreposés à la fourrière municipale et qui ne sont pas en mesure, financièrement, de les récupérer ou qui désirent obtenir un délai supplémentaire pour ce faire.

### **Incendie / Sécurité publique**

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

### **Logement social / HLM / Subvention au logement**

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

### **Nuisances**

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

### **Parcs et espaces verts**

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

### **Permis**

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

### **Personne handicapée**

Demandes relatives aux différents services offerts ou non aux personnes handicapées.

### **Piste cyclable**

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

### **Ruelle**

Demandes relatives à l'état de propreté, à la circulation ou à la sécurité, dans les ruelles;

Demandes relatives à l'empiètement illégal ou l'acquisition d'une ruelle.

### **Salubrité**

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

### **Sports et loisirs**

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

### **Stationnement / SRRR / Vignettes**

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

### **Subvention autre que logement**

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

### **Taxe (sauf foncière)**

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

### **Taxi**

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

### **Voirie / Travaux publics**

Demandes relatives à l'entretien et à la réfection des rues et des trottoirs; au réseau d'éclairage; aux feux de circulation; aux graffitis; au traçage sur la chaussée; aux couvercles de puisards déplacés; aux différentes collectes (sauf déchets et recyclage) telles que: feuilles mortes, arbres de Noël, objets encombrants, etc.

### **Zonage / Urbanisme / Dérogation**

Demandes relatives aux usages permis dans un secteur donné; aux demandes de dérogation pour un projet de construction; aux projets particuliers de construction.



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](mailto:ombudsman@ville.montreal.qc.ca)  
[ville.montreal.qc.ca/ombudsman](http://ville.montreal.qc.ca/ombudsman)



Ce document est imprimé sur  
du papier recyclé et recyclable