



« IL Y A DES HOMMES AYANT POUR MISSION, PARMI LES AUTRES,
DE SERVIR D'INTERMÉDIAIRES :
ON LES FRANCHIT COMME DES PONTS ET L'ON VA PLUS LOIN. »

*Gustave Flaubert
(1821-1880)*

MÉDIATEUR DE MONTRÉAL



Ville de Montréal

Ville de Montréal

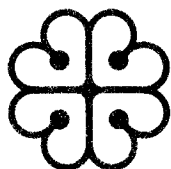
Bureau du médiateur

275, rue Notre-Dame Est
Bureau Rc-01
Montréal (Québec) H2Y 1C6

Le 16 juin 1997

Monsieur Pierre Bourque
Maire
Ville de Montréal
275, rue Notre-Dame Est
Montréal (Québec) H2Y 1C6

Monsieur le Maire,



Conformément au mandat que vous m'avez confié en décembre 1994, j'ai l'honneur de vous remettre le deuxième rapport annuel du Médiateur de Montréal, couvrant la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 1996.

Tel que vous voudrez bien le constater à la lecture des pages qui suivent, l'année 1996 a été caractérisée par une augmentation de 30% du nombre de nos interventions. Cette augmentation de nos activités ne nous a cependant pas empêchés de consolider notre crédibilité auprès des services municipaux puisque le taux d'acceptation de nos recommandations est passé de 72% à 92% au cours de la même période.

Le bureau du Médiateur est désormais une ressource reconnue des Montréalais et Montréalaises qui s'adressent à nous en dernier recours pour des problèmes aussi variés que complexes.

C'est avec beaucoup d'enthousiasme et d'énergie que nous nous sommes attaqués à la troisième année de notre mandat, confiants de pouvoir toujours compter sur le soutien de l'ensemble de votre administration.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes sentiments distingués.

Le médiateur,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Robert Côté', written in a cursive style.

Robert Côté

RAPPORT 1996

MÉDIATEUR DE MONTRÉAL

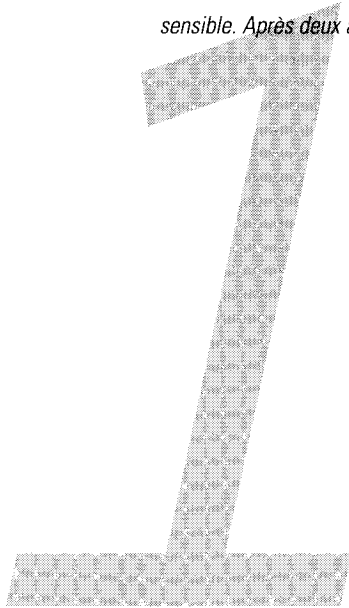
SOMMAIRE

- Le poste de Médiateur a été créé en novembre 1994. Situé au sommet d'une pyramide de cheminement des plaintes, il représente un ultime recours pour les citoyens insatisfaits de la façon dont leur dossier aura été traité à d'autres niveaux.
- Les dossiers traités mettent surtout en cause la qualité des services offerts : lignes téléphoniques engorgées, délai de traitement, inaction face à une demande, erreur administrative, refus non justifié, sévérité excessive, négligence ou maladresse dans l'exécution de travaux.
- Après deux ans de fonctionnement, le Bureau du Médiateur aura géré plus de 2000 interventions; la hausse de 30 % des plaintes, cette année, ne semble pas refléter une plus grande carence des services, mais bien une meilleure connaissance des services disponibles auprès du Médiateur.
- 56 % des 261 dossiers formels soumis au Médiateur ont été acceptés pour enquête. 34 % ont été référés à la Cour municipale (mais suivis par le Médiateur), alors que 10 % ont été référés à un service municipal, à un conseiller ou à un organisme partenaire.
- Dans les 125 plaintes ayant fait l'objet d'une enquête formelle en 1996, 53 (42 %) ont été jugées fondées par le Médiateur. La recommandation que celui-ci a formulée a été suivie dans 92 % des cas, une hausse considérable par rapport à l'an dernier, alors que la proportion de corrections obtenues ne s'élevait qu'à 72 %. Il est donc permis d'affirmer que le Médiateur s'impose rapidement comme un partenaire crédible et fiable.
- En 1996, 24 % des dossiers ont été traités et fermés dans les 10 jours de leur ouverture, 53 % dans les trente jours et près de 80 % dans les deux mois.
- Cette durée varie considérablement d'un service à l'autre, une variation qui s'expliquera le plus souvent par la nature même des plaintes que chaque service doit traiter. Mais pas toujours, pourtant. En effet, le Médiateur a pu observer que, pour des plaintes du même type, le délai peut varier considérablement, d'un service à l'autre.
- Les 125 enquêtes effectuées ont donné lieu à 85 inspections sur place. En 1995, on comptait 74 inspections pour 108 enquêtes. Dans 80 cas sur 125, au moins une réunion de médiation ou une rencontre avec les services concernés a eu lieu au Bureau du Médiateur.
- En 1996, 55 % des citoyens qui s'étaient adressés au Médiateur se sont dits satisfaits ou suffisamment informés. L'année dernière, la proportion était un peu moindre (49 %), mais la différence est peu significative.
- La différence dans la durée moyenne de traitement des plaintes semble être la principale raison de la disparité entre les services pour ce qui est de la satisfaction des plaignants.

- Il serait souhaitable que, pour chaque situation complexe, faisant appel à plus d'un service, la Ville nomme d'office un service chef de file, chargé de voir au cheminement du dossier à travers les méandres de l'Administration. Sans cette responsabilité, il devient trop facile pour chacun de « renvoyer la balle » à l'autre, alors que, le plus souvent, les décisions ne peuvent être que simultanées.
- L'attribution de cette responsabilité (service chef de file) devrait être faite, au cas par cas, en fonction de la spécificité propre à chaque dossier.
- Il serait également important d'ajouter des inspecteurs, tant pour accélérer le traitement des plaintes que pour veiller plus adéquatement à l'application des règlements, en particulier le soir et en fin de semaine.
- En outre, le rapport des inspecteurs devrait être accessible à toutes les personnes concernées, en particulier dans le cas de conflit entre propriétaire et locataire.

LE MANDAT DU MÉDIATEUR

Le poste de Médiateur de Montréal est maintenant bien établi. De façon générale on comprend son mandat et on y est sensible. Après deux ans, ses interventions s'élèvent à plus de deux mille.



La création du poste

L'idée de créer une fonction de Médiateur pour la Ville de Montréal est apparue, il y a plusieurs années, peu après la mise en œuvre du réseau des Bureaux Accès Montréal (BAM). En effet, la procédure alors établie laissait apparaître un vide. Le préposé d'un BAM transmettait bien les plaintes des citoyens au responsable immédiat de la personne ou de l'« unité de travail » qui en faisait l'objet. Si on tardait à y donner suite ou si la réponse apparaissait insatisfaisante au citoyen, le préposé voyait aussi à ce que la plainte chemine plus haut dans l'appareil, si nécessaire jusqu'au directeur du service. Il manquait toutefois, un lieu, une personne, un centre de responsabilité qui puisse faire une recommandation finale si la réponse du directeur de service ne donnait pas satisfaction au citoyen.

C'est dans ce contexte - et après analyse de ce qui se faisait ailleurs - que la présente Administration municipale décida, en novembre 1994, de créer la fonction de Médiateur. Le mois suivant, monsieur Robert Côté, conseiller du district de Rosemont, fut nommé titulaire de ce poste.

Le personnel du Bureau

Le Bureau du Médiateur comprend quatre personnes. Outre le Médiateur lui-même, il s'agit de monsieur Pierre Niedlispacher, expert technique qui oeuvrait déjà depuis plusieurs années dans le domaine (il fut cadre responsable de la gestion des demandes au Module des relations avec les citoyens), de madame

Monique Filion, secrétaire et, depuis cette année, d'une conseillère juridique, Maître Suzanne Jobin.

Les domaines d'intervention

Le Médiateur de Montréal a reçu pour mission de défendre, en dernière analyse, les personnes qui, se jugeant lésées par quelque geste d'un fonctionnaire, ont cherché en vain, à travers les rouages de l'Administration, un interlocuteur susceptible de les aider à trouver une solution à leur problème. Il se situe donc au sommet d'une pyramide de recours à l'encontre d'un service municipal ou de l'un de ses représentants, quand le service ne s'est pas manifesté dans un délai raisonnable ou si la réponse apportée semble inadéquate.

Le mandat du Médiateur porte sur la plainte ainsi définie : « Toute critique visant des faits et gestes de l'Administration municipale ou de certains de ses partenaires qui auraient causé préjudice au citoyen et qui pourraient être corrigés avant d'avoir recours à des procédures juridiques. » À cet égard, il convient de préciser que le dépôt d'une plainte n'interrompt pas la prescription d'un recours juridique.

Le Médiateur traite les plaintes des citoyens propriétaires ou domiciliés à Montréal, ainsi que des entreprises oeuvrant sur son territoire. Il se penchera aussi, à l'occasion, sur les plaintes des touristes et des non-résidents, bien que l'on orientera plutôt ces personnes vers un responsable du réseau des Bureaux Accès Montréal, pour qu'on les aide dans le

cadre de la politique d'« approche clientèle » mise de l'avant par la Ville.

Les plaintes qui visent les services municipaux et les sociétés paramunicipales font l'objet d'enquêtes, s'il y a lieu. Le Médiateur peut aussi entendre celles qui concernent les organisations ayant un lien contractuel avec la Ville (firmes de remorquage, sous-traitants des Travaux publics, SIDAC, etc.), mais son pouvoir d'intervention tient plutôt de l'appel au sens civique. Il en est ainsi pour les plaintes qui touchent les partenaires de la Ville (STCUM, SPCUM) et les comités mixtes.

Le Médiateur se penche sur la gestion courante de la Ville. Il ne se mêlera donc pas des causes faisant l'objet d'une poursuite judiciaire, relevant du Code criminel ou encore de l'une ou l'autre Charte des droits, ni des dossiers ayant donné lieu à des décisions des cours de justice. Ce qui ne l'empêche pas de coopérer avec d'autres instances. Ainsi, une excellente collaboration de la part de la Division de l'exécution des jugements, de la Cour municipale, lui a permis de s'assurer, sur une base informelle, que des dossiers particulièrement délicats seraient suivis de la façon la plus humanitaire possible.

En pratique, le Médiateur restera à l'écart de tout litige (1) relié aux gouvernements provincial ou fédéral, (2) généré par les relations de travail, (3) interne à la Ville (entre employés, entre services ou entre services et employés),

(4) entre deux citoyens ou entre un citoyen et un organisme privé, (5) à l'encontre des membres du Conseil.

L'autorité morale du Médiateur

Les frontières de son mandat ainsi balisées, le Médiateur est habilité à transmettre aux services concernés la plainte dont il est saisi et à demander tant des explications que des éléments de réponse. Pour remplir sa tâche, le Médiateur peut convoquer les représentants des services et, le cas échéant, se déplacer pour apprécier lui-même les faits.

Si la solution à la plainte est susceptible de mettre en oeuvre les procédures de plus d'un service, il agira temporairement comme coordonnateur et recommandera à l'Administration de mettre en place des mesures correctives plus permanentes. Toutefois, à la limite, si toutes les avenues ont été épuisées, si la conciliation des contraires s'annonce impossible et si le litige semble insoluble, il recommandera au Comité exécutif de rendre une décision autre que celle précédemment rendue par un directeur ou un autre fonctionnaire.

Par ailleurs, le Médiateur dépose un rapport annuel de ses activités, comprenant, s'il y a lieu, des recommandations sur les procédures, règlements et directives qu'il y aurait avantage à reconsidérer. En communiquant ses constatations personnelles, le Médiateur permet à l'Administration municipale de prendre ainsi le « pouls » de la population.

Une autre utilité de ce poste tient au fait que le Médiateur « ferme » les dossiers. On dit souvent que la première raison d'être d'un jugement de cour n'est pas nécessairement de rétablir la justice, mais d'abord d'assurer la paix sociale en mettant un point final à des litiges

qui pourraient s'éterniser. De même peut-on aisément affirmer que l'intervention du Médiateur permet de donner une réponse définitive – la moins mauvaise possible – à des situations inextricables que les services municipaux auront eu tendance à se renvoyer l'un l'autre, parfois depuis des années, sans que jamais le citoyen ne sache clairement à quoi s'en tenir.

Lors d'une causerie prononcée devant les membres du Barreau, en mai 1996, le juge Gontran Rouleau, de la Cour supérieure, a fait état de l'autorité morale qu'a un médiateur. S'il traitait alors de la médiation dans les conflits familiaux, l'esprit de ses propos peut s'appliquer au Médiateur de Montréal.

« En médiation, il n'y a ni gagnant ni perdant comme au procès. Il y a une bonne solution. Il y a un gagnant et un gagnant. Dans notre nouvelle approche, l'avocat n'est plus un gladiateur dans un milieu contradictoire, mais un véritable conseiller juridique, plus conciliateur que combattant, qui ne vise pas uniquement la victoire mais qui recherche la solution la plus intelligente au différend de son client avec la partie adverse. »

« Un véritable médiateur, c'est un être qui a le don de percevoir qu'il manque telle ou telle passerelle entre les personnes ou les groupes qui s'ignorent ou se méconnaissent; un être qui a le don de prévenir les conflits pour ne pas avoir à les guérir coûteusement, un être qui a le don - cela s'apprend - de prévoir les noeuds et les impasses afin de les éviter. On le voit comme un sage, quelqu'un qui a de la personnalité et de l'expérience, un sens aigu à la fois de l'écoute et de l'équité. »

L'humanisation de l'Administration

Dans l'application de son mandat, le Médiateur doit faire preuve de souplesse et de sollicitude. En effet, au-delà de l'objet même de sa plainte, le citoyen se sentira aisément écrasé par ce qu'il appellera « le système », pouvoir sans visage devant lequel il se découvrira – à tort ou à raison – toujours perdant. C'est pourquoi, même si le Médiateur ne peut répondre favorablement à une requête, la façon de traiter avec le plaignant pourra amener celui-ci à se déclarer satisfait malgré tout.

En toute situation il cherchera soit à rapprocher les points de vue opposés, soit à infléchir, dans le sens de l'équité, une décision déjà prise. À l'occasion, il pourra appuyer sa recommandation sur des critères humanitaires. Il s'agira alors d'une décision ponctuelle, chaque cas étant étudié en fonction de ses caractéristiques propres. Il entre encore dans son mandat de s'assurer de l'exécution, dans un délai raisonnable, des mesures décidées. Par ailleurs, si la requête du plaignant ne peut être acceptée, c'est aussi au Médiateur qu'il revient d'en indiquer les motifs.

Quand le Médiateur enquête, il le fait de manière à bien évaluer les éléments en cause. C'est pourquoi, il n'hésite pas à se rendre sur les lieux, même de nuit si la situation l'exige, afin de découvrir des éléments qui auraient pu échapper aux inspecteurs (dont les horaires sont plus traditionnels). Par ailleurs, il lui arrivera de constater, à l'occasion, que le désaccord qu'on lui a décrit porte moins sur des carences de l'Administration que sur des conflits entre citoyens. Il fera alors appel à son autorité morale pour tenter de rapprocher les gens.

Dans d'autres situations, il lui arrivera de prendre la part du « petit » pour assurer le respect de l'équité dans l'application des règlements. C'est ainsi qu'on l'aura vu intervenir auprès de certains propriétaires d'immeubles à logements ou faire des suggestions aux responsables de la fourrière municipale, où sont entreposés provisoirement les meubles et effets personnels des citoyens évincés de leur logis.

Chaque fois qu'il y aura quelque ouverture pour une réponse positive, le Médiateur n'hésitera pas à faire une recommandation en ce sens. Malgré tout, si la plainte s'avère finalement non fondée ou – situation plus embarrassante –, si elle apparaît fondée mais sans correction possible, comme cela peut se produire, en particulier dans le cas des dossiers relevant de certaines unités du Service du contentieux, le Médiateur s'efforcera de fournir au citoyen toutes les explications requises pour que les raisons de son avis puissent être aisément comprises. C'est là un des volets les plus délicats de sa mission.

Pas étonnant que les chercheurs s'intéressent à ce métier particulier où l'on fonctionne au cas par cas, à la frontière du normatif et de l'humanitaire. Une douzaine d'universitaires n'auront-ils pas soumis des requêtes d'information au cours de la dernière année?

Pas étonnant aussi qu'on assiste à l'émergence d'un métier nouveau, celui du consultant qui tente, moyennant rétribution, de représenter auprès du Médiateur le citoyen ou le commerce qui se croit lésé. Un métier sans avenir, toutefois, car le Médiateur préfère dialoguer directement et gratuitement avec les citoyens, sans aucun intermédiaire.

LE CHEMINEMENT DES PLAINTES

Pour bien saisir la portée et les conséquences des plaintes reçues, analysées ou réglées, le Médiateur doit connaître les étapes de leur gestion; ce qui lui permet de savoir comment on les a traitées en cours de route. Pour ce faire, il a accès au Système informatisé de gestion des demandes (GIDEC), où toute plainte est normalement enregistrée.



Les quatre niveaux

On jugera de la complexité des plaintes qui se rendent jusqu'au Médiateur – et de leur nombre apparemment restreint, compte tenu du volume de transactions que la Ville effectue avec les citoyens –, si on sait que chacune d'elles traverse trois étapes avant de lui parvenir. Ce sont donc les plus difficiles qu'il lui reste à régler.

Plainte de premier niveau

Au premier niveau de traitement, le Réseau Accès-Montréal (RAM) reçoit les plaintes portées pour la première fois à l'attention de l'Administration ou toute demande restée sans réponse dans un délai raisonnable. La plainte est acceptée par téléphone, par télécopieur ou, de préférence, par écrit. Elle est transmise – par l'intermédiaire de GIDEC chaque fois que faire se peut – à l'unité administrative concernée, pour y être résolue de façon simple (la moins bureaucratique possible).

Plainte de deuxième niveau

Si le citoyen n'est pas satisfait des explications fournies ou si sa plainte est restée sans réponse dans un délai raisonnable, l'agent du RAM portera le dossier au deuxième niveau d'autorité, c'est-à-dire, au gestionnaire de l'unité concernée (de préférence, avec une copie au Directeur de service). Ce rappel peut être transmis par téléphone, mais il est souhaitable de le confirmer par écrit.

Il importe de souligner ici qu'en situation idéale l'agent du RAM devrait prendre la plainte sous sa gouverne et en vérifier le suivi, comme c'était le cas lors de la formation du réseau. La charge de travail des préposés ne leur permet plus dorénavant de le faire. Il revient donc au citoyen de réitérer lui-même sa plainte. Un coup d'œil à GIDEC permettra alors au préposé de savoir à quel point du système la plainte s'est immobilisée.

Plainte de troisième niveau

Si la plainte demeure toujours sans réponse ou si le citoyen considère la solution inacceptable, il doit acheminer ses observations au directeur du service concerné (avec copie au Médiateur). Le plaignant fournit évidemment tous les renseignements nécessaires à l'analyse de sa plainte.

Plainte de quatrième niveau

Seules devraient parvenir au Médiateur les plaintes ayant franchi les trois étapes précédentes, alors qu'aucune réponse acceptable n'aurait été fournie par le directeur du service. La plupart des autres dossiers seront renvoyés dans l'appareil administratif ou auprès du Conseiller du district du citoyen.

Les affaires traitées

Les plaintes mettent surtout en cause la qualité des services offerts : accessibilité, délai de traitement, inaction face à une demande, erreur administrative, refus non justifié, négligence ou maladresse dans l'exécution de travaux.

Au cours de 1996, les situations soumises ont porté à peu près sur les mêmes sujets que l'année précédente :

- retard, inaction ou non réponse d'un service;
- attitude discutable d'un employé;
- contestation de la décision d'un service;
- contestation d'une réclamation rejetée;
- contestation d'une contravention;
- impossibilité d'atteindre l'une ou l'autre des lignes d'accueil de la Ville;
- décision de la Ville jugée peu appropriée;
- désaccord entre citoyens sur l'application d'un règlement;
- dossier de relations de travail;
- litige privé.

Évidemment, plusieurs de ces catégories échappaient à l'autorité du Médiateur; celui-ci a pourtant tenu à s'assurer, après avoir réacheminé les dossiers vers l'instance concernée, qu'une suite (favorable ou défavorable) était toujours donnée à la requête du plaignant. Ainsi le citoyen avait la satisfaction de voir son dossier fermé par une « personne », non par une « machine ». Quant aux dossiers retenus, il a tenu à s'assurer qu'ils étaient menés à terme et qu'une réponse définitive venait les clore.

Le Médiateur et les services municipaux

Il pourra arriver que le Médiateur recommande d'interpréter de la façon la plus large possible une norme ou une directive qui risquerait – dans une situation particulière – de créer un mal

STATISTIQUES DES ACTIVITÉS 1996

Les activités du Médiateur en 1996 ont augmenté de 30 pour cent par rapport à l'année précédente. Aucune nouvelle publicité

n'avait pourtant été faite, si l'on exclut l'influence possible d'une dizaine de communications avec les médias. Cette hausse

serait donc plutôt attribuable à l'augmentation du nombre de dossiers référés par les conseillers

municipaux et par les directeurs de services eux-mêmes. À moins qu'on doive y voir le phénomène

bien connu du « bouche à oreille ».



Nombre de dossiers

Toutes les données font état d'une amélioration des résultats. En effet, seul aura diminué le nombre de dossiers où la plainte était « fondée, mais sans correction possible », ce qui constitue un excellent point. Il est sans doute trop tôt pour établir dans quelle mesure l'intervention d'un Médiateur a contribué à cette cote élevée, mais il est évident qu'elle n'y est pas étrangère.

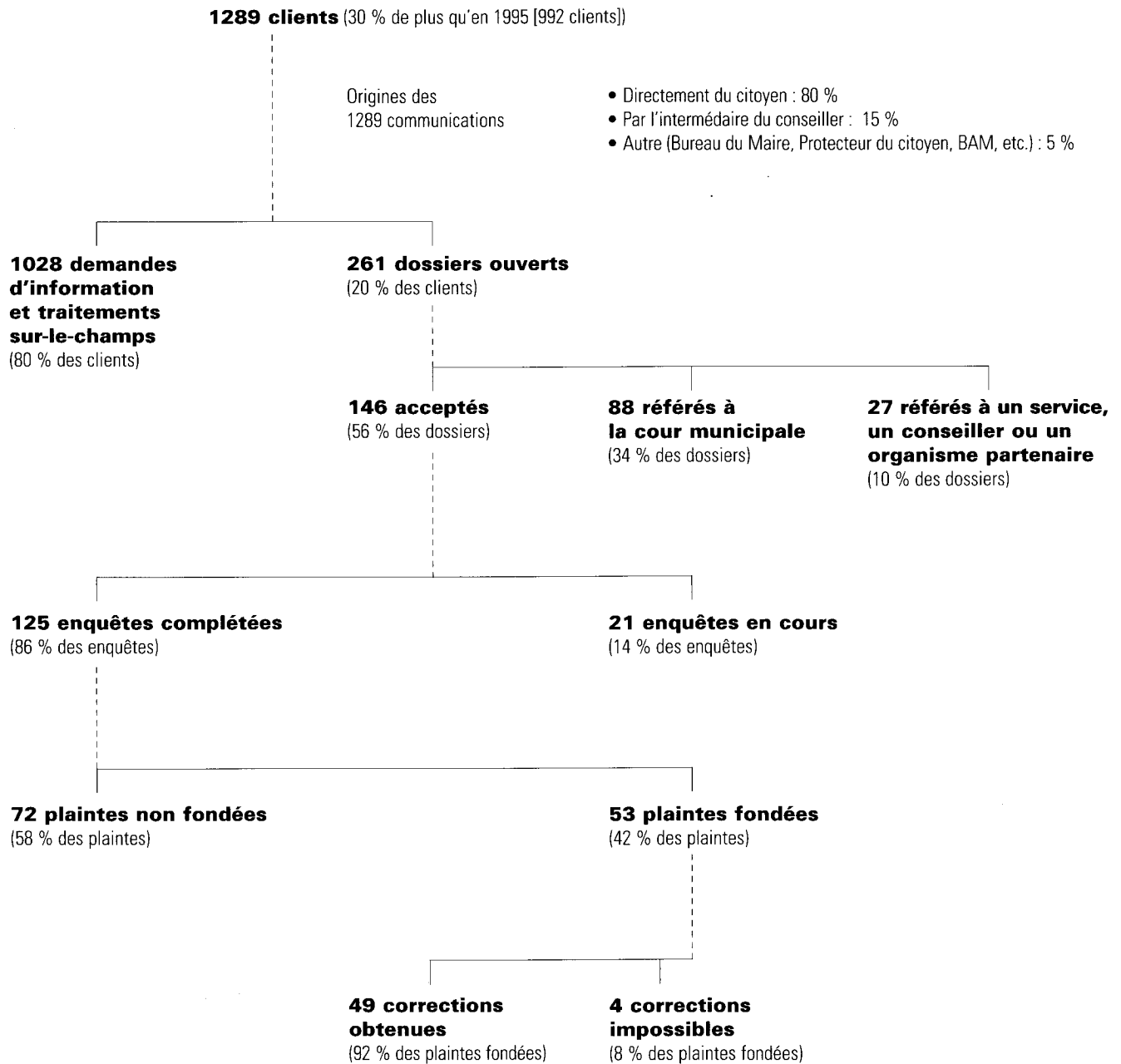
1. En 1996, le Bureau du Médiateur a reçu et traité 1289 cas qui lui ont été soumis par téléphone, télécopie ou courrier. Pour 80 %, le citoyen est lui-même à l'origine de la requête. Dans 15 % des cas, il a demandé à son conseiller municipal d'intervenir pour lui; les 5 % de cas restants proviennent de diverses sources (Bureau du Maire, Protecteur du citoyen, BAM, etc.).
2. 80 % des cas ont pu être réglés sur-le-champ ou dans les 24 heures, généralement en réorientant le citoyen dans la bonne direction ou en obtenant l'accord du service sur un simple coup de téléphone. 20 % des cas soumis ont fait l'objet de dossiers au sens strict, enregistrés dans GIDEC. C'est la même proportion que l'an dernier.
4. 56 % de ces 261 dossiers formels (52 % l'an dernier) ont été acceptés pour enquête. 34 % ont été référés à la Cour

municipale (mais suivis par le Médiateur). 10 % n'ont pu être acceptés et ont donc été référés à un service municipal, un conseiller ou un organisme partenaire.

5. Dans les 125 plaintes analysées en 1996, 53 (42 %) ont été jugées fondées par le Médiateur. La recommandation que celui-ci a formulée a été suivie dans 92 % des cas, une hausse considérable par rapport à l'an dernier, alors que la proportion de corrections obtenues ne s'élevait qu'à 72 %. Il est donc permis d'affirmer que le Médiateur s'impose rapidement comme un partenaire crédible et fiable.
6. Il faut savoir que certains ont redouté, lors de la création de ce poste, que pareille intervention n'entraîne des excès, en particulier qu'elle incite la population à contourner les structures administratives établies. On voit aujourd'hui que ces craintes n'étaient pas fondées. Bien au contraire, l'introduction de ce nouveau partenaire que constitue le Médiateur a facilité le dialogue et contribué nettement au règlement définitif de nombreux dossiers jugés jusqu'alors insolubles.
7. De façon générale, la situation des plaintes n'a pas tellement changé entre 1995 et cette année. La différence dans leur nombre, aux diverses étapes, n'est

pas assez considérable pour indiquer un changement de tendance. Il ressort principalement des données que les services arrivent plus aisément que l'an dernier à corriger les cas difficiles, sans doute sous l'impulsion du Médiateur.

RÉPARTITION DES DOSSIERS



L'objet des plaintes

Les 261 plaintes retenues par le Médiateur, pour lesquelles on a ouvert un dossier en 1996, portaient sur un vaste éventail d'objets, comme en font foi les données suivantes :

Motifs de plaintes		
	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>
Contravention	80	30 %
Rigidité administrative	64	24 %
Retard / non-réponse	47	18 %
Manque de coordination interservices	31	12 %
Réclamations	16	6 %
Litige privé, désaccord entre citoyens	13	5 %
Autres	10	5 %
	<hr/>	<hr/>
	261	100 %

Si l'on retire de cette liste les motifs qui ne relèvent pas directement de la compétence du Médiateur (les contraventions et les réclamations), on se rend compte que les principaux problèmes sont les mêmes que ceux qui avaient été indiqués, l'année dernière. Il peut donc être utile de rappeler ce qu'on écrivait alors à leur propos.

Rigidité des règlements

Il s'agit ici d'un manque de souplesse dans l'application ou l'interprétation d'un règlement. C'est dans cette catégorie que l'on trouve les cas « limites » : retard de quelques heures par rapport au délai accordé pour contester une décision, refus d'accorder une autorisation pour un excédent de quelques centimètres par rapport à des distances autorisées, etc.

Cette catégorie inclut également les cas où le Médiateur doit confirmer un refus que le citoyen n'accepte pas, malgré toutes les explications et justifications données, de manière à clore une fois pour toutes le dossier.

Retard, non-réponse ou inaction d'un service

Cette catégorie est plus facile à identifier. Il s'agit surtout de dossiers caractérisés par le non-respect des délais indiqués au départ ou de dossiers dont les retards imprévus ne sont pas annoncés au citoyen, celui-ci devant se mettre lui-même à la recherche de son document, souvent avec l'aide du Réseau Accès Montréal, pour le relancer. Entrent également dans cette catégorie les lettres sans réponse, appels téléphoniques non retournés, retards ou absences lors de rendez-vous.

Dans de nombreux cas, le « silence » de la Ville s'explique par le fait que le citoyen n'a pas adressé sa requête à la bonne porte. Toutefois, s'il est normal qu'il revienne au citoyen d'identifier le destinataire, il est aussi important qu'en cas d'erreur, les lettres ou les appels soient traités convenablement, c'est-à-dire réacheminés après vérification.

Manque de coordination interservices

L'an dernier, cet aspect n'avait pas été abordé séparément. L'expérience d'une deuxième année incite le Médiateur à en faire un objet particulier de plaintes, même si le citoyen ne s'en rend pas toujours lui-même compte. Tout ce que dira le plaignant, c'est : « Je suis constamment trimbalé d'un service à l'autre. Je n'arrive pas à savoir lequel solutionnera mon problème : chacun se renvoie la balle ». Ou encore : « Un service me dit blanc, l'autre me dit noir. Dans ces conditions, qui croire ? »

On en arrive ainsi parfois au point où la cause de plainte n'est plus la question d'origine, mais le fait qu'on ne trouve pas de lieu de solution. Le Médiateur apparaît alors comme l'autorité qui tranchera. Ce n'est pas une procédure normale.

Les services visés

Comme l'an dernier, le Service des permis et inspections et le Service du contentieux forment le gros de la clientèle du Médiateur. Cette situation est fort compréhensible, puisque ces deux organismes se situent en première ligne pour ce qui est des autorisations à accorder (donc à refuser!), dans le premier cas, et de la résolution de conflits difficiles, dans le second.

Les données qui suivent ne visent donc pas à porter un jugement sur la qualité de la gestion de ces deux services. C'est d'ailleurs pour reconnaître cette situation normale et inéluctable que le Service des permis et inspections a affecté, depuis maintenant deux ans, sur une base permanente, un membre de

son personnel pour servir de pont avec le Bureau du Médiateur. La collaboration entre les deux instances aura permis, en 1996, que les recommandations soumises soient suivies à 100 %. Un exemple que d'autres services gagneraient à suivre...

Services visés le plus souvent lors de plaintes

Permis et inspections	30 %
Contentieux	16 %
Urbanisme	7 %
Finances et contrôle	6 %
Prévention des incendies	6 %
Circulation et transport	5 %
Autres	30 %

Il est évident qu'un service qui donne rapidement suite aux plaintes en assurera mieux un règlement satisfaisant que s'il laisse « traîner » le dossier. Après deux ans seulement de fonctionnement, le Bureau du Médiateur peut déjà deviner quelles situations vont « mal tourner », celles auxquelles on n'aura pas accordé une attention immédiate... celles pour lesquelles le service tardera indûment à retourner les appels du Médiateur.

Durée de traitement des dossiers

Pour avoir une idée plus précise du travail du Bureau du Médiateur et du besoin qu'il a de recevoir une entière collaboration des services, il est important de considérer le temps que prend un dossier pour être traité.

Durée de traitement des dossiers soumis au Bureau du Médiateur

Jours de calendrier	1 jour	10 jours	30 jours	60 jours	90 jours
1995	n/d	20 %	50 %	73 %	90 %
1996	12 %	24 %	53 %	80 %	87 %

En 1996, 24 % des dossiers ont été traités et fermés dans les 10 jours de leur ouverture, 53 % dans les trente jours et près de 80 % dans les deux mois. Le traitement le plus bref a été d'un jour, le plus long de 210 jours, pour une moyenne de 44 jours. Il s'agit là d'une réduction de 14 % du temps de traitement par rapport à 1995, alors que la moyenne se situait à 51 jours.

Cette durée varie considérablement d'un service à l'autre, une variation qui s'expliquera le plus souvent par la nature même des plaintes que chaque service doit traiter. Mais pas toujours, pourtant. En effet, le Médiateur a pu observer que, pour des plaintes du même type, le délai peut varier considérablement, d'un service à l'autre.

C'est ainsi que les dossiers dont la solution passe par une inspection sur place ou quelque autre vérification s'étirent plus ou moins longtemps, selon qu'ils sont traités par l'un ou l'autre service, comme le montre la liste qui suit. Il faut noter que ces données incluent l'intervention du Bureau du Médiateur, depuis l'ouverture d'un dossier jusqu'à sa fermeture. Toutefois, comme le temps consacré par le Médiateur aux divers dossiers est constant, d'un dossier à l'autre, cet aspect n'a pas d'influence sur le « classement » des services.

On constate, devant ces données, que la résolution du problème lui-même a peu à voir avec l'objet de la plainte. La différence tient plus, de toute évidence, au degré variable de priorité que les services accordent aux dossiers provenant du Bureau du Médiateur.

Satisfaction

Les 125 enquêtes complétées ont donné lieu à 85 inspections sur place. En 1995, on comptait 74 inspections pour 108 enquêtes. Dans 80 cas sur 125, au moins une réunion de médiation ou une rencontre avec les services concernés a eu lieu au Bureau du Médiateur.

En 1996, 55 % des citoyens qui s'étaient adressés au Médiateur se sont dits satisfaits ou suffisamment informés. L'année dernière, la proportion était un peu moindre (49 %), mais la différence est peu significative. Le degré de satisfaction varie beaucoup d'un service à l'autre, comme on peut le voir à la page suivante à propos de quatre d'entre eux. Comment expliquer ces divergences? Le Bureau du Médiateur considère diverses hypothèses.

Durée de traitement de dossiers comparables selon les services

<i>Service</i>	<i>Durée moyenne de traitement</i>
Approvisionnement/Immeubles	10 jours
Finances et contrôle	27 jours
Permis et inspections	37 jours
Circulation et transport	43 jours
Contentieux	57 jours

Satisfaction des citoyens à l'égard de quatre services

<i>Service</i>	<i>Plaintes jugées fondées par le Médiateur</i>	<i>Recommandations suivies par le Service</i>	<i>Corrections obtenues (par rapport au nombre total de plaintes)</i>	<i>Durée moyenne de traitement des plaintes</i>	<i>Satisfaction du citoyen</i>
Contentieux	16 %	50 %	8 %	57 jours	25 %
Finances	0 %	-	0 %	27 jours	30 %
Circulation et transports	50 %	100 %	50 %	43 jours	50 %
Permis et inspections	52 %	100 %	52 %	37 jours	80 %

Si l'on compare le Service de la circulation et du transport avec celui des Permis et inspections, on constate que la proportion de plaintes jugées recevables est à peu près la même pour les deux services et que toutes les recommandations ont été suivies par l'un et l'autre. Pourquoi, alors, la satisfaction des citoyens est-elle de 50 % dans le premier cas et de 80 % dans le second? Peut-être parce que l'objet de plainte les affectait plus ou qu'ils s'attendaient à recevoir une réponse défavorable. Peut-être aussi simplement à cause du délai plus bref du traitement.

Les considérations qui précèdent excluent la Division de l'enregistrement des constats et du traitement des plaintes, du Service de la circulation et du transport, qui – encore en 1996 – a traité avec attention et célérité les dossiers en provenance du Bureau du Médiateur, dont il a parfaitement intégré la préoccupation humanitaire et le souci d'équité. Malgré le volume considérable des dossiers à

traiter, cette Division accepte volontiers de remettre ses décisions en question, quitte à les maintenir plus tard, au terme d'un deuxième examen. Pour tous les cas que le Bureau du Médiateur lui a référés, la Division a tenu à prendre contact avec le citoyen qui avait formulé une plainte et à l'informer clairement des raisons de sa décision.

Au Service des finances, le taux de satisfaction est de 30 %, alors même qu'aucune plainte n'a été jugée fondée; aucune réponse favorable au citoyen, donc. Par comparaison, au Service du contentieux, où 8 % des recommandations ont été retenues, le taux de satisfaction du citoyen est pourtant moindre (25 %). Seule la différence dans la durée moyenne de traitement des plaintes (27 jours contre 57) explique convenablement ce qui pourrait apparaître autrement comme une anomalie.

EXEMPLES DE DOSSIERS SOUMIS EN 1996

Parmi les plaintes dont le Bureau du Médiateur est saisi, un nombre élevé porte sur le retard de l'Administration à répondre à un citoyen. Non seulement ce retard est-il parfois important, mais il est très rare qu'on indique au citoyen que sa demande sera reportée, parfois de façon considérable.

Quand cette situation survient et que le plaignant fait appel au Médiateur, un simple appel téléphonique du Bureau du Médiateur à la direction concernée suffira généralement pour que le dossier «débloque». Malheureusement certains services restent encore réfractaires à ce type de règlement rapide; de sorte que le Bureau du Médiateur doit parfois leur envoyer plusieurs rappels écrits avant d'obtenir les explications demandées.

Si le Bureau du Médiateur doit affronter des difficultés de cet ordre, on peut imaginer le malaise du citoyen qui finit par ne plus savoir à qui s'adresser. Ainsi, un citoyen demande au service de la Circulation et du transport d'améliorer la situation du stationnement à proximité d'un édifice à bureaux et d'un arrêt d'autobus. N'ayant pas eu de réponse après plusieurs semaines et malgré trois rappels, il écrit au Médiateur. Dans les jours qui suivent, celui-ci dépose à nouveau la demande formellement auprès du service. Trois mois plus tard et après deux rappels écrits de la part du Médiateur, de nouveaux panneaux sont installés et la situation est réglée à la satisfaction du citoyen.

Au-delà de ce problème de retard, il y a le motif de plainte lui-même. Bien des faits de la vie civique peuvent donner lieu à des plaintes. On trouvera ci-dessous quelques exemples parmi les cas les plus fréquemment soumis au Médiateur.

En attendant que la réglementation s'adapte

Une citoyenne qui demande l'autorisation d'installer une thermopompe à l'avant de sa propriété obtient des réponses contradictoires de la part de divers représentants de la Ville. Elle constate, entre-temps, qu'au moins un de ses voisins immédiats a installé une telle pompe sans que la Ville ne s'y oppose. Saisi du dossier, et après vérification des faits, le Médiateur recommande

et obtient, au nom de l'équité – et en attendant que le règlement soit adapté à l'apparition de plus en plus fréquente, dans les villes, de ce genre d'appareil –, que la citoyenne en question soit autorisée à installer la thermopompe.

« Petite Vie ! »

Une citoyenne porte plainte contre sa voisine dont la clôture, du côté de la ruelle, dépasserait les normes de la Ville. C'est le cas, pour quelques pouces. Dans le but d'évaluer l'ampleur du tort causé, le Médiateur se rend sur les lieux... et constate que la corde à linge de la plaignante traverse l'« espace aérien » de sa voisine. Mise devant sa propre contravention aux règlements et ne souhaitant pas modifier la trajectoire de sa corde à linge, la citoyenne accepte de retirer sa plainte. Le Médiateur fait alors signer aux deux protagonistes une entente de bon voisinage.

Exigences de visibilité

Un citoyen s'adresse au Médiateur pour déplorer de ne pas avoir été informé correctement du fait que son voisin avait fait une demande d'usage conditionnel, lui permettant d'exploiter une garderie dans sa maison privée. Il explique que s'il avait été prévenu d'un tel projet, il s'y serait opposé.

Après avoir vérifié que l'avis public avait été fait selon les dispositions législatives et réglementaires en vigueur, notamment par la parution d'une annonce dans un quotidien et par l'installation d'une affiche dans la fenêtre de

l'immeuble concerné, le Médiateur ne peut que confirmer au plaignant que les délais sont largement écoulés et que ses commentaires ne pourront pas être pris en compte.

Le Médiateur ne peut toutefois s'empêcher de constater, à cette occasion, la timidité des moyens mis en place par la Ville pour informer les citoyens de la possibilité qu'ils ont de se prononcer sur ce genre de projet. Il existe, en effet, une disparité entre les exigences réglementaires et l'information elle-même. Le Médiateur recommande donc au Service de l'urbanisme – pour respecter l'esprit des obligations réglementaires – de mieux faire connaître les projets en distribuant un feuillet de porte à porte dans un rayon raisonnable et en affichant le renseignement sur des pancartes de grande taille, semblables à celles utilisées par les agents immobiliers. De nombreux mois plus tard, le Service n'a pas encore réagi à cette recommandation.

C'est non réglementaire, mais c'est plus beau !

Un citoyen réaménage la cour arrière de sa propriété et remplace une clôture en très mauvaise condition par une barrière de bois traité qui s'intègre à un aménagement paysager particulièrement réussi.

Malheureusement, la nouvelle barrière dépasse de quelques pouces la norme de la Ville du côté de la ruelle. Une voisine, qui habite à plusieurs rues de là, porte plainte pour faire démolir la nouvelle construction.

Vu la faiblesse de l'infraction, le Service des permis et inspections ne juge pas requis d'intervenir immédiatement. Pas assez vite, en tout cas, pour la citoyenne, qui s'adresse alors au Bureau du Médiateur. Après s'être rendu sur les lieux, et avoir pris contact avec la plaignante, le Médiateur conclut que c'est plutôt la couleur de la clôture qui déplaît. Il obtient facilement du propriétaire qu'il repeigne le côté extérieur de la barrière et qu'il y fasse monter des plantes grimpantes. La citoyenne retire alors sa plainte.

La fourrière

Dans l'exercice de leurs fonctions, les employés de la fourrière se retrouvent, à l'occasion, devant des cas déchirants. Ainsi, ils ont le mandat de recueillir sur le trottoir et d'entreposer les meubles de citoyens expulsés de leur logement, par une décision de la Cour, généralement pour non-paiement du loyer. En effet, la Ville n'a d'autre choix que de dégager la voie publique, tout en protégeant les effets personnels de ces citoyens contre le vol et les intempéries. Évidemment, la Ville n'est pas une entreprise d'entreposage et certains coûts s'appliquent, selon un barème approuvé par le Comité exécutif.

Au bout de quelques semaines, le coût encouru par la Ville dépasse le millier de dollars (si on comprend les frais de déménagement), de sorte que le propriétaire des meubles, qui vit parfois à la limite de la marginalité, ne dispose pas de la somme requise pour les récupérer. Ces gens perdent donc leurs biens personnels, qui sont alors mélangés à d'autres et regroupés en lots, puis vendus aux enchères pour une somme bien inférieure à ce qui était dû à la Ville.

Parfois à la suggestion des représentants du Service de l'approvisionnement et des immeubles eux-mêmes, les cas véritablement pitoyables (personnes âgées ou souffrant de certaines déficiences) sont présentés au Médiateur qui peut recommander, sur une base exceptionnelle et purement humanitaire, que des conditions particulières leur soient appliquées.

D'abord frapper à la bonne porte !

Le Médiateur n'a pas toujours à solutionner lui-même un problème difficile. Il lui suffira parfois de trouver le bon interlocuteur. Ainsi, un citoyen s'adresse à lui pour qu'il convainque son voisin de réparer un mur dont le revêtement s'effrite. Certains morceaux, dit-il, risquent de blesser les enfants qui jouent à ses pieds. Le citoyen a déjà fait venir la police, les pompiers et même les médias à plusieurs reprises depuis un an. Les spécialistes mandés sur place ont, chaque fois, jugé que la situation n'était pas critique même si certaines réparations s'imposaient. Lors de sa visite, le Médiateur apprend que le plaignant, qui est locataire, a oublié de signaler le problème à son propre propriétaire, qui s'avère être une société paramunicipale. À la demande du Médiateur, la société prend le dossier en mains, communique avec le propriétaire voisin, puis exige et obtient que le mur soit réparé.

Qui a droit à un stationnement pour handicapé ?

Un citoyen détenteur d'une vignette pour handicapés du gouvernement provincial et souffrant d'une grave maladie dégénérative des poumons demande, depuis trois ans, l'installation d'un espace de stationnement réservé aux handicapés en face de chez lui. Il peut difficilement se déplacer et doit se rendre quotidiennement à l'hôpital pour des traitements. Le projet ne rencontre aucune opposition au niveau de l'Urbanisme

ou des Travaux publics, mais le Service de la circulation et du transport considère que le règlement ne permet d'accorder de tels emplacements qu'aux personnes atteintes aux membres inférieurs.

Saisi du problème, le Médiateur traite le dossier en priorité, se rend sur place pour constater l'état du citoyen et recommande, pour des raisons humanitaires, qu'on accorde le stationnement demandé dans les plus brefs délais. Deux mois plus tard, les poteaux sont enfin installés.

Les risques du « magasinage » à travers les services

Les représentants d'une institution bancaire s'adressent au Médiateur pour signaler les représailles dont ils se disent victimes de la part du Service du contentieux. Après enquête, le Médiateur constate que le problème commence avec la contestation de certains droits exigés lors de l'acquisition d'une propriété par l'institution. Ayant mis trois ans pour obtenir jugement, les avocats de la Ville ont accepté, compte tenu des délais, de radier leurs honoraires professionnels. Mais ils ont changé d'avis en constatant que le citoyen corporatif essayait de savoir auprès du Service des finances et du contrôle s'il n'était pas possible d'obtenir de meilleures conditions.

Considérant que les avocats de la Ville n'ont pas à punir un citoyen qui s'informe, le Médiateur recommande au Service du contentieux de respecter sa parole et de ne pas exiger les honoraires en question. S'appuyant sur des arguments d'une implacable légalité, le Service, qui semble avoir quelque difficulté à distinguer l'extraordinaire de l'impossible, a accordé une fin de non-recevoir à la recommandation du Médiateur.

Les ruelles

Un nombre considérable de plaintes à propos des ruelles est parvenu au Bureau du Médiateur, en 1996. Il s'agit presque invariablement de situations dans lesquelles des citoyens, à l'insu de la Ville, ont progressivement et illégalement occupé les ruelles derrière leur demeure par des cabanons, des clôtures, voire des piscines. Devant le fait accompli, lorsque tout le monde est d'accord, la Ville accepte généralement de céder la ruelle pour une somme symbolique et selon un protocole clairement établi.

Cette procédure a été confiée au Service du développement économique qui s'en acquitte fort honorablement. Cependant, lorsqu'au moins un riverain, dont les droits sont restreints par l'expansion illégale de ses voisins, s'oppose à la cession, l'idée en est naturellement abandonnée.

Le sujet quitte alors la juridiction du Service du développement économique pour tomber dans un vide administratif. Mais la Ville ne peut plus invoquer l'ignorance de la situation illégale, tandis que le plaignant exige la concrétisation de ses droits : réouverture d'une ruelle publique dont il peut prouver qu'elle a été utilisée comme passage depuis moins de dix ans.

Devant la probable levée de boucliers que provoquerait une réouverture forcée, le dossier est transmis pour avis au Service du contentieux à qui tout le monde, à l'Hôtel de ville, est reconnaissant de bien vouloir jouer le rôle odieux de mourir. Plusieurs années plus tard, quand le citoyen entend parler des services offerts par le Médiateur, il frappe à sa porte.

Dans la gestion des dossiers de ce type, le Médiateur a constaté une bonne volonté évidente de la part de la Division du droit

notarial, au Service du contentieux, notamment pour ce qui est de la détermination du statut des ruelles. Malheureusement, cette bonne volonté semble tempérée par un manque de ressources qui fait que les dossiers ne peuvent être traités avec la célérité qui s'imposerait.

L'absence d'un service chef de file dans ce dossier n'a pas permis de mettre au point des solutions permanentes. Pour solutionner les problèmes de ce genre, le Médiateur a donc déposé diverses recommandations auprès de la présidente du Comité exécutif. Il suivra le dossier en 1997.

En cas de doute...

Un citoyen se voit refuser une subvention à la rénovation pour ne pas avoir déposé à temps tous les documents nécessaires. Il affirme pourtant avoir remis sa demande en personne dans un Bureau Accès-Montréal, dont le rôle consiste ici à procéder à un enregistrement électronique (GIDEC) et à transmettre les documents au Service de l'habitation. La Ville ne peut trouver trace d'aucune de ces deux démarches et refuse la subvention, même si elle en a accordé une identique aux autres propriétaires du même immeuble.

Le Médiateur apprend, après enquête, qu'exceptionnellement, il peut arriver que l'enregistrement GIDEC ne soit pas effectué sur-le-champ et qu'à de très rares occasions, certaines pièces ont pu disparaître durant le transport. Considérant que le programme a atteint ses objectifs et que des fonds sont disponibles, le Médiateur accorde le bénéfice du doute au plaignant. Il recommande et obtient que le programme soit reconduit et que le citoyen puisse déposer une nouvelle demande qui, cette fois, est acceptée.

Appel à l'indulgence

Deux dames âgées sont propriétaires d'une maison dont l'égout est endommagé, ce qui est généralement propice à la prolifération des rats. La Ville effectue deux tests de fumée et confirme la situation aux propriétaires en leur demandant de procéder aux réparations.

Pensant qu'il s'agit d'un jugement sur la propriété de leur maison, les dames écrivent au Maire et lui renvoient tous les avis de non conformité et ultimatums de la Ville, accompagnés de longues notes sur le soin qu'elles apportent à l'entretien de leur maison. À chaque rappel, elles mentionnent au Service des permis et inspections, puis à la Cour municipale, que « le dossier est à l'étude au bureau du Maire et que ce dernier va laver leur réputation ». Le Maire demande au Médiateur de s'en occuper, mais le « compte tourne » entre-temps et les dames reçoivent plusieurs contraventions... qu'elles ne payent pas... puisque « le Médiateur va bientôt faire la preuve que leur maison est bien entretenue ! » À la suite de plusieurs rencontres, le malentendu est éclairci, et les dames rassurées. Considérant que les travaux sont enfin effectués et ce, à la satisfaction de la Ville, le Médiateur recommande et obtient, que leur cas soit traité avec le plus d'indulgence possible.

Le balcon subventionné

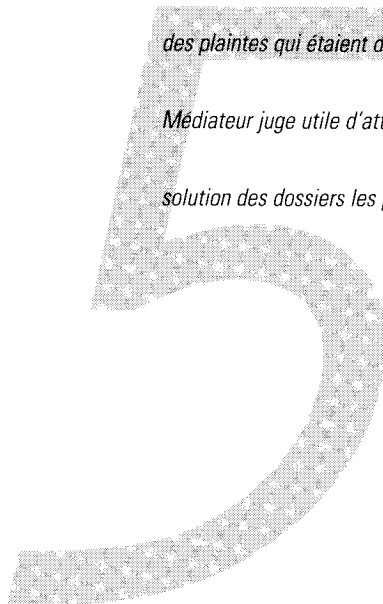
Une propriétaire demande et obtient une subvention pour la rénovation de ses balcons. Cependant, son entrepreneur ne respecte pas les normes de la Ville, lors de la réparation du balcon. La Ville refuse donc de verser la subvention pour cause de travaux non conformes et recommande à la propriétaire de poursuivre l'entrepreneur... car, entre-temps, celui-ci a été payé par la citoyenne. En s'appuyant sur l'imprécision du libellé du permis émis par la Ville, le Médiateur recommande et obtient que la subvention soit versée et que la Ville fasse elle-même des pressions sur l'entrepreneur. Ce dernier accepte sans résistance de reprendre les travaux à ses frais et de rendre le balcon conforme aux normes de la Ville.

On coupe ou on ne coupe pas ?

Pour terminer : un cas si fréquent qu'il n'est pas nécessaire d'en relater les épisodes par le détail. Il s'agit de l'opportunité ou non de couper un arbre. Plusieurs citoyens ont rapporté au Médiateur des situations dans lesquelles la Ville refusait de couper un arbre dont ils craignaient, eux, que les branches ou les racines n'endommagent leur propriété. Conscient de l'apport positif de la végétation dans la qualité de vie des Montréalais, le Médiateur a toujours basé ses recommandations sur une étude approfondie de chaque cas particulier, généralement après avoir obtenu l'opinion de différents experts. C'est ainsi que dans 75 % des cas, il a soutenu la position de la Ville de ne pas couper l'arbre, tandis que dans 25 % des cas, il a recommandé et obtenu que l'arbre soit retiré, aux frais de la Ville.

CIBLES D'AMÉLIORATION

En deux ans de fonctionnement, le Bureau du Médiateur a été à même de constater une amélioration mesurable du règlement des plaintes qui étaient dues à l'inaction des services. Le dossier de la Ville n'est toutefois pas sans failles. C'est pourquoi le Médiateur juge utile d'attirer l'attention des autorités sur deux faiblesses structurelles qui rendent globalement difficile la solution des dossiers les plus importants.



Un service chef de file

Les plaintes exigent souvent, pour leur solution, la participation de plusieurs services. Certains d'entre eux feront promptement leur bout de chemin, d'autres mettront plus de temps à intervenir. Certains donneront raison au requérant pour la part qui les concerne, d'autres lui donneront tort pour la leur. Or, il faut savoir que la plainte ne peut être résolue que si tous les services en cause arrivent, en même temps, à une solution commune.

Voyons un cas précis. Des citoyens font une plainte à propos d'une ruelle ou réclament, depuis très longtemps, l'autorisation d'aménager une entrée charretière. Si simple à première vue, cette requête n'a pas obtenu de suite rapide parce qu'elle met en cause plusieurs services :

- Urbanisme interviendra à propos du zonage ;
- Permis et inspections sera appelé à juger des dimensions autorisées ;
- Circulation et transport analysera parfois les conséquences pratiques ;
- Développement économique pourra intervenir en matière d'expertise et de courtage immobilier ;
- Travaux Publics, chargé d'effectuer les travaux, le cas échéant, verra à l'arpenage en plus d'établir les coûts.

C'est évident que ce dernier service ne pourra intervenir sans que les autres aient donné leur avis; mais il est tout aussi évident qu'on n'aura pas besoin de demander un avis si aucun budget ne peut être affecté à cette requête ou si le zonage l'interdit.

En plus des services de la Ville, d'autres instances peuvent être mises en cause; ce qui rend encore plus difficile la solution de la plainte. Ainsi, un propriétaire de restaurant veut y adjoindre un bar. La Régie provinciale autorise 100 places; le commerçant planifie son aménagement en conséquence. Mais la Ville, par son Service des permis et inspections, l'informe qu'il n'est pas autorisé à plus de 80 places afin de respecter les normes du bâtiment; le commerçant s'ajuste. Intervient alors le Service de protection des incendies, qui limite l'autorisation à 50 places, à cause des risques. Notre homme ne sait plus à quel saint se vouer! Il choisit le Médiateur!

En 1996, à la demande du Médiateur, le Service des permis et inspections a réactualisé une ancienne tentative d'harmonisation des normes et procédures en matière de capacité. Mais le réflexe spontané de « protection du territoire d'autorité », toujours vivant dans les services, et l'intervention d'un autre niveau de gouvernement ne vont pas faciliter la solution de ce problème.

Il faudrait donc que, pour chaque situation complexe faisant appel à plus d'un service, la

Ville nomme d'office un service *chef de file*, chargé de voir au cheminement du dossier à travers les méandres de l'Administration. Sans cette responsabilité, il devient trop facile pour chacun de « renvoyer la balle » à l'autre, arguant qu'il a fait sa part ou bien qu'il ne peut agir avant que l'autre ait fait la sienne. Alors que, le plus souvent, les décisions ne peuvent être que simultanées.

Mais à quel service confier cette responsabilité? Cela pourra varier selon les cas. Parfois, l'un des services en cause sera le plus apte à en prendre la charge. Parfois, il vaudrait mieux recourir à un service non concerné, susceptible de représenter le point de vue du plaignant, comme, par exemple, le Service des relations avec les citoyens. Et alors, qui choisira ce service? Personne ne peut le faire sinon la personne qui a l'autorité sur les services, la présidente du Comité exécutif, quitte à déléguer cette tâche à quelqu'un sous sa responsabilité.

Poussons plus loin : qui informera la présidente du besoin de nommer un service chef de file dans une situation particulière? Théoriquement, les directeurs des services en cause eux-mêmes. S'ils ne le font pas, la plainte aboutira inévitablement, un jour ou l'autre, sur le bureau du Médiateur. Ce sera donc lui qui, en dernier ressort, en fera la demande. Mais les choses seraient tellement plus simples si la collaboration interservices pouvait se faire sans lui.

Augmentation du nombre d'inspecteurs

À une période où la Ville cherche à réduire ses effectifs, il peut paraître excessif de réclamer plus d'inspecteurs. Pourtant, il faut le faire.

Pour la raison bien simple que le premier mandat d'une autorité civique est d'assurer l'ordre public. La Ville peut bien faire exécuter des tâches par d'autres; elle ne peut pas déléguer son double pouvoir de décider et d'assurer le respect de ses décisions. D'où la place de l'inspecteur, celui qui va voir si les décisions sont respectées.

À l'heure présente, le faible nombre d'inspecteurs ne permet pas de réaliser des inspections, le soir ou en fin de semaine. Quiconque veut agir illégalement peut donc le faire en toute impunité à ces moments-là. C'est comme si les policiers cessaient de faire leur ronde, la nuit.

De plus, ce faible nombre d'inspecteurs retarde considérablement le règlement des situations conflictuelles. Avant d'être soumises à l'attention du Médiateur, les plaintes « traînent » parfois trop longtemps, faute d'un inspecteur pour en faire la vérification. Puis, quand enfin celui-ci se présente, les preuves seront plus difficiles à rassembler ou auront simplement disparu.

Cette situation, déjà signalée en 1995, s'est considérablement améliorée en 1996 mais l'effort doit être poursuivi.

Si l'on a comme objectif que le nombre de plaintes aboutissant chez le Médiateur aille toujours en diminuant, ce qui serait un signe de la bonne santé de l'Administration municipale, il faut d'abord s'attacher à une meilleure inspection. L'inspecteur contribue à écarter bien des sujets de plaintes par son intervention avant qu'une situation ne dégénère; il joue

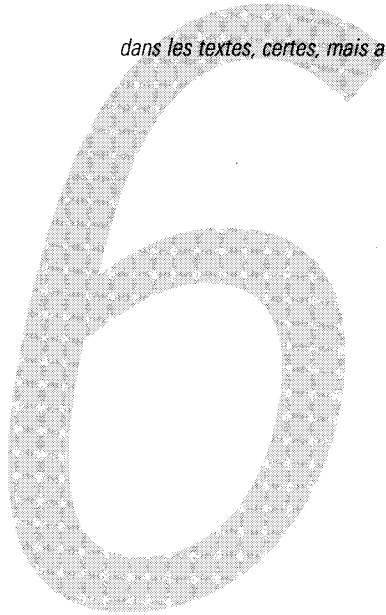
également un rôle dans le règlement rapide des plaintes qui subsistent, s'il répond vite à l'appel, empêchant ainsi la propagation du malaise et sa transformation en problème.

À ce propos, il importe d'ajouter que l'inspecteur doit être reconnu pour son objectivité et sa transparence. C'est donc dire que toutes les personnes concernées – les deux parties, s'il y a conflit – devraient avoir accès à ses rapports d'inspection. Le Médiateur a eu à gérer plusieurs cas de relations entre propriétaire et locataire. Il lui semble que l'un et l'autre devrait avoir accès au résultat d'une inspection les mettant en cause, alors que selon la réglementation actuelle, seul « l'intimé », généralement le propriétaire y a droit.

CONCLUSION

Au terme de cette seconde année, le Médiateur de Montréal voit son rôle consolidé, mieux reconnu et surtout précisé. Non

dans les textes, certes, mais au contact de la pratique.



Le Médiateur intervient dans une foule de circonstances. Y a-t-il un dénominateur commun entre ces multiples situations? Oui : l'appel que le citoyen fait à un Médiateur et la recommandation que celui-ci formule se mesurent toujours au « cas par cas ». Là où les éléments sont prévus par la réglementation, le Médiateur n'ira pas contre la norme. Mais il y a cette frange de la réalité à travers laquelle se glissent, à l'occasion, des circonstances particulières, des occurrences imprévisibles, généralement dues au heurt de règlements ou de directives qui s'annulent. Faisant appel à l'équité, le Médiateur s'efforcera d'y dégager une issue satisfaisante.

Il était normal que certains services s'inquiètent, au début, de l'intrusion d'un Médiateur dans le fonctionnement de l'appareil municipal. Après deux ans, leurs préventions sont tombées quand ils ont constaté que le Médiateur ne donnait pas systématiquement raison au citoyen.

Tel est donc le domaine spécifique du Médiateur : faire des recommandations qui avantageront, si possible, les citoyens en cause sans pour autant affecter la réglementation en vigueur. Dans une ville de l'envergure de Montréal, que 146 plaintes seulement aient été jugées recevables, au cours d'une année, et que le tiers à peine de celles-ci aient été considérées fondées, voilà de quoi se réjouir. C'est dire qu'on a fait du bon travail à la base. Que la presque totalité des dossiers pour

lesquels le Médiateur a proposé une correction ait trouvé une solution satisfaisante, voilà qui est mieux encore.

OÙ S'ADRESSER ?

Pour obtenir des renseignements sur le mandat du Médiateur ou pour faire part d'un malentendu avec une instance de la Ville qui n'aurait pas trouvé de solution acceptable aux autres étapes du processus de gestion des plaintes, prière de communiquer avec

Le Bureau du Médiateur
Hôtel de Ville
275, rue Notre-Dame Est, bureau RC 001
Montréal (Québec)
H2Y 1C6

Téléphone : 872-8358
Télécopieur : 872-2379

Internet :
<http://www.mediateur@pe2.ville.montreal.qc.ca>

Il est toujours préférable de communiquer par lettre, en exposant brièvement et simplement le problème et en joignant une photocopie des documents pertinents.



Ville de Montréal