

Médiateur de Montréal

R a p p o r t
1 9 9 8



**« Qu'y a-t-il donc
au-dessus
de la justice?**

L'équité »

(Victor Hugo)



Ville de Montréal

Médiateur de Montréal

R a p p o r t
1 9 9 8

Table des matières

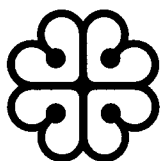
● Lettre de transmission	5
● Structure politique et administrative	6
● Résumé du rapport et des recommandations	7
● Chapitre 1 Une période de transition	9
● Chapitre 2 1998 en chiffres	11
● Chapitre 3 Principales constatations	19
• une collaboration remarquable	19
• une certaine bonne volonté	19
• une résistance parfois farouche	20
● Chapitre 4 Exemples de dossiers soumis	21
● Chapitre 5 Recommandations	29
● Où s'adresser?	31

Ville de Montréal

Le 22 septembre 1999

Monsieur le Maire,

Conformément au mandat que vous m'avez fait l'honneur de me confier, je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint le rapport annuel du médiateur pour l'année 1998.



Ce document est basé en grande partie sur mes observations personnelles, mais s'inspire également des remarques que m'a transmises mon prédécesseur, monsieur Robert Côté, qui a occupé le poste jusqu'en novembre dernier. Je profite de l'occasion pour le remercier du riche héritage qu'il m'a laissé, notamment sous la forme d'une équipe bien rodée, ayant comme seule passion la promotion d'une plus grande équité pour tous.

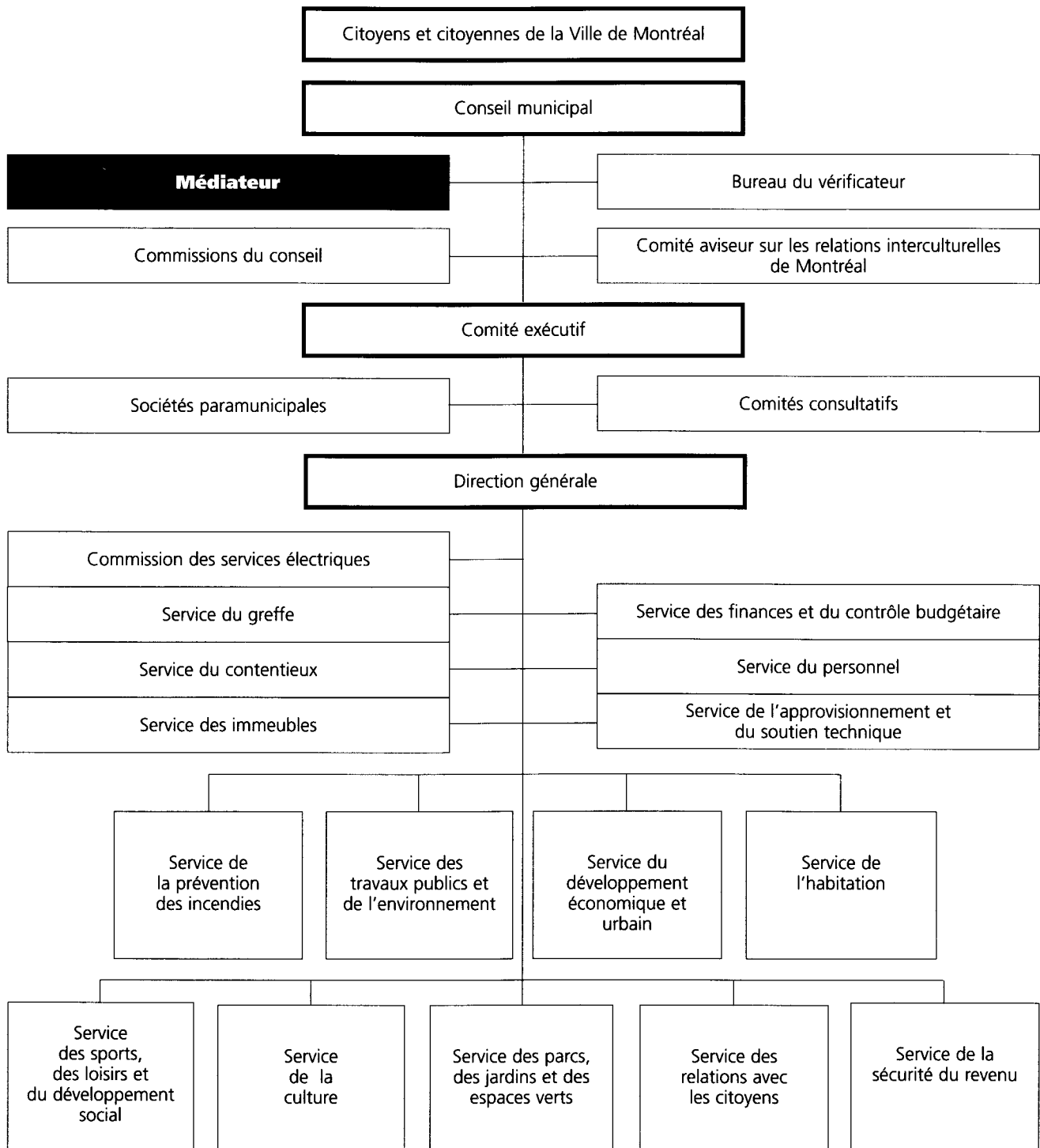
À mon tour, j'ai bien l'intention de promouvoir ces mêmes valeurs et de les enraciner encore plus profondément dans l'ensemble de la machine administrative jusqu'à ce que chaque point de contact entre l'Administration et les citoyens soit marqué du sceau de la courtoisie, de l'ouverture d'esprit, de la transparence et de la volonté de rendre service, en excluant toute idée préconçue.

Je vous remercie de la confiance que vous m'avez accordée et vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes sentiments distingués.

Maurice Beauchamp

Maurice Beauchamp

Structure politique et administrative



R é s u m é d u r a p p o r t

1998 a été, pour le Bureau du médiateur, une année de transition et d'élection qui s'est achevée par la nomination du nouveau médiateur de Montréal, monsieur Maurice Beauchamp. Cette transition, si elle n'a pas encore permis à l'Administration en place de statuer clairement sur les recommandations de l'ancien titulaire, a quand même été l'occasion de consolider certaines hypothèses et d'approfondir la réflexion sur la mission et les responsabilités du médiateur.

1998 a également permis à ce Bureau de venir en aide à plus de 1200 citoyens en difficulté. 177 enquêtes ont été effectuées et, dans plus de 40 % des cas, les plaintes déposées se sont avérées fondées. Parmi ces plaintes fondées, près de 90 % ont pu être réglées à la satisfaction des citoyens.

Le nombre de plaintes contre le traitement des dossiers à la cour municipale a augmenté de 25 %. Ceci est dû à la décision soudaine de soustraire certains constats à la procédure de vérification technique sans informer les citoyens à qui on avait laissé entendre que leur dossier pouvait se régler à cette étape.

La majorité des autres plaintes ont porté sur la qualité de l'accueil, les délais de réponse, l'insuffisance des explications transmises, les refus non justifiés, la rigidité administrative et l'inaccessibilité de la cour municipale en dehors des heures traditionnelles dans le cas des infractions mineures au stationnement.

La plupart des services municipaux ont démontré une volonté de collaboration variant d'excellente à acceptable. Quelques-uns cependant ont fait preuve d'une certaine résistance par rapport aux objectifs poursuivis et, dans au moins un cas, le Bureau du médiateur a dû faire face à une contestation aussi virulente qu'injustifiée. Il est regrettable que l'énergie dépensée à remettre en question le rôle du médiateur n'ait pas plutôt servi à promouvoir l'équité dans le traitement des dossiers par le service concerné. Cette situation devra faire l'objet d'un suivi plus serré en 1999.

Résumé des recommandations

Pour faire suite aux observations faites au cours de l'année, le médiateur a décidé de réactiver deux des recommandations de son prédécesseur et d'en déposer six nouvelles.

Afin d'être en mesure de remplir son mandat conformément aux attentes des citoyens, le médiateur de Montréal dépose les recommandations suivantes :

- **Recommandation 98-A1**

Remplacer le titre de médiateur de Montréal par celui d'ombudsman de Montréal.

- **Recommandation 98-A2**

Élargir le mandat de l'ombudsman afin de lui permettre d'intervenir auprès de nouvelles clientèles encore insuffisamment représentées.

- **Recommandation 98-A3**

Inscrire la fonction et les responsabilités redéfinies de l'ombudsman de Montréal dans la Charte de la Ville de Montréal.

- **Recommandation 98-A4**

Détacher le budget du Bureau du médiateur de celui du comité exécutif et en confier la responsabilité exclusive au médiateur.

D'autre part, afin que les services fassent preuve de l'équité, de l'accessibilité et de la courtoisie nécessaires, le médiateur dépose les recommandations suivantes :

- **Recommandation 98-B1**

- Promouvoir à l'intérieur de tous les services l'idée que chaque occasion de contact entre un citoyen et un fonctionnaire est un instant de vérité qui doit être empreint d'une volonté sincère de communiquer de façon claire, complète et courtoise.

- **Recommandation 98-B2**

Réactiver auprès des services de première ligne la notion de présomption de bonne foi dans l'accueil et le traitement des citoyens.

- **Recommandation 98-B3**

Rédiger et mettre en vigueur un code de déontologie qui obtienne l'adhésion active de l'ensemble des employés municipaux.

- **Recommandation 98-B4**

Ouvrir un petit nombre de salles de la cour municipale quelques soirs par semaine pour y traiter exclusivement les infractions mineures au stationnement qui n'entraînent pas la convocation de témoins ou d'experts. Le choix de se présenter le jour ou le soir serait laissé au citoyen.

Une période de transition

Avec la fin du mandat du premier médiateur de Montréal, la tenue d'élections, le 1^{er} novembre, et la nomination d'un nouveau médiateur, 1998 a été une année de transition qui a permis de consolider certains acquis et d'ouvrir de nouveaux horizons qui mériteront d'être développés au cours des années à venir.

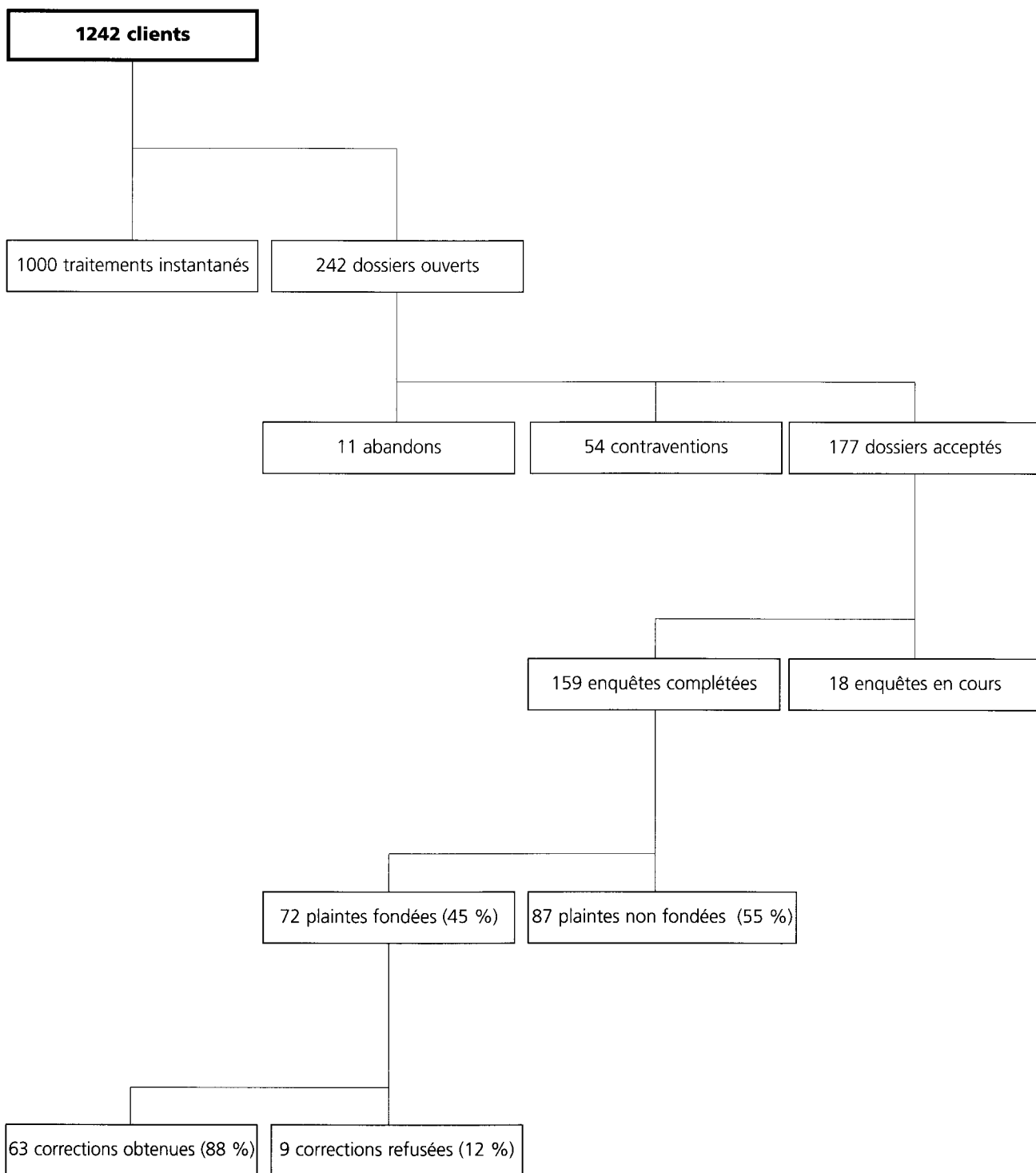
Pour ce qui est des acquis, mentionnons la conviction claire parmi les Montréalaises et les Montréalais que le Bureau du médiateur, malgré certaines difficultés qu'il conviendra d'aplanir, est un outil précieux qui peut leur permettre de se sortir équitablement de situations compliquées dont ils ne voyaient pas toujours l'issue. Un autre acquis concerne l'esprit de coopération croissant qui est en train de s'installer entre le Bureau du médiateur et certains services particulièrement ouverts à sa démarche. 1998 a aussi été l'occasion de consolider une équipe qui, au-delà des variations politiques, maintient le cap vers la promotion d'une plus grande équité dans le traitement des citoyens.

Malgré tout, certaines questions restent en suspens et les trois recommandations déposées par le médiateur en 1997 n'ont toujours pas fait l'objet d'un examen approfondi. On se souvient que ces recommandations portaient sur l'appellation, les responsabilités et le statut du médiateur par rapport à la Charte de la Ville de Montréal. En l'absence de réponses, certaines zones grises subsistent et permettent encore à quelques services d'ignorer sans raisons valables les recommandations du médiateur ou même de contester ouvertement sa mission. C'est pourquoi deux des recommandations ci-dessus ont été endossées et réactivées par le nouveau médiateur, comme on pourra le voir au chapitre 5.

Sur le plan des nouveaux horizons, deux voies de développement seront prochainement explorées. Il s'agit, d'une part, de l'élargissement du mandat du médiateur à d'autres clientèles jusque-là exclues, mais qui s'adressent fréquemment à ce Bureau en désespoir de cause. On pense ici, entre autres, aux employés passés, présents et futurs qui n'ont pas encore accès à une structure de médiation assez souple et surtout indépendante. Il s'agit, d'autre part, d'évaluer l'impact que pourrait avoir le projet de regroupement des municipalités de l'île de Montréal, quelle que soit la forme qu'il pourrait prendre, et d'analyser le rôle que pourrait y jouer un ombudsman ou médiateur.

Tableau 1

Répartition des dossiers en 1998



1998 en chiffres

Depuis la création du poste de médiateur, en 1994, près de 5000 citoyens se sont prévalus de l'un ou l'autre des services offerts par ce Bureau.

En 1998, le Bureau du médiateur a traité avec plus de 1200 clients et complété 177 enquêtes, soit presque exactement le même nombre qu'en 1997. La légère baisse du nombre de dossiers traités sur-le-champ est estimative et s'explique en partie par le changement de titulaire du poste de médiateur au mois de novembre, et donc de méthode de compilation des appels. De plus, la tempête de pluie verglaçante, en janvier 1998, et les élections de novembre de la même année ont entraîné un léger ralentissement du nombre d'interventions.

La quasi-totalité des autres données indique une certaine continuité, par rapport à l'année précédente, à deux exceptions près :

- une augmentation de 25 % du nombre de plaintes portant sur le traitement des contraventions : ces plaintes sont en partie reliées à la décision de la cour municipale de ne plus soumettre un certain nombre de constats d'infraction au processus de vérification technique, afin

de rattraper les retards accumulés dans le traitement administratif de ces dossiers. Même s'il n'existe aucune obligation juridique de procéder à une telle vérification, cette dernière permettait d'éviter à de nombreux citoyens de se présenter inutilement devant un juge lorsque certains constats résultaient d'erreurs administratives grossières. Le médiateur a considéré que la décision de suspendre cette pratique a été faite de façon brutale et arbitraire et a donc demandé que la situation soit corrigée. À ce jour, il n'a reçu aucune indication permettant d'espérer que le cas ne se reproduira pas.

- une baisse considérable du nombre de visites sur place. Cette baisse a permis de réduire les frais de déplacement afin d'absorber une partie de la réduction inattendue de 66 % imposée au budget général du médiateur vers le milieu de l'exercice 1998. Cette décision est regrettable, car elle va à l'encontre de ce qui était en train de devenir la « marque de commerce » du médiateur : un contact personnel et une vérification visuelle qui permettaient d'évaluer les dossiers en fonction de critères humanitaires et relevant plus du gros bon sens que de l'interprétation étroite de directives administratives trop souvent désuètes.

Tableau 2

Évolution des activités de 1995 à 1998

Dossiers	Années				Total
	1995	1996	1997	1998	
Nombre de clients	992	1289	1354	1242*	4877
Traitements instantanés	786	1028	1080	1000*	3894
Enquêtes	108	146	179	177	610
Contraventions	76	88	43	54	261
Abandons - transmissions	22	27	58	11	118
Plaintes fondées	41	53	84	72	250
Corrections obtenues	30	49	73	63	215
Visites sur place	74	85	101	68	328
Durée moyenne de traitement (en jours)	51	44	38	37	41

* Estimation

Quelques objets de plaintes en 1998

On trouvera au chapitre 4 une description plus détaillée de quelques exemples de dossiers soumis au médiateur. De façon générale, cependant, les 177 plaintes, justifiées ou non, ayant fait l'objet d'une enquête, ont porté, entre autres, sur les points suivants :

- contraventions n'ayant pas fait l'objet de vérifications administratives
- meubles endommagés à la fourrière municipale
- arbre que la Ville refuse d'abattre
- fondations endommagées par les racines d'arbres
- manque d'équité dans l'attribution d'un permis
- trop grande sévérité dans l'interprétation d'une directive administrative
- bruit excessif d'une thermopompe
- circulation trop rapide sur une artère
- abri tempo jugé non réglementaire
- animaux domestiques ou sauvages nuisibles
- refus de permis de bar
- comportement douteux de préposés à l'accueil
- déneigement intempestif ou peu efficace
- réclamation refusée sans suffisamment d'explications
- infiltrations d'eau à la suite de travaux de la Ville
- éclairage insuffisant (ou trop fort)
- égouts bouchés
- refus d'accorder une entrée charretière
- droits de mutation immobilière contestables
- ordures ménagères non ramassées
- renseignements erronés, insuffisants ou contradictoires transmis par des représentants de la Ville
- remorquage injustifié
- salubrité des logements
- signalisation déficiente
- refus d'accorder des SRRR
- subventions refusées sans raison suffisante
- terrasse jugée non conforme
- zonage restrictif, etc.

Tableau 3

Origine des plaintes

	1997	1998
Citoyen	82 %	92 %
Organisme externe	5 %	3 %
Bureau du maire	7 %	2 %
Conseiller municipal	6 %	2 %

Le tableau 3 permet de constater qu'en 1998 le Bureau du médiateur était mieux connu des citoyens, qui se sont donc adressés directement à lui en plus grand nombre. En effet, les trois autres «sources» traditionnelles de dossiers ont vu diminuer leur participation à la charge générale de travail.

En 1998, le tiers des plaintes ayant fait l'objet d'une enquête étaient reliées

- à un délai inacceptable entre la question et la réponse;
- à un refus pur et simple de répondre;
- à une réponse négative accompagnée d'explications insuffisantes.

On peut extrapoler à partir de ce chiffre et estimer que si toutes les questions des citoyens faisaient l'objet d'une réponse complète et courtoise à l'intérieur de délais raisonnables, et si tout refus était expliqué de façon claire et exhaustive, une plainte sur trois n'aurait plus sa raison d'être.

Tableau 4

Motifs des plaintes de 1996 à 1998

	1996		1997		1998	
Contraventions	80	30 %	43	16 %	54	22 %
Rigidité administrative	64	24 %	59	21 %	37	15 %
Retard, refus, aucune réponse	47	18 %	60	22 %	78	32 %
Coordination entre services	31	12 %	25	9 %	4	2 %
Réclamations	16	6 %	30	11 %	26	11 %
Litiges privés	13	5 %	5	2 %	9	4 %
Autres	10	5 %	52	19 %	34	14 %
Total	261	100 %	274	100 %	242	100 %

Le tableau 4 nous permet aussi de constater que les plaintes dirigées contre la rigidité administrative et celles qui sont reliées à la coordination entre les services sont en régression depuis trois ans. Dans le premier cas, on peut considérer que cette amélioration est liée à l'émergence croissante de la volonté de rendre service plutôt que d'appliquer des consignes. En ce qui concerne la diminution des plaintes contre le manque de coordination administrative, il est probable que certains gestes posés par la Direction générale aient joué un rôle important.

L'augmentation du nombre de plaintes portant sur le traitement des contraventions a été discutée plus haut. Les réclamations et les litiges privés semblent se maintenir à un niveau à peu près constant avec les années.

Le tableau 5 ventile les 177 enquêtes effectuées en 1998 en fonction du service principalement concerné. Lorsqu'un dossier transite par plusieurs services, il est rattaché à celui qui y effectue l'intervention la plus importante en matière de temps ou de charge de travail. Ce tableau indique que depuis plusieurs années le Bureau du médiateur transige surtout avec le Service du contentieux et avec celui des permis et inspections. Cette situation est normale si l'on considère leur raison d'être et leur champ d'activité.

Les autres services ayant augmenté de façon considérable leur part de responsabilité dans la liste des plaintes soumises au médiateur sont ceux de l'approvisionnement et du soutien technique ainsi que des sports, des loisirs et du développement social. Dans le premier cas, cette augmentation peut être considérée comme «positive», puisqu'il s'agit du résultat d'une entente prise entre le Bureau du médiateur et la fourrière municipale qui a permis d'humaniser certaines pratiques en cours. C'est ainsi que 100 % des recommandations déposées par le Bureau du médiateur auprès de ce Service ont été acceptées démontrant ainsi, de la part de ce dernier, une véritable volonté de gérer son domaine de responsabilité de façon souple, équitable et progressiste.

Tableau 5

Les services visés

Services	1997		1998	
	Nombre	%	Nombre	%
Approvisionnement et Soutien technique	11	8 %	21	12 %
Circulation et Transport	7	5 %	10	6 %
Contentieux - cour municipale	32	21 %	48	26 %
Culture	n/d	n/d	2	1 %
Développement économique	8	6 %	2	1 %
Finances	14	9 %	8	5 %
Habitation	11	8 %	6	3 %
Loisirs et Développement social	4	3 %	11	6 %
Parcs, Jardins et Espaces verts	9	6 %	3	2 %
Permis et Inspections	27	18 %	25	14 %
Personnel	n/d	n/d	5	3 %
Prévention des incendies	4	3 %	7	4 %
Relations avec les citoyens	n/d	n/d	1	1 %
Travaux publics	16	11 %	20	11 %
Urbanisme	10	7 %	3	2 %
Autres	n/d	n/d	5	3 %
TOTAL	157	100 %	177	100 %

Il en va autrement pour le Service des sports, des loisirs et du développement social avec lequel le Bureau du médiateur a eu plusieurs difficultés en 1998. Le nombre de plaintes à l'endroit de ce Service a presque triplé en 1998 et les

délais de réponse se sont avérés inacceptables, comme on pourra le voir dans le tableau 8 .

Tableau 6

Durée moyenne de traitement des dossiers soumis au Bureau du médiateur de 1995 à 1998

1995	51 jours
1996	44 jours
1997	38 jours
1998	37 jours

La durée moyenne de traitement des dossiers par le Bureau du médiateur, tous services confondus, semble se stabiliser. Cependant, la rapidité de réaction doit rester une des caractéristiques de ce groupe s'il ne veut pas risquer d'être perçu comme une autre étape du problème d'un citoyen. En effet, il serait totalement farfelu que le Bureau du médiateur, consulté en dernier recours par un citoyen outré des délais qu'on lui a imposés dans le passé, devienne une nouvelle étape au moins aussi longue que les précédentes. C'est pourquoi la performance du Bureau à ce chapitre devra encore être améliorée en 1999, notamment en exigeant un effort supplémentaire de la part des services les plus lents.

La durée de traitement d'un dossier dépend évidemment en grande partie de sa complexité, et il serait inéquitable de comparer sur une base strictement comptable ce qui n'est pas comparable. L'envoi d'un inspecteur pour vérifier la hauteur d'une clôture et la préparation de son rapport prend plus de temps que la vérification informatique des taxes municipales dues par un citoyen. Cependant, le tableau 8 fournit des informations non négligeables, notamment sur le plan des tendances. C'est ainsi qu'il permet de faire les constatations suivantes :

Service de l'approvisionnement et du soutien technique

Comme suite à des discussions constructives entreprises avec ce Service, une procédure de traitement rapide a été mise en place. Cette entente a permis de faire passer le délai moyen de traitement des dossiers concernant la fourrière municipale de 10 à 4 jours, puis finalement à 2 jours.

Service de la circulation et du transport

Considérant la complexité de certains des dossiers soumis et le nombre de renseignements à vérifier avant de justifier une décision sur l'installation de panneaux de signalisation, de feux de circulation ou sur l'attribution d'un SRRR, ce Service a réalisé sa meilleure performance en trois ans en ce qui a trait aux délais de réponse.

Tableau 7

Durée des enquêtes effectuées par le Bureau du médiateur de 1995 à 1998

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 %
1997	10 %	32 %	50 %	73 %	98 %
1998	21 %	40 %	64 %	80 %	93 %

Tableau 8

**Durée des enquêtes
par service**

	1996	1997	1998
Approvisionnement et Soutien technique	10	4	2
Circulation et Transport	43	51	38
Contentieux	57	37	11
Culture	n/d	n/d	17 *
Développement économique	n/d	149*	49 *
Finances	27	30	21
Habitation	n/d	30	32
Sports, Loisirs et Développement social	n/d	97	79
Parcs, Jardins et Espaces verts	n/d	35	16 *
Permis et Inspections	37	52	69
Personnel	n/d	n/d	57
Prévention des incendies	n/d	82	n/d
Relations avec les citoyens	n/d	n/d	179 *
Travaux publics	n/d	70	48
Urbanisme	n/d	113	50 *
Multiplés services	n/d	n/d	108

* Non significatif à cause du
trop faible nombre de dossiers

Service du contentieux

Si l'on exclut les dossiers de traitement des contraventions, ce Service a considérablement amélioré ses délais de réponse pour l'ensemble des dossiers soumis, en passant de 37 à 11 jours en moyenne. Les meilleures performances ont été obtenues par le Bureau des réclamations qui a également amélioré la qualité des informations transmises aux citoyens et par le Bureau des notaires qui a toujours su proposer, à l'intérieur de délais plus que raisonnables, des solutions créatives et visant l'intérêt des citoyens, même lorsque ces solutions représentaient une charge de travail supplémentaire pour les fonctionnaires impliqués.

Service des finances et du contrôle budgétaire

Ce Service a amélioré sa performance par rapport aux années précédentes en passant d'une moyenne de traitement de 30 à 21 jours.

Service des sports, des loisirs et du développement social

Avec une moyenne de 79 jours pour fermer un dossier, ce Service a été pour une deuxième année consécutive celui dont la performance a été la plus faible à la Ville de Montréal. Dans plusieurs cas, le Bureau du médiateur a dû effectuer plusieurs rappels formels afin de tenter d'obtenir des réponses à ses questions et ne les a parfois jamais reçues.

Service des permis et inspections

Il est le seul service à avoir augmenté sensiblement la durée de traitement des dossiers soumis par le médiateur en 1998, passant de 52 à 69 jours. Une analyse plus fine des dossiers transmis permet de constater que cette aggravation n'est intervenue qu'en toute fin d'année, à partir du départ à la retraite du contact officiel du médiateur dans ce Service. La situation n'a pas été corrigée depuis.

Service des travaux publics

Ce Service a considérablement amélioré la vitesse de traitement des dossiers du médiateur en y affectant un cadre supérieur particulièrement sensible à l'importance d'offrir aux citoyens une chance équitable de régler leurs différends avec l'Administration municipale.

Service de l'urbanisme

Ce Service a diminué de moitié sa durée moyenne de traitement des dossiers que lui a soumis le médiateur. Toutefois, le faible nombre de dossiers en cause fait que ce chiffre est peu significatif.

Tableau 9

Visites et séances de médiation de 1995 à 1998

	1995	1996	1997	1998	TOTAL
Visites sur place	74	85	101	68	328
Médiations ou rencontres avec les services	24	80	92	39	235

Enfin, les dossiers impliquant l'intervention de plusieurs services sont les plus longs, avec une moyenne de 108 jours. Un effort de réingénierie des processus pourrait probablement améliorer la performance de la Ville de Montréal sur ce point.

On a vu plus haut qu'à la suite d'une réduction importante de son budget, le médiateur a dû limiter le nombre de ses visites sur place afin de réduire ses frais de déplacement. Cette contrainte budgétaire, qui ne devait qu'être temporaire, n'a pas été corrigée en 1999.

Quant à la baisse du nombre de rencontres avec les services, elle peut s'expliquer par un ralentissement des activités et par un manque de disponibilité de certains services à l'approche et à l'issue des élections de novembre 1998.

Principales constatations

Le rôle du médiateur est maintenant connu de l'ensemble de la Ville de Montréal. Sur le plan individuel, plusieurs fonctionnaires n'hésitent pas à confier certains cas délicats à ce Bureau, parfois en désespoir de cause, mais souvent avec l'espoir sincère que cette intervention permettra de régler des problèmes qu'eux-mêmes ne peuvent résoudre à leur niveau.

Les citoyens, quant à eux, s'adressent généralement avec confiance au médiateur et acceptent de plus en plus ses décisions, même négatives, pourvu que toutes les explications leur soient transmises, de façon claire et courtoise.

Cependant, sur le plan de la direction des services, la recherche de l'équité promue par le médiateur, est endossée de façon très variable. Le degré d'appui obtenu peut être classé en trois catégories :

Une collaboration remarquable

Plusieurs services ont clairement démontré en 1998 leur volonté de collaborer avec le médiateur et traitent avec diligence les dossiers soumis, faisant preuve, à chaque fois que cela est possible, de la souplesse nécessaire. En réponse à chaque question qu'il pose, le médiateur reçoit une réponse prompte et complète ou bien est dirigé vers des personnes disposant de l'autorité nécessaire pour régler les problèmes les plus évidents. C'est le cas du Service des travaux publics et de l'environnement qui effectue un suivi serré et systématique des dossiers du médiateur. C'est aussi le cas du Service du contentieux où le Bureau des réclamations collabore activement avec les représentants du médiateur, tandis que l'étude des notaires tente toujours de trouver des solutions nouvelles aux problèmes les plus complexes, notamment concernant les cessions de ruelles. C'est encore le cas du Service de l'approvisionnement et du soutien technique qui n'hésite pas à consulter le médiateur lorsqu'il a besoin d'un coup de pouce pour ajouter une dimension plus humaine à l'interprétation d'une directive interne. C'est enfin le Service de l'habitation qui accepte, à l'occasion, d'analyser objectivement les recommandations déposées et remet en question ses décisions chaque fois que cela est possible.

Une certaine bonne volonté

Pour d'autres services, le médiateur est une réalité incontournable, mais qui dérange un peu. Les réponses aux questions posées sont généralement rapides et complètes, mais les recommandations sont plus difficilement implantées. Il faut reconnaître que ces services doivent souvent fonctionner à l'intérieur de contraintes réglementaires plus sévères, ou bien œuvrent dans des domaines spécialisés. C'est ainsi que le médiateur a dû insister à quelques reprises pour faire accepter certaines de ses recommandations par le Service de la circulation et du transport. Les cataclysmes annoncés ne s'étant pas produits, il est probable qu'en 1999, les relations avec ce groupe, dorénavant intégré au Service des travaux publics et de l'environnement, seront plus faciles. C'est aussi le cas du Service des finances et du contrôle budgétaire qui s'est penché avec attention sur les cas soumis, mais n'a pas toujours été en mesure de les régler conformément aux vœux du médiateur, en grande partie à cause de certaines dispositions de la Charte de la Ville de Montréal. Le Service du personnel entre également dans cette catégorie. Dans ce dernier cas, en effet, même si les réponses transmises aux citoyens à la demande du médiateur sont complètes et bien documentées, elles prennent encore trop de temps à leur parvenir. Il faut convenir ici que de nombreuses plaintes soumises ne relèvent pas du champ d'activité du médiateur et que le Service fait preuve d'une certaine bonne volonté en acceptant de les traiter. Le Service de la prévention des incendies entre également dans cette catégorie : même s'il répond promptement aux questions du médiateur, l'application qu'il fait de certaines normes relatives à la prévention peut sembler sévère et inutilement coûteuse, surtout lorsque ces normes sont plus souples dans des villes comparables. Cependant, le médiateur ne possède pas les compétences pour se prononcer formellement dans ce domaine et doit donc limiter ses interventions à certaines hypothèses.

Une résistance parfois farouche

Malgré les efforts consentis par le médiateur pour mieux faire connaître les avantages pour tous de collaborer avec lui, certaines résistances subsistent et quelques rares services perçoivent encore les recherches effectuées comme une intrusion inopportune dans leur gestion interne. Ils retardent donc exagérément leurs réponses aux questions posées ou rejettent obstinément certaines recommandations. C'est ainsi qu'après plusieurs années de bonne entente, quelques mois avant la fin du mandat de l'ancien médiateur, le Service des permis et inspections a soudain modifié son attitude et accumulé des retards considérables dans les réponses apportées aux demandes de commentaires qui lui étaient transmises.

Pour une raison inexplicable, la direction de ce Service a durci ses positions, abandonné certains dossiers en cours de route, et n'a pas réagi à plusieurs rappels écrits expédiés par le Bureau qui tentait d'obtenir des réponses satisfaisantes aux questions des citoyens. Près d'un an plus tard, la situation n'est toujours pas corrigée.

Tout aussi contestable a été l'attitude du Service des sports, des loisirs et du développement social qui, en 1998, a accepté certaines recommandations du médiateur dans des dossiers mineurs, mais a refusé sans raisons valables de reconsidérer sa position dans au moins un cas flagrant de comportement inéquitable sur lequel le médiateur avait attiré son attention. Au lieu de tenter de négocier une solution acceptable, ce Service s'est campé sur ses positions, cautionnant même la décision d'un de ses partenaires qui refusait de respecter certaines valeurs fondamentales prônées par la Ville de Montréal. Devant la gravité des plaintes

reçues à ce sujet, le médiateur compte recommander au cours des prochains mois un examen attentif de certaines pratiques du Service des sports, des loisirs et du développement social. Cet examen pourrait porter par exemple sur la qualité des liens qui unissent le Service à certains de ses partenaires ou sur les moyens de contrôle mis en place lorsque des fonctionnaires qui siègent à des conseils d'administration ou les contrôlent indirectement sont responsables de l'attribution de subventions et autres services fournis par la Ville.

Exemples de dossiers soumis

150 \$ pour une cheville : une bonne affaire pour la Ville!

En sortant d'une visite chez ses petits-enfants, une dame âgée de Pointe-aux-Trembles fait une chute malencontreuse et se fracture la cheville. Dès sa sortie de l'hôpital, elle dépose une réclamation auprès de la Ville de Montréal. Le Bureau des réclamations procède aux vérifications qui s'imposent, notamment en ce qui a trait à l'état du trottoir, au lieu de l'accident, et conclut que la Ville ne peut être tenue responsable des dommages causés. Toutefois, après discussion, et afin de hâter la conclusion du dossier, le représentant de la Ville offre à la dame la somme de 150 \$ afin de couvrir une partie des débours engagés : taxi, nettoyeur, souliers brisés. La dame accepte et signe ce règlement final, renonçant par là même à toute poursuite future.

Quelques mois après ce règlement, la cheville de la dame la fait toujours souffrir et son médecin confirme qu'elle doit subir une nouvelle intervention chirurgicale. Elle demande alors l'intervention du médiateur pour qu'un dédommagement supplémentaire correspondant aux véritables dommages subis lui soit accordé. Malheureusement, après enquête, le médiateur peut uniquement rappeler à la requérante que seul un juge possède l'autorité de déterminer si la Ville de Montréal est responsable, en totalité ou en partie, des dommages corporels subis. De plus, en ayant accepté plus tôt le règlement proposé par le Bureau des réclamations, la dame avait rendu difficile tout recours en justice.

Non à la double taxation!

Un jeune couple décide de s'installer dans le quartier d'Ahuntsic. Les deux tourtereaux achètent donc à parts égales un duplex en 1997, et choisissent le mode de copropriété indivise. Afin de préserver leur indépendance, monsieur s'installe dans le logement du haut et madame, dans le logement du bas. Un an plus tard, pour des raisons personnelles, ces copropriétaires décident de convertir leur propriété en copropriété divise (condo). Pour l'Administration municipale, cette opération correspond à un transfert de propriété, peu importe que la part respective des ex-indivisaires corresponde à la valeur de

la part indivise que chacun possédait dans l'immeuble avant le partage. Cette opération est donc assujettie à un nouveau droit de mutation et la Ville de Montréal réclame les taxes correspondantes aux deux propriétaires. Ceux-ci s'adressent au médiateur qui fait enquête. Il constate effectivement que la Loi sur les mutations immobilières oblige bien les municipalités québécoises à percevoir des droits sur le transfert de tout immeuble situé sur leur territoire. Il constate également que l'adoption du nouveau Code civil du Québec a apporté des modifications à l'interprétation que les municipalités prêtaient à certaines dispositions de cette loi. Les municipalités québécoises concluaient que, dans un tel cas, elles devaient taxer le transfert d'une propriété indivise à une propriété divise.

Le médiateur considère que l'interprétation retenue est des plus contestables. Il suggère donc aux propriétaires de s'adresser aux tribunaux afin de tenter de modifier cette interprétation. Plusieurs citoyens, forts du soutien du Bureau du médiateur, suivent cette recommandation et ont gain de cause. Le médiateur signale alors aux autorités compétentes, l'urgence de clarifier cette situation afin d'éviter aux citoyens d'aller devant les tribunaux pour obtenir justice.

Depuis cette intervention, le Service du contentieux a accepté de modifier l'interprétation donnée aux nouvelles dispositions législatives et les propriétaires, qui depuis 1996 s'étaient vu exiger un double paiement de la taxe de mutation lors du passage de copropriété indivise à divise, ont été remboursés.

Pas facile d'arrêter la machine!

Un résidant de Côte-des-Neiges, préoccupé par de nombreux et graves revers personnels et professionnels, a accumulé plusieurs constats d'infraction au Code de circulation routière et a négligé de les acquitter.

Ayant perdu son travail, il n'est plus en mesure de payer sur-le-champ les sommes dues qui sont devenues considérables avec l'ajout des nombreux frais applicables. Il est menacé de perdre son automobile et les huissiers sont à sa porte. Il se rend donc à la cour municipale et obtient une

entente de paiement basée sur un certain montant comptant, suivi de paiements mensuels fixes. L'ensemble des procédures à son encontre sont donc suspendues.

Au bout de quelques mois, notre ami a trouvé un emploi et dispose donc d'un peu d'argent supplémentaire. Pensant accélérer le règlement de sa dette, il dépose à la Ville de Montréal le triple du montant mensuel dû et se considère libéré pour deux autres mois à l'issue desquels il recommence les paiements réguliers. Malheureusement, le paiement triple a bien réduit le montant total dû, mais «la machine» a enregistré un défaut de paiement depuis deux mois et a donc automatiquement annulé l'entente et réactivé les procédures. Notre automobiliste se rend à la cour municipale pour tenter d'éclaircir la situation. Le verdict est implacable : l'entente ne tient plus et il doit maintenant payer la totalité de la somme. Plus personne, à la cour municipale, ne veut écouter sa version des faits, qui serait pourtant facilement vérifiable.

Le citoyen se rend alors chez le médiateur qui communique avec la cour municipale, explique la situation et obtient un arrêt des procédures. On lui promet que tout sera réglé dans les heures qui suivent. La bonne nouvelle est communiquée à qui de droit.

Quelques jours plus tard, le citoyen aux abois rappelle le médiateur : il a un sabot de Denver sur sa voiture. Le médiateur communique de nouveau avec la Cour et se fait confirmer qu'il s'agit d'une erreur : le sabot est promptement retiré. Le lendemain, nouvel appel du citoyen atterré : les huissiers sont chez lui et menacent de vendre ses meubles. Nouvel appel du médiateur à la Cour, nouvelles excuses, il semblerait que plusieurs dossiers se soient chevauchés.

Le médiateur réunit alors le citoyen et les responsables du dossier dans son bureau et insiste pour qu'une nouvelle entente soit conclue, et qui intégrera l'ensemble des constats d'infraction. La recommandation est acceptée et le problème est réglé une fois pour toutes. Quant au citoyen, gageons qu'il ne devancera plus jamais ses paiements!

Touche pas à ma ruelle!

Dans le quartier de Rosemont, les riverains d'une ruelle en forme de «T» ont peu à peu obstrué une section de cette dernière en y installant cabanons, piscines hors terre et autres structures illégales, puisque installées sur le domaine public. Une autre section est occupée tout aussi illégalement par le stationnement d'un établissement bancaire.

Cette situation, qui convient à tout le monde, est tolérée depuis plusieurs années par la Ville de Montréal qui n'en a pas été informée officiellement. Cette belle complicité est rompue le jour où un riverain de la troisième section veut faire valoir son droit de passage et exige qu'au moins deux accès à cette ruelle soient préservés.

Il demande à la Ville de faire dégager les constructions implantées illégalement sur la première section. Devant l'ampleur prévisible de la réaction des riverains, la Ville refuse et ne répond plus au citoyen.

Ce dernier s'adresse au médiateur qui ouvre une enquête, se rend sur place, à plusieurs reprises, et consulte les titres de propriétés. À l'occasion de ses recherches, le médiateur constate que l'établissement bancaire est propriétaire d'une bande de terrain contiguë à la section de ruelle utilisée illégalement comme stationnement. Le médiateur, après consultation des experts de la Ville de Montréal, négocie avec l'établissement bancaire un échange de terrains de gré à gré, sans débours de part et d'autre, qui permet de déplacer la servitude d'une partie de la ruelle. Résultat : la quiétude des citoyens de la première section n'est pas menacée, le stationnement est maintenu et les riverains renoncent à leur droit de passage sur les sections occupées illégalement. Ils obtiennent en échange un droit de passage réel et incontestable à l'avenir sur une nouvelle section, immédiatement au sud du stationnement de l'établissement bancaire. L'ensemble de la situation est normalisé et la ruelle est définitivement ouverte des deux côtés.

Le «blues» de l'égout

Un propriétaire du plateau Mont-Royal a la désagréable surprise de constater, un beau matin, que son égout ne fonctionne plus. Il fait venir un plombier qui débouche la canalisation et lui indique que le problème se situe au-delà du trottoir, en fait presque au milieu de la voie publique, sous l'asphalte de la rue. Le plombier estime également que des réparations plus importantes devront être effectuées à court terme.

Le citoyen s'adresse alors à la Ville de Montréal et lui demande de réparer la section d'égout qui est située sous le territoire public. Le Service des travaux publics et de l'environnement procède aux vérifications habituelles. Il constate effectivement qu'une section de la canalisation située entre la maison et le collecteur principal s'est effondrée et doit être remplacée. Mais le règlement est très clair à ce sujet : un propriétaire est toujours responsable de l'entretien et du bon fonctionnement de ses canalisations d'égout, jusqu'à la jonction avec l'égout de la Ville, même si le problème se situe au-dessous du domaine public.

Le médiateur ne peut donc qu'expliquer la situation au propriétaire et lui recommander de demander rapidement les permis nécessaires afin de commencer les travaux qu'il devra effectuer entièrement à ses frais. Cependant, à l'occasion de son enquête, le médiateur apprend que la Ville de Montréal a l'intention de procéder prochainement à la réfection des trottoirs de cette rue. Il recommande donc, et obtient que la réparation de la section de trottoir, qui doit être refaite de toute façon, ne soit pas facturée au citoyen.

C'est pas moi, c'est lui!

En sortant de chez lui, un beau matin, un résident du Sault-aux-Récollets constate avec indignation que la nouvelle porte de garage, qu'il avait installée le week-end précédent avec son beau-frère, a été défoncée par la machine d'un entrepreneur à qui la Ville de Montréal avait donné le contrat de refaire la section de trottoir d'en face. Le jour même, il transmet par écrit un avis de réclamation à la Ville. Dès la réception de cette demande, un inspecteur du Bureau des réclamations se rend sur place afin d'examiner

les dommages. Après avoir effectué les vérifications pertinentes, le Bureau des réclamations transmet la réclamation du citoyen à la compagnie impliquée et lui demande d'y donner suite. Elle transmet également au citoyen les coordonnées de cette compagnie afin qu'il effectue le suivi nécessaire. En effet, dans de telles circonstances, c'est au citoyen qu'il revient normalement de poursuivre le sous-contractant, même si ce dernier effectue des travaux pour le compte de la Ville de Montréal.

Malheureusement, la compagnie ne réagit pas et néglige les appels du citoyen qui envoie plusieurs lettres en vain et ne sait comment s'y prendre. En désespoir de cause, il communique avec le médiateur. Ce dernier se rend sur place, constate les dégâts et communique avec la haute direction de la compagnie. Le médiateur trouve enfin une oreille attentive, fait valoir l'impact négatif d'une telle attitude pour l'image de la compagnie et, deux jours plus tard, une petite équipe vient réparer les dégâts.

Taxes surprises!

Un citoyen de Rivières-des-Prairies s'adresse à la Ville de Montréal afin d'acquérir un terrain qui appartient à cette dernière. Agissant avec prudence avant de conclure l'entente, le citoyen s'informe du montant total des taxes d'améliorations locales, reliées aux travaux d'infrastructure effectués un an auparavant par la Ville. Le Service du développement économique et urbain amorce alors une série de recherches auprès des services municipaux impliqués dans le projet de transaction. Comme suite à ces démarches, le résident reçoit la confirmation qu'aucune taxe d'améliorations locales ne sera ajoutée à son compte. Rassuré par cette bonne nouvelle, il décide de conclure la transaction et acquiert finalement le terrain en question.

Plus d'un an plus tard, le nouveau propriétaire reçoit, à sa grande surprise, un compte de taxes foncières particulièrement élevé correspondant à des travaux d'infrastructure effectués deux ans auparavant par la Ville de Montréal.

Considérant qu'il avait été mal informé, le propriétaire porte plainte auprès du médiateur. Comme suite à une enquête menée auprès des services concernés, le média-

teur découvre que le Service des travaux publics et de l'environnement n'avait pas été consulté à l'occasion des recherches effectuées un an auparavant par le Service du développement économique et urbain et n'avait pas encore enregistré, à ce moment, différents travaux de pavage auprès du Service des finances et du contrôle budgétaire. Résultat : le citoyen n'a pu être informé lors de la transaction et doit maintenant payer un compte de taxes beaucoup plus élevé que prévu. Devant cette situation, le médiateur estime que le citoyen s'est informé de façon systématique et ne peut être tenu responsable de l'information erronée transmise par la Ville de Montréal et sur laquelle il s'est basé pour l'achat de son terrain. Dans ce cas, il ne devrait pas être pénalisé.

Considérant que le problème est dû à un manque de coordination entre les différents services, le médiateur recommande, avec succès, à la Direction générale de la Ville de Montréal de prendre les mesures nécessaires afin que les services concernés trouvent une solution pour libérer le nouveau propriétaire du paiement exigé. Soulagé, le citoyen peut ainsi reprendre ses activités et profiter pleinement de son nouveau terrain.

Respectez vos ententes avec la ville!

Une commerçante du plateau Mont-Royal se trouve dans une fâcheuse situation vis-à-vis la Ville de Montréal : elle accuse deux ans de retard dans le paiement de ses taxes d'affaires et ne peut rembourser immédiatement sa dette. La Ville lui a transmis de nombreux rappels lui indiquant l'importance de payer ses taxes et les pénalités imposées par la loi en cas de non-paiement, incluant la saisie des marchandises en magasin. Devant l'incapacité de cette dame de payer immédiatement les sommes dues, le Service des finances et du contrôle budgétaire conclut avec elle une entente de paiement basée sur un certain nombre de versements mensuels. Elle peut donc reprendre ses activités commerciales en toute quiétude.

Cependant, quelques mois plus tard, avant d'avoir totalement payé ses dettes, cette même commerçante ferme son commerce et cesse de verser les paiements convenus. La Ville de Montréal l'informe alors qu'elle ne peut, en aucun

cas, cesser de payer ses arriérés de taxes sous prétexte d'une cessation d'activités. Un préposé du Service des finances et du contrôle budgétaire lui explique donc que la Ville devra saisir une partie de ses biens pour rembourser la dette contractée. La citoyenne, réalisant la gravité de sa situation, fait immédiatement appel au médiateur qui ne peut que lui conseiller de régler ses dettes au plus vite. Sur recommandation du médiateur, un ultime délai est accordé à cette commerçante en difficulté qui réussit enfin à rembourser la totalité des sommes dues et se retrouve avec un dossier sans taches.

Un beau projet?

Attendez l'autorisation!

Un entrepreneur dynamique et pressé signe un bail avec le propriétaire d'un local ayant servi jusqu'à récemment de crèmerie. Il souhaite transformer en bar dansant ce rez-de-chaussée d'un immeuble situé en zone semi-résidentielle. Dès la signature du bail, le citoyen commence les travaux de modification et construit un bar, démolit des cloisons, installe des toilettes neuves, des éclairages adéquats et fait rentrer du mobilier. Alerté par des voisins qui se plaignaient du bruit des travaux de rénovation, un inspecteur de la Ville de Montréal se rend sur place et, constatant que des travaux sont effectués sans permis, contacte le nouveau locataire et lui signale l'obligation d'aller sans délai demander un permis de rénovation et un permis d'occupation, conditions incontournables pour qui veut exploiter un nouveau commerce. Notre entrepreneur se rend donc dans un bureau Accès Montréal et dépose une demande de permis. Le préposé du Bureau enregistre la demande d'occupation, perçoit un certain montant exigé pour l'examen du dossier et émet le reçu correspondant. Le dossier est ensuite transmis au Service des permis et inspections qui doit procéder aux vérifications nécessaires à la délivrance éventuelle du permis.

Pressé, l'entrepreneur n'attend pas le permis, appose le reçu sur la porte de son établissement et achève les travaux.

Quelques semaines plus tard, deux inspecteurs du Service des permis et inspections se rendent sur les lieux et avisent le commerçant que l'organisation de soirées dansantes de type commercial n'est pas autorisée par le zonage dans le secteur en question et que sa demande de permis d'occupation ne peut donc être accordée. Les travaux ont donc été réalisés en vain.

Abasourdi et choqué, le citoyen communique avec le médiateur qui ne peut que lui confirmer qu'un reçu n'est pas un permis et qu'il a fait preuve d'imprudence en effectuant des travaux sans s'être assuré à l'avance que l'activité envisagée n'entraîne pas en conflit avec le Règlement d'urbanisme.

Toutefois, le médiateur recommande, avec succès, au Service des permis et inspections que la distinction entre «reçu» et «permis» soit expliquée systématiquement à tout demandeur lors du dépôt de sa demande et qu'une mention bien visible soit imprimée sur les reçus, précisant : «Ceci n'est pas un permis et ne vous autorise pas à effectuer des travaux».

Une réclamation? Après 30 jours, oubliez ça!

Au plus fort de l'hiver, une branche d'un arbre situé sur le territoire public, donc appartenant à la Ville de Montréal, s'est détachée sous le poids de la neige et a endommagé la toiture de la propriété d'un citoyen de Notre-Dame-de-Grâce. Ce dernier, après avoir constaté les dégâts, a jugé qu'il n'y avait pas urgence d'intervenir et a préféré attendre quelque temps pour s'occuper de son dossier et effectuer les réparations. C'est ainsi que, plus de deux mois après l'événement, il a engagé une firme spécialisée qui lui a fait miroiter la possibilité de se faire rembourser les travaux puisque, après tout, «l'arbre appartient à la Ville de Montréal, et c'est elle qui est responsable».

Une fois les travaux effectués, le citoyen a donc déposé un avis de réclamation dans un bureau Accès Montréal, avis qui fut rapidement acheminé auprès du Bureau des réclamations du Service du contentieux. Quelques jours plus tard, notre ami recevait un bref courrier lui confirmant que la Ville de Montréal rejetait sa demande, car reçue en

dehors des délais prescrits. La réponse ne faisait aucune mention du fait que l'arbre appartenait ou non à la Ville de Montréal. Saisi du dossier, le médiateur n'a pu que confirmer la situation au citoyen, mais en lui fournissant toutes les explications qui s'imposaient.

C'est ainsi que notre résidant de la rue Melrose fut informé de l'existence de l'article 1088 de la Charte de la Ville de Montréal qui est très clair sur ce point : toute demande de réclamation pour des dommages matériels causés à la propriété privée doit être formellement reçue par la Ville dans un délai de 30 jours suivant le sinistre. Au-delà de ce délai, toute réclamation pour dommages matériels est normalement rejetée par le Service du contentieux.

Un 2 \$ qui peut vous coûter cher!

Une touriste de Trois-Rivières stationne son automobile sur la rue Notre-Dame, dans le Vieux-Montréal, met de l'argent dans le parcomètre et va visiter le Vieux-Port. Fascinée par le musée de Pointe-à-Callière, elle oublie le temps et à son retour trouve un avis d'infraction sur son pare-brise : le temps alloué était échu, montant demandé : 42 \$. Dès son retour à Trois-Rivières, ne souhaitant nullement contester l'infraction, elle demande à sa succursale bancaire d'effectuer le versement indiqué sur le constat. Erreur de la banque ou de la dame, cela n'a pas d'importance, c'est un montant de 40 \$ et non de 42 \$ qui est envoyé à la Ville de Montréal, qui l'encaisse. La dame garde un excellent souvenir de son passage à Montréal et n'a qu'une histoire de plus à raconter à ses amies. Malheureusement, pour l'informatique, il en va autrement. Comme il l'est indiqué effectivement sur le constat d'infraction, une personne qui ne verse pas la totalité du montant dû dans les délais prescrits est réputée plaider non coupable. À cause du 2 \$ manquant, le dossier de madame est alors transmis à la cour municipale pour instruction.

Lorsqu'elle reçoit, près d'un an après son voyage, un avis de convocation devant le juge, notre Trifluvienne ne comprend pas ce qui se passe, tente à plusieurs reprises d'obtenir des explications au téléphone, mais ne réussit qu'à se faire dire de se présenter devant le juge et de lui raconter son histoire. Elle panique d'abord puis, indignée, écrit une

longue lettre au maire de Montréal qui la transmet à la cour municipale, pour vérification. Entre temps, la date de comparution passe et madame est condamnée en son absence. En ajoutant les pénalités de retard et les frais de cour, la contravention dépasse la centaine de dollars.

Saisi du dossier, le médiateur informe la citoyenne que son mandat ne lui permet aucunement de contester la décision d'un juge, mais qu'il lui reste deux choix : soit de payer dans les délais prescrits la somme exigée, soit de déposer une demande de rétractation de jugement, pour laquelle des nouveaux frais et une présence en Cour sont obligatoires.

Par contre, le médiateur recommande aux responsables du Service du contentieux qu'un système soit mis en place afin de repérer à l'avance ce type de problème et d'éviter qu'une erreur aussi minime que manifeste ne prenne des proportions démesurées.

Question de «gros bon sens»

Le propriétaire d'une station-service se réjouit de ce que les employés de la Ville de Montréal, en collaboration avec la Commission des services électriques, sont en train d'enfourer les fils de sa rue et en profitent pour remplacer les lampadaires, disposés à distance régulière. Il regarde donc avec intérêt la progression des travaux jusqu'à ce qu'un employé commence à marquer à la peinture l'emplacement du prochain lampadaire. D'après les marques au sol, ce dernier va se dresser fièrement au beau milieu de l'entrée de la station.

Le pompiste surpris en fait la remarque à l'employé qui vérifie sur le plan et confirme que l'emplacement est conforme et que, de toute façon, il a bien d'autres chats à fouetter que de s'occuper du service à la clientèle! Notre homme tente de rejoindre quelqu'un au Service des travaux publics et de l'environnement et, après de longues recherches, se fait dire que c'est la Commission des services

électriques qui est responsable. Nouvelle série d'appels téléphoniques dont le résultat prévisible est qu'on le renvoie au Service des travaux publics et de l'environnement qui estime avoir déjà répondu à sa question.

Deux heures plus tard, la machinerie est en place et l'on s'apprête à creuser. Affolé, le garagiste appelle le 911, qui le renvoie au Service de police, qui lui recommande de s'adresser au Bureau du médiateur. Un représentant de ce dernier se rend immédiatement sur place, constate l'aberration et téléphone aux directions du Service des travaux publics et de l'environnement et de la Commission des services électriques. Des cadres sont rapidement envoyés sur place et la situation est corrigée : le lampadaire sera déplacé de quelques mètres afin de libérer l'accès à la station. Le garagiste peut de nouveau pomper en paix.

Ça passait, ça ne passe plus!

Depuis plus de vingt ans, un résidant d'Ahuntsic, propriétaire d'un terrain situé sur un angle de rues, accède au stationnement qu'il a aménagé près de sa maison en franchissant une section très endommagée du vieux trottoir, située précisément sur le coin de la rue. Les distances entre les propriétés exigées pour l'installation d'un stationnement sont respectées à quelques centimètres près et tous les voisins de monsieur se garent sur leur terrain. Toutefois, lors de la réfection des trottoirs, la Ville de Montréal omet de prévoir une entrée charretière en face de l'espace prévu, puisque le propriétaire n'en avait pas fait la demande, mais aménage une rampe d'accès pour handicapés à l'angle des rues.

La Ville de Montréal installe aussi gratuitement des entrées charretières devant les voisins de ce citoyen. Notre ami continue donc de stationner à côté de chez lui en empruntant la rampe pour personnes handicapées, située sur le passage qu'il utilise depuis plus de vingt ans. Inévitablement, ce sont des choses qui ne se font pas et les contraventions pour utilisation illégale d'une rampe pour personnes handicapées commencent à pleuvoir. Monsieur communique alors avec le Service des travaux publics et de l'environnement et réclame à son tour, une entrée charretière.

Malheureusement, les travaux sont terminés et, dans un premier temps, le Service refuse, alléguant les quelques centimètres manquants, puis accepte, mais aux frais du propriétaire. Celui-ci s'adresse au Bureau du médiateur qui, constatant l'historique du dossier, recommande au Service des travaux publics et de l'environnement de construire à ses frais une nouvelle entrée charretière. Faisant preuve d'une louable souplesse et d'une véritable volonté de rendre service aux citoyens, le Service accepte la recommandation du médiateur sur une base exceptionnelle et en fonction des circonstances spécifiques liées à ce cas. L'entrée est donc construite sans autre délai ni frais pour le citoyen.

Recommandations

À l'issue de l'année 1998, le médiateur dépose huit recommandations :

1. Le vocable de « médiateur » entraîne fréquemment des erreurs d'interprétation du rôle de ce dernier qui doit souvent décliner des demandes d'interventions ne relevant pas de son champ d'activité, notamment dans le domaine syndical. D'autre part, un médiateur est perçu comme un tiers neutre dont le rôle se limite à aider les parties à trouver elles-mêmes la solution de leur problème. L'ombudsman, quant à lui, exerce un préjugé favorable envers le citoyen qu'il aide à se défendre lors d'un conflit avec la Ville de Montréal en plaidant souvent le « gros bon sens » auprès des services avant que la situation ne s'envenime. C'est pourquoi la recommandation suivante est déposée :

• **Recommandation 98-A1**

Remplacer le titre de médiateur de Montréal par celui d'ombudsman de Montréal.

2. Plusieurs groupes de citoyens se sont adressés en vain au Bureau du médiateur qui a dû rejeter leurs demandes, car elles ne relevaient pas directement de son autorité. Pourtant, le lien avec la Ville de Montréal était clair, mais aussi informel que soit son mandat, le médiateur ne pouvait intervenir. On pense ici aux employés, passés, présents ou futurs, aux citoyens aux prises avec des sociétés paramunicipales ou aux victimes de dommages causés par certains sous-traitants. Afin de corriger cette situation, la recommandation suivante est déposée :

• **Recommandation 98-A2 :**

Élargir le mandat de l'ombudsman afin de lui permettre d'intervenir auprès de nouvelles clientèles insuffisamment représentées.

3. Si le médiateur lui-même est nommé par le maire et voit son statut confirmé par le conseil municipal, il n'en va pas de même pour sa mission, ses pouvoirs et ses responsabilités qui n'ont pas encore fait l'objet d'une formalisation quelconque et sont donc laissés à l'interprétation individuelle. Certains services ont vite compris qu'il y a peu de risques à ne pas tenir compte des recommandations du médiateur lorsque ces dernières dérangent un peu trop. Afin de se couvrir et au lieu de tenter de négocier une solution acceptable pour le citoyen, ils ont préféré demander un avis juridique au Service du contentieux. Ce dernier leur a confirmé une réalité que le médiateur déplore depuis des années, à savoir que ses « pouvoirs » ne s'appuient sur aucune base juridique. C'est pourquoi, afin de maintenir la crédibilité des recommandations du médiateur, la recommandation suivante est déposée :

• **Recommandation 98-A3**

Inscrire la fonction et les responsabilités redéfinies de l'ombudsman de Montréal dans la Charte de la Ville de Montréal.

4. Pour bien assumer sa fonction et promouvoir l'équité en même temps que l'apparence d'équité, le médiateur doit appuyer sa crédibilité sur la plus grande indépendance possible. Or, l'indépendance budgétaire vient parmi les premières conditions à remplir. Sur ce plan, le médiateur ne peut être un conseiller associé comme les autres. Actuellement, le budget du médiateur est pris à même celui du comité exécutif, et chaque dépense doit théoriquement être approuvée par le chef de cabinet du maire. Cette situation, si elle a permis au Bureau du médiateur de s'implanter rapidement dans le passé, devrait maintenant être remise en question si l'on souhaite renforcer cette nécessaire crédibilité. En ce sens, la recommandation suivante est déposée :

• **Recommandation 98-A4**

Détacher le budget du Bureau du médiateur de celui du comité exécutif et en confier la responsabilité exclusive au médiateur.

5. Depuis la création du Bureau du médiateur, il y a maintenant plus de quatre ans, les principales sources de frustration des citoyens sont clairement documentées et ont fait l'objet de nombreuses recommandations dont toutes n'ont pas toujours été suivies même si des progrès louables ont été enregistrés.

Il serait fastidieux ici de répéter ce qui a été expliqué en long et en large dans les rapports annuels précédents : même si la gravité du problème varie d'un service à l'autre, les réponses apportées aux questions et préoccupations des citoyens sont encore trop lentes et incomplètes. On remarque également qu'elles sont plus caractérisées par un souci de se protéger en défendant le statu quo que par une véritable volonté de trouver des solutions créatives à l'intérieur des inévitables contraintes réglementaires. Devant cette situation, la recommandation suivante est déposée :

• **Recommandation 98-B1**

Promouvoir à l'intérieur de tous les services l'idée que chaque occasion de contact entre un citoyen et un fonctionnaire est un instant de vérité qui doit être empreint d'une volonté sincère de communiquer de façon claire, complète et courtoise.

6. Les enquêtes menées par le médiateur lui ont également permis de constater que, parfois, le citoyen en situation de demande se voit attribuer des intentions négatives avant même d'avoir pu commencer à expliquer son cas. Ceci se produit à l'occasion au Service des permis et inspections et au Bureau de l'exécution des jugements de la cour municipale où certains représentants, peut-être surchargés de travail ou simplement par lassitude, n'ont pas toujours la patience d'analyser certaines situations particulières ni la courtoisie de laisser le citoyen s'exprimer. Ce dernier est fréquemment soupçonné de tenter de contourner le système alors qu'il essaie de le comprendre, ce qui n'est pas toujours facile, même pour un initié.

Cette présomption de mauvaise foi nuit considérablement aux chances de succès de tout échange. Devant cette situation, la recommandation suivante est déposée :

• **Recommandation 98-B2**

Réactiver auprès des services de première ligne la notion de présomption de bonne foi dans l'accueil et le traitement des citoyens.

7. Un nombre croissant de plaintes portant sur la conduite de certains fonctionnaires dans la gestion ou dans l'attribution de deniers publics ont été soumises au médiateur. Après enquête, il est apparu que plusieurs employés de la Ville de Montréal siègent à des conseils d'administration d'organismes partenaires financés à même les fonds publics. Il peut aussi se produire qu'ils n'y siègent pas officiellement, mais qu'ils en choisissent et en font nommer (ou exclure) les membres. Ces fonctionnaires sont fréquemment appelés à se prononcer sur des questions reliées à l'octroi de contrats, de financement et autres. Certains des membres de ces conseils sont parfois des employés récemment retraités dont les anciens subalternes siègent également aux mêmes instances. Il y a là un risque réel que l'évaluation des soumissions et des demandes de subventions se fasse en fonction de critères subjectifs. Devant cette situation, la recommandation suivante est déposée :

• **Recommandation 98-B3**

Rédiger et mettre en vigueur un code de déontologie qui obtienne l'adhésion active de l'ensemble des employés municipaux.

8. Le Bureau du médiateur a été saisi de plusieurs plaintes de citoyens déplorant qu'il leur soit impossible de plaider, en dehors des heures traditionnelles d'ouverture des bureaux, certaines causes mineures reliées au stationnement des véhicules. Ces citoyens expliquent, de façon très plausible, le choix auquel ils font face lorsqu'il s'agit de perdre une journée de travail pour contester devant un juge une contravention de quelques dizaines de dollars. Plusieurs décident de payer même s'ils ne sont pas convaincus que justice a été rendue. Si une ou deux salles de la Cour étaient ouvertes quelques soirs par

semaine, exclusivement pour traiter ces cas mineurs qui n'entraînent pas la convocation de témoins ou d'experts, l'accessibilité à la justice serait grandement améliorée. Dans le passé, ce projet s'est heurté à une forte opposition de la part de l'administration de la cour municipale qui se réfugiait, entre autres, derrière les coûts reliés à l'obligation d'ouvrir tout l'édifice, tous les soirs, à toutes les sortes de cause. Or, comme il est dit plus haut, seuls seraient admissibles les cas d'infractions mineures au stationnement, qui libéreraient d'autant les salles pendant la journée. À cet égard, la recommandation suivante est déposée :

- **Recommandation 98-B4**

Ouvrir un petit nombre de salles de la cour municipale quelques soirs par semaine pour y traiter exclusivement les infractions mineures au stationnement qui n'entraînent pas la convocation de témoins ou d'experts. Le choix de se présenter le jour ou le soir serait laissé au citoyen.

Où s'adresser?

Pour obtenir des renseignements sur le mandat du médiateur ou pour demander son intervention, prière de communiquer avec le :

Bureau du médiateur
Hôtel de ville
275, rue Notre-Dame Est
Bureau R111
Montréal (Québec)
H2Y 1C6

Téléphone: (514) 872-8358

Télécopieur: (514) 872-2379

ville.montreal.qc.ca/mediateur/mediateur.htm



Ville de Montréal