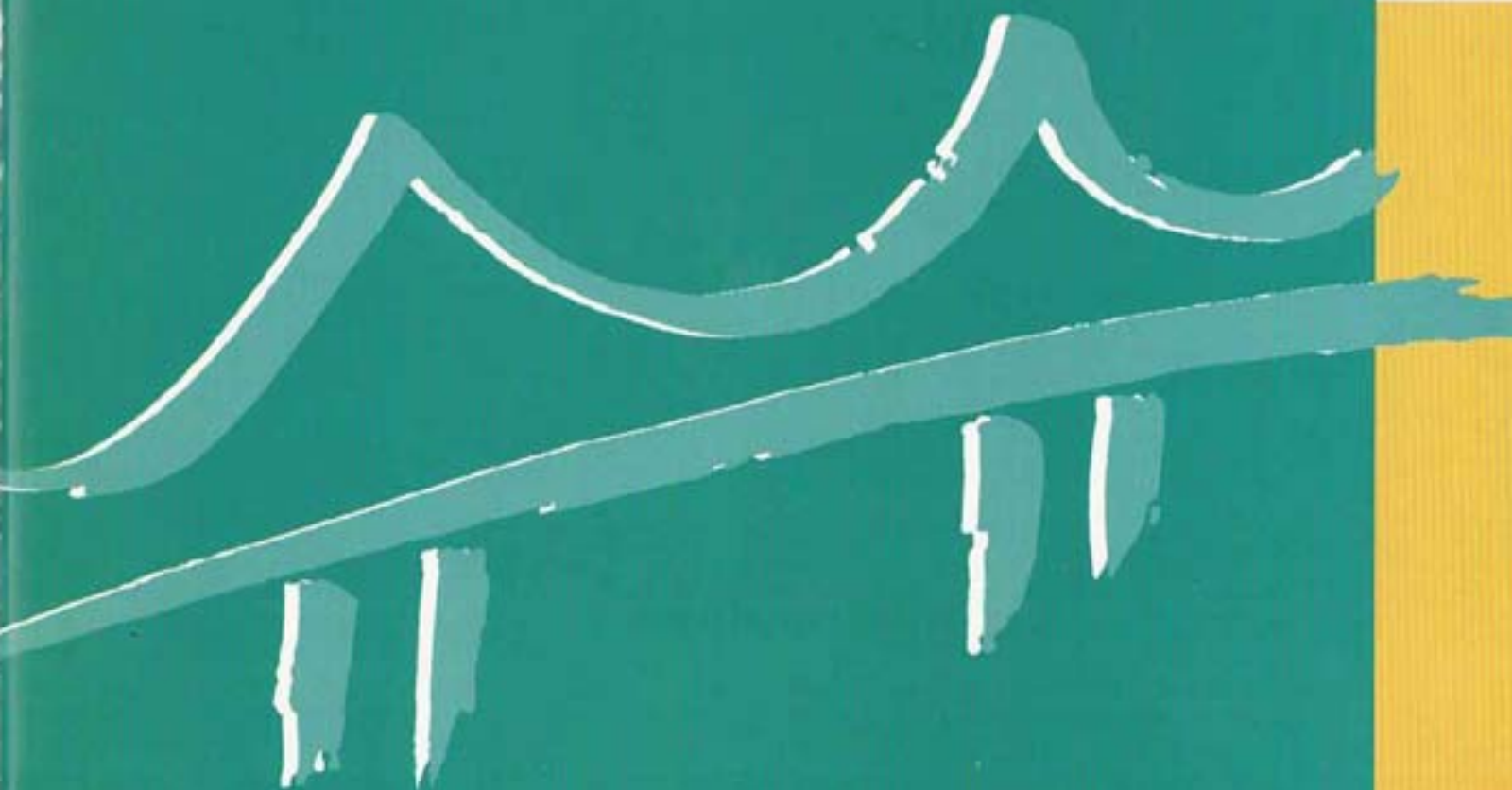


Médiateur de Montréal

R a p p o r t 1 9 9 9



« Il échappe souvent des fautes à nos yeux, mais la maladie du jugement consiste à ne les pouvoir apercevoir lorsqu'un autre nous les découvre »

Michel de Montaigne
1533-1592



Ville de Montréal

Médiateur de Montréal

R a p p o r t 1 9 9 9

Table des matières

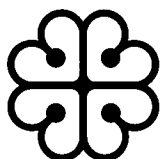
Lettre de transmission	5
Structure politique et administrative de la Ville en 1999	6
Résumé du rapport 1999	7
Chapitre 1	
Bilan des recommandations de 1998	9
Chapitre 2	
Principaux constats	11
Chapitre 3	
Les fleurs et le pot	13
Chapitre 4	
L'année 1999 en chiffres	15
Chapitre 5	
Principales réalisations	21
Chapitre 6	
Exemples de dossiers soumis	23
Où s'adresser?	28

Ville de Montréal

Le 20 septembre 2000

Monsieur le Maire,

Dans la continuité du mandat que vous m'avez fait l'honneur de me confier depuis novembre 1998, veuillez trouver ci-joint le rapport annuel du médiateur pour l'année 1999.



Cette dernière année du millénaire a été pour mon équipe et pour moi l'occasion de consolider certaines pratiques qui avaient fait leurs preuves dans la gestion quotidienne des dossiers que nous recevons. L'année 1999 nous a aussi permis d'amener certains services municipaux à remettre en question plusieurs positions traditionnelles et réponses toutes faites qui n'étaient plus de mise dans une administration moderne. Mais ces douze derniers mois ont surtout confirmé notre certitude que le Bureau du médiateur, s'il veut être capable de faire face aux transformations profondes qui vont caractériser le monde municipal de demain, doit faire avancer le dossier de la formalisation de son mandat et se voir accorder un contrôle accru sur les ressources dont il dispose.

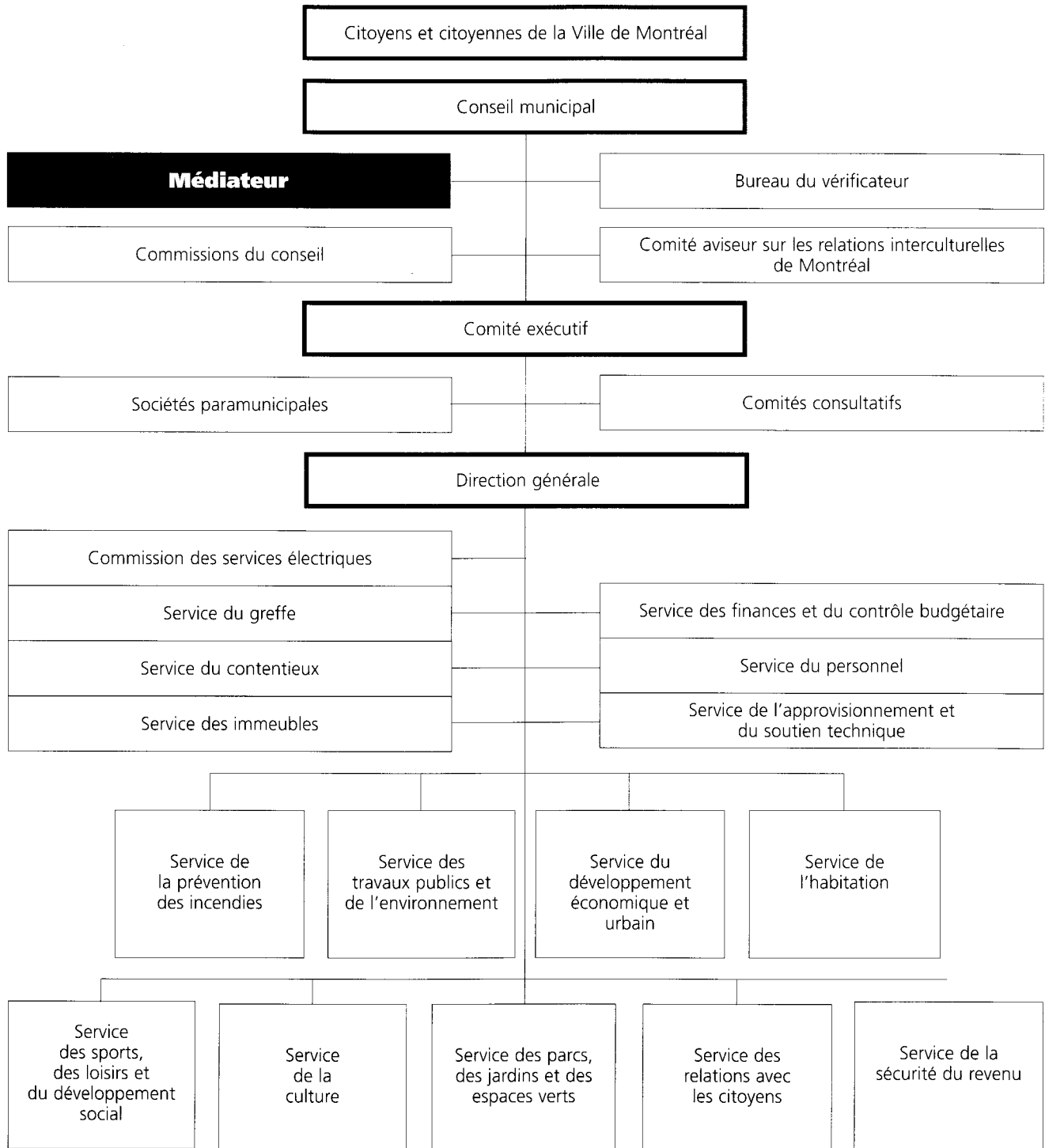
L'augmentation considérable du nombre de dossiers qui nous ont été soumis au cours des derniers mois rend cette réforme encore plus urgente.

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.

Le médiateur,

Maurice Beauchamp

Structure politique et administrative 1999



Résumé du rapport

Pour le Bureau du médiateur, l'année 1999 a été l'occasion de faire plusieurs constats :

- Les dossiers qui lui ont été transmis sont plus délicats à traiter, plus longs, et surtout plus nombreux : 10 % d'augmentation en 1999, tandis que des projections prudentes permettent d'évaluer à 60 % l'augmentation prévue pour l'an 2000;
- La réorganisation des services municipaux, en provoquant quelques zones grises temporaires, a contraint le médiateur à sonner l'alarme à plusieurs reprises pour que des citoyens ne se retrouvent pas pris dans des vides administratifs entre deux et parfois trois services;
- Les services ont répondu plus vite et favorablement à certaines recommandations du médiateur, mais ont étiré, parfois de façon inacceptable, leurs réponses à de simples demandes de renseignements probablement par crainte d'une intervention non souhaitée du médiateur dans ce dossier.

Malgré cela, et même si certains comportements individuels inacceptables ont encore été signalés, 1999 a été une année au cours de laquelle de nombreux progrès ont été constatés, notamment en ce qui a trait à la volonté de collaboration de plusieurs services et de la qualité de l'information qui a été transmises par ces derniers aux citoyens, que ce soit par contact personnel ou sous forme de brochures, dépliants et autres.

En 1999, le médiateur a pris des mesures concrètes pour améliorer l'accès à ses services, en acceptant certaines plaintes par téléphone, en produisant un nouveau dépliant en français et en anglais, en mettant à jour son site Web et en collaborant étroitement avec plusieurs médias.

Enfin, considérant qu'une seule des huit recommandations déposées en 1998 a été formellement rejetée (98-A1) tandis que les autres n'ont pas fait l'objet de décision officielle, le médiateur a choisi de ne pas déposer de nouvelles recommandations en 1999, mais plutôt de renouveler celles de l'année dernière qui n'ont pas encore bénéficié de l'attention méritée.

• **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.

Résultat : le projet, recommandé par le médiateur depuis plusieurs années, se heurte toujours à la même résistance, basée sur une déformation de la demande initiale : là où le médiateur demande, à titre expérimental, l'ouverture d'une ou deux salles de cour pour traiter un ou deux soirs par semaine des cas spécifiques déterminés à l'avance, on lui répond qu'il en coûterait beaucoup trop cher d'ouvrir toutes les salles de la cour tous les soirs pour traiter toutes sortes de dossiers. De plus, on additionne les coûts de façon erronée en refusant de considérer que les cas traités le soir n'auraient pas à l'être le jour!

À la lumière de ce qui précède, aucune nouvelle recommandation ne sera déposée cette année. En effet, ce serait faire preuve de beaucoup de candeur que de considérer que ces huit recommandations ont eu un impact suffisant à ce jour. C'est pourquoi, avant de se relancer sur d'autres pistes, il apparaît préférable de disposer d'abord de celles qui sont sur la table, quitte à modifier notre position plus tard si les circonstances l'exigent. Au cours des prochaines années, nous tenterons donc de pousser les recommandations de 1998 qui n'auront pas encore fait l'objet de décisions fermes.

Principaux constats

Un survol rapide des événements ayant jalonné l'année 1999 donne l'impression que cette année a été marquée du signe de la continuité : les motifs des plaintes restent sensiblement les mêmes et tournent autour des délais trop longs, de la difficulté de rejoindre des personnes responsables, du refus de répondre ou de la transmission d'explications incompréhensibles; les unités administratives les plus souvent visées sont toujours les mêmes, mais ont parfois été déplacées d'un service à l'autre lors de regroupements administratifs; le nombre d'enquêtes complétées et la durée moyenne de traitement ont augmenté parallèlement d'environ 10 %; et les recommandations du médiateur ont été respectées 8 fois sur 10.

Toutefois, une analyse plus serrée permet de dégager quatre constats principaux :

• Constat numéro 1 :

Les dossiers deviennent de plus en plus lourds à traiter. En effet, leur résolution implique dorénavant des remises en question fondamentales de pratiques établies depuis des années. De plus, ces pratiques s'appuient parfois sur des avis juridiques qui n'ont pas été remis à jour depuis longtemps et ne tiennent donc pas toujours compte des plus récents développements du droit.

• Constat numéro 2 :

Le nombre de dossiers ouverts en 1999 par le Bureau du médiateur est actuellement à la base d'une courbe de croissance logarithmique qui permet d'anticiper pour l'année 2000 une augmentation d'environ 60 %. Cette tendance ne s'est manifestée que vers le dernier trimestre, mais s'est confirmée clairement au cours des sept premiers mois de l'an 2000 : déjà, les délais s'allongent de façon sensible et les citoyens commencent à mettre en question la pertinence de se plaindre de retards indus auprès d'un organisme qui, lui-même, ne sera bientôt plus en mesure de réagir à l'intérieur de délais raisonnables.

• Constat numéro 3 :

La réorganisation de certains services municipaux, notamment les fusions et les changements effectués à la haute direction, a entraîné une baisse temporaire du service à la clientèle.

En effet, d'une part, cette fonction est devenue moins prioritaire dans la lutte de certains pour défendre leur territoire; d'autre part, le nouveau partage des tâches a parfois créé des zones grises, là encore temporaires, mais qui ont permis à certains de se désresponsabiliser. Le médiateur considère toutefois que les citoyens ne devraient pas avoir à subir ce genre de situation. L'exemple classique est celui de la racine d'arbre qui soulève une section de trottoir : le Service des travaux publics et de l'environnement estime ne pas avoir la compétence pour toucher aux racines, mais le Service des parcs, des jardins et des espaces verts dit ne pas avoir les ressources nécessaires pour refaire le ciment. Le citoyen, lui, attend. Dans ce cas, qui a finalement eu une issue heureuse, le médiateur a dû communiquer avec la direction des deux services pour leur demander de se parler.

• Constat numéro 4 :

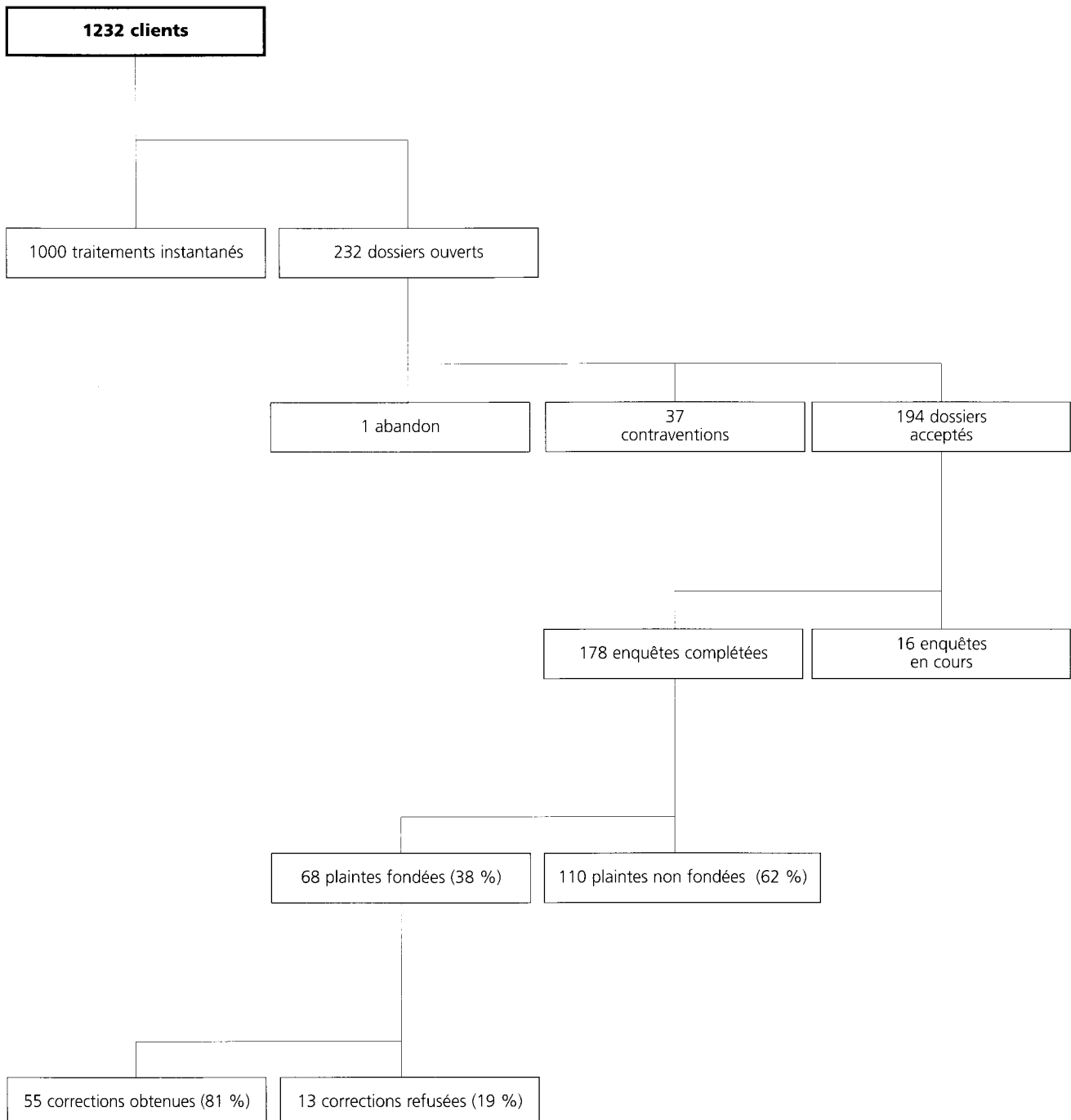
Plusieurs dossiers se règlent plus vite, notamment lorsque le médiateur a réussi à faire accepter sa recommandation dans le passé sur des cas identiques; les services ont alors tendance à prendre la décision plus rapidement, connaissant à l'avance l'acharnement avec lequel le médiateur va défendre sa position. Malgré cela, cependant, la durée moyenne de traitement de l'ensemble des dossiers s'allonge. Or, s'il est normal que certaines recommandations entraînent des délais de réflexion avant implantation, il est inacceptable que de simples demandes de renseignements prennent parfois des mois avant d'aboutir. La raison de ces retards est probablement la suivante : le médiateur considère qu'il n'y a pas de petits dossiers et que tout le monde doit être traité avec le même empressement. Par contre, certaines unités répondent

- Dans le cas de certaines demandes de location de locaux commerciaux dans des secteurs qui ne l'autorisent pas de plein droit, les délais sont excessivement longs : il faut parfois plus de temps pour obtenir un permis que pour trouver un locataire potentiel. Lorsque ce dernier perd patience et s'en va avant l'obtention des autorisations nécessaires, l'opération est à refaire sur une nouvelle base si l'usage envisagé est différent. Le cycle peut se reproduire indéfiniment avec une constante : le propriétaire paie pour chaque nouvelle demande, même s'il n'a pas le temps d'en cueillir les fruits.
- Même si leur travail n'est pas toujours facile, certains huissiers se permettent des écarts de comportement inacceptables. Plusieurs suggestions du médiateur dans ce domaine sont restées lettre morte.
- L'année 1999 a été difficile en ce qui concerne le service à la clientèle à la cour municipale et le médiateur a reçu de trop nombreuses plaintes sur le manque de compréhension, l'arrogance et les commentaires disgracieux de certains préposés. Cependant, il est important de noter ici que, depuis le début de l'an 2000, la nomination d'une professionnelle chargée spécifiquement de veiller à la qualité du service à la clientèle à la cour a changé le portrait de façon radicale. Les statistiques compilées par le médiateur au cours des sept premiers mois de 2000 prouvent que la situation s'est grandement améliorée et les plaintes se sont changées en félicitations ravies. Correctement reçus et bien informés, les citoyens ont moins de raisons de s'adresser au médiateur.

L'année 1999 en chiffres

Tableau 1

Répartition des dossiers en 1999



En 1999, 1232 citoyens se sont adressés au médiateur pour demander son aide. Un millier de ces demandes ont pu être traitées instantanément, c'est-à-dire que le citoyen a reçu immédiatement l'information nécessaire ou a été dirigé vers l'organisme le plus susceptible de le dépanner.

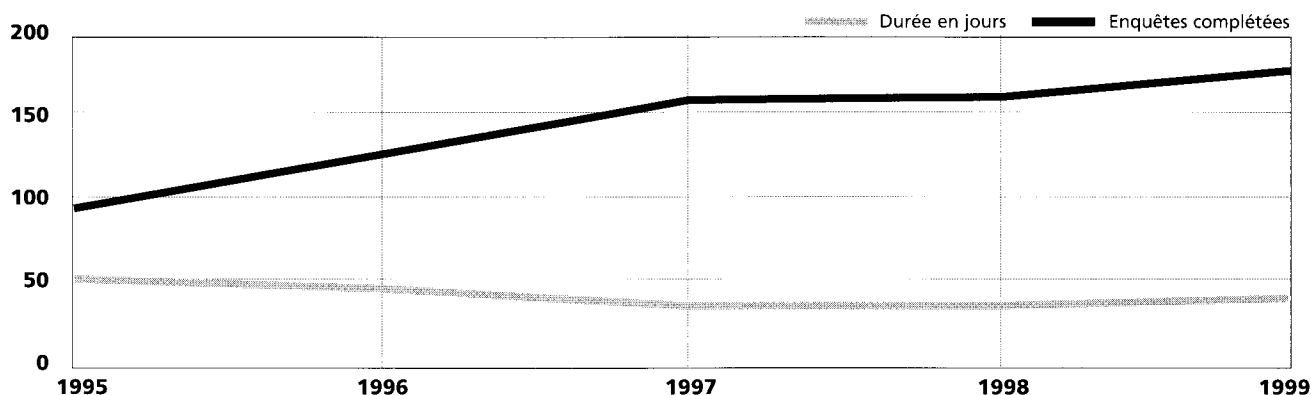
232 dossiers formels ont été ouverts, c'est-à-dire que le citoyen s'est identifié formellement, a reçu un accusé de réception et a vu son dossier faire l'objet d'un suivi systématique et d'une évaluation finale, le cas échéant.

Toujours au cours de la même année, au total 178 enquêtes ont été complétées, soit une augmentation d'environ 10 % par rapport à l'année précédente. Le médiateur a évalué, après enquêtes, que 110 de ces plaintes n'étaient pas fondées par rapport à 68 qui se sont avérées fondées. Dans ces derniers cas, sa recommandation a été suivie 55 fois, soit dans 81 % des cas.

Une évaluation sommaire des résultats des 178 dossiers complétés nous permet de considérer que plus de 80 % des citoyens qui se sont adressés à nous ont finalement jugé l'expérience satisfaisante, même si seulement 31 % (55 dossiers) ont obtenu satisfaction sur le fond. Cela prouve, une fois de plus, à quel point il est important, surtout lorsqu'on refuse une demande, de prendre le temps d'expliquer en détail et en termes compréhensibles les raisons de sa décision. Pour l'an 2000, un projet de sondage plus systématique permettra d'appuyer ces chiffres sur une base moins empirique.

Tableau 2

Impact du nombre d'enquêtes sur leur durée

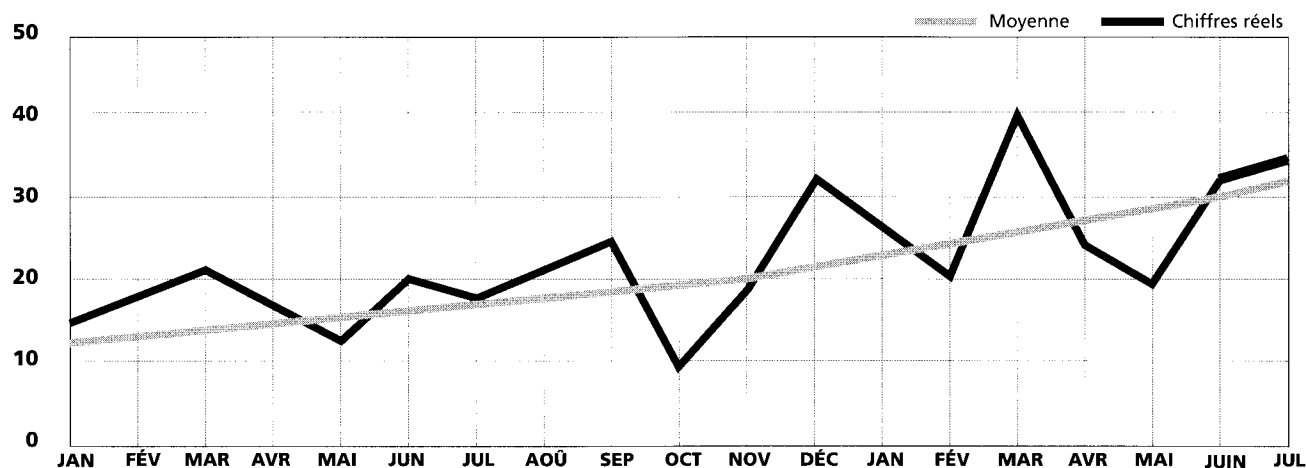


Ce tableau est très représentatif du travail quotidien du Bureau du médiateur :

- De 1995 à 1997, la notoriété du médiateur augmente et de plus en plus de citoyens font appel à ses services. Le nombre d'enquêtes passe de 93 à 157. Parallèlement, le Bureau se structure, acquiert de l'expérience et devient de plus en plus efficace. La durée moyenne de traitement baisse donc de 51 à 38 jours.
- De 1997 à 1998, le nombre de plaintes atteint un plateau (157 à 159) et l'équipe du médiateur a atteint sa vitesse de croisière (de 38 à 37 jours).
- À la fin de 1999, en partie à la suite de la parution des *Chroniques du médiateur* dans le journal *La Presse*, le nombre de plaintes augmente de façon considérable (de 159 à 178) et le Bureau du médiateur ne peut plus suivre le rythme : les délais s'allongent et la durée moyenne augmente.

Tableau 3

Dossiers ouverts de janvier 1999 à juillet 2000



Ce tableau ajoute au bilan de 1999 les chiffres réels des sept premiers mois de l'an 2000. On constate alors que la tendance amorcée dans les derniers mois de 1999, tel qu'il a été mentionné plus haut, se confirme clairement.

Cela signifie que si des mesures importantes ne sont pas prises rapidement, les délais de traitement des dossiers confiés au médiateur vont doubler en 2000.

Tableau 4**Évolution des activités de 1995 à 1999**

Année						Total
	1995	1996	1997	1998	1999	
Nombre de clients	992	1289	1354	1242	1230	6107
Traitements instantanés	786	1028	1080	1000	1000	4894
Enquêtes	108	146	179	177	194	804
Contraventions	76	88	43	54	37	298
Abandons - transmissions	22	27	58	11	1	119
Plaintes fondées	41	53	84	72	68	318
Corrections obtenues	30	49	73	63	41	256
Visites sur place	74	85	101	68	48	328
Durée moyenne de traitement (en jours)	51	44	38	37	39	n/a

Ce tableau permet de constater que, depuis sa création, le Bureau du médiateur a servi plus de 6000 clients, effectué plus de 800 enquêtes et suivi près de 300 cas litigieux de contraventions. Le médiateur ou l'un de ses représentants s'est rendu 328 fois sur place et a réussi 8 fois sur 10 à faire corriger une plainte qu'il avait jugée fondée.

Tableau 5**Motifs des plaintes de 1996 à 1999**

	1996		1997		1998		1999	
Contraventions	80	30 %	43	16 %	54	22 %	37	16 %
Rigidité administrative	64	24 %	59	21 %	37	15 %	47	20 %
Retard, refus, aucune réponse	47	18 %	60	22 %	78	32 %	48	21 %
Coordination entre services	31	12 %	25	9 %	4	2 %	7	3 %
Réclamations	16	6 %	30	11 %	26	11 %	13	6 %
Litiges privés	13	5 %	5	2 %	9	4 %	12	5 %
Cause humanitaire	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	42	18 %
Comportement d'un(e) employé(e)	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	9	4 %
Autres	10	5 %	52	19 %	34	14 %	17	7 %
Total	261	100 %	274	100 %	242	100 %	232	100 %

Très peu de changements méritent d'être signalés à ce poste. Rigidité administrative, retard non justifié dans le traitement des dossiers, manque de clarté dans les réponses et explications incomplètes représentent, bon an mal an, 50 % des objets des plaintes transmises au médiateur.

Tableau 6**Visites et rencontres de 1995 à 1999**

						Total
Année	1995	1996	1997	1998	1999	
Visites sur place	74	85	101	68	48	376
Médiations et rencontres avec les services et les citoyens	24	80	92	39	55	290

La baisse régulière du nombre de visites sur place depuis deux ans est un phénomène regrettable dans la mesure où une des forces du médiateur, dans ses négociations avec les cadres des services, est souvent de pouvoir dire : « Moi, je suis allé sur place et j'ai vu de quoi l'on parle. Je ne me fie donc pas uniquement à ce qui est écrit dans le rapport. » En 1998, le nombre de visites avait considérablement diminué pour des raisons principalement budgétaires. En 1999, cette tendance a été aggravée par le manque de temps disponible. Devant le nombre croissant de dossiers, des choix ont dû être faits et plusieurs visites potentiellement révélatrices ont dû être annulées. Cependant, un nombre croissant de rencontres ont été organisées au Bureau du médiateur, soit de façon spontanée, soit après rendez-vous. Cette pratique a permis de rapprocher l'équipe du médiateur des citoyens, en la rendant plus accessible.

Principales réalisations

En matière de réalisations plus ponctuelles, les activités suivantes sont dignes de mention :

- **Amélioration de l'accessibilité au médiateur**

En 1999, afin de simplifier le processus d'enregistrement des plaintes pour les personnes ayant des difficultés de rédaction ou de compréhension du français, le Bureau du médiateur a commencé à accepter les plaintes par téléphone, quitte à prendre rendez-vous avec les citoyens pour les aider à rédiger leur plainte. Nous avons également reçu, sur une base spontanée, de nombreux citoyens que les agents de communications sociales du BAM Centre-Ville dirigeaient vers nous, souvent en désespoir de cause. Afin de mieux accueillir ces nouveaux clients, les locaux occupés par l'équipe du médiateur ont été réaménagés.

- **Interventions préventives**

À l'occasion d'incidents, par exemple le bris d'une canalisation d'eau, le médiateur a pris l'initiative de publier dans les médias locaux des annonces informant les sinistrés potentiels des procédures à suivre pour déposer une réclamation et surtout des délais à respecter pour éviter la prescription.

- **Collaboration avec les médias**

En plus de collaborer de la façon la plus ouverte possible avec les programmes télévisés de protection des consommateurs (*La Facture, J. E.*), le médiateur a négocié avec *La Presse* la publication gratuite d'une chronique bi-hebdomadaire. Tous les deux dimanches, la *Chronique du médiateur* évoque de façon anonyme une situation particulière et les solutions apportées, afin que d'autres citoyens, aux prises avec de semblables problématiques, soient mieux équipés pour se défendre.

- **Publications et site Web**

Le Bureau du médiateur a produit un dépliant bilingue, intitulé *Connaissez-vous le médiateur de Montréal? Your Mediator at the City of Montréal* qui encourage les citoyens à se prévaloir de ses services. De plus, le site Web du médiateur a été rafraîchi et enrichi de plusieurs animations. Il est désormais possible de transmettre sa plainte « en ligne » au médiateur, ce qu'un nombre croissant d'internautes n'hésitent pas à faire. Le traite-

ment de tels dossiers est habituellement beaucoup plus simple et les réponses plus rapides puisqu'il suffit de faire suivre le dossier au service concerné, par *Lotus notes*. Les réponses et commentaires nous reviennent généralement par la même voie.

- **Bilinguisme et communautés culturelles**

La plupart des publications du médiateur sont désormais produites en français et en anglais, ce qui nous permet d'être mieux compris par un auditoire élargi. Un résumé des services offerts par le médiateur sera également préparé prochainement dans une sélection stratégique des langues les plus utilisées à Montréal.

- **Programme d'emplois d'été pour étudiants**

Cette année encore, le Bureau du médiateur a participé activement au programme du gouvernement fédéral en sélectionnant et en encadrant trois étudiants désireux d'acquérir une expérience de travail concrète.

- **Accroissement de la notoriété du Bureau du médiateur**

Afin de mieux faire connaître au gouvernement provincial les objectifs et activités du Bureau du médiateur, certaines des publications qui visaient au départ le grand public ont aussi été transmises aux membres du Parlement, ce qui a entraîné plusieurs demandes de renseignements complémentaires.

Exemples de dossiers soumis

AVANT QUE LE CIEL NOUS TOMBE SUR LA TÊTE!

Les locataires d'un triplex sont inquiets : depuis de nombreux mois, le parement de briques extérieur, au-dessus de leur porte d'entrée, s'effrite et de la poussière de brique tombe régulièrement sur leur perron. À la suite de nombreuses pressions auprès de leur propriétaire, ce dernier effectue une réparation de fortune à l'aide de plaques d'acier et de tiges de métal vissées dans la structure de bois. Toutefois, à l'occasion de ces travaux, les locataires constatent que cette structure est elle-même en mauvais état. Affaibli par les trous percés, le mur semble pencher vers l'avant et menace de s'effondrer. Le propriétaire estime qu'il n'y a aucun risque et refuse d'en faire plus.

Les locataires, jugeant la situation dangereuse, font appel au Service des permis et inspections afin qu'il intervienne auprès du propriétaire. Le Service fait enquête et émet un avis de non-conformité au propriétaire, le menaçant de poursuites s'il ne procède pas aux réparations qui s'imposent. Un inspecteur de la Ville de Montréal rencontre le propriétaire qui lui indique son intention de procéder aux réparations dès le printemps. Le printemps passe, puis l'été, puis l'automne. Nouvelle intervention de l'inspecteur, même réponse du propriétaire qui repousse une nouvelle fois les travaux au printemps.

L'été suivant, les locataires s'adressent au médiateur qui se rend sur place et constate que ce sont maintenant des morceaux entiers de briques qui se détachent. Point n'est besoin de détenir un diplôme d'architecte pour constater que la situation est devenue urgente. Le médiateur recommande au service de remettre à jour les délais accordés au propriétaire et, entre-temps, communique avec ce dernier. Il attire son attention sur sa responsabilité en cas d'accident, d'autant plus que la Ville lui a fait savoir formellement que les réparations ne sont pas conformes. Le médiateur cite au propriétaire d'autres cas identiques de négligence qui ont coûté très cher. Enfin convaincu, ce dernier fait effectuer les travaux d'urgence, avant le début de la mauvaise saison.

VOTRE MAISON EST NEUVE?

ÇA DÉPEND POUR QUI!

La notion de maison neuve n'est pas la même, selon l'administration à qui vous vous adressez : si vous achetez une maison ou une copropriété en grande partie rénovée, le gouvernement du Québec peut considérer la propriété comme une habitation neuve et la taxer en conséquence. Mais attention : si l'immeuble a déjà servi au logement dans le passé, la Ville de Montréal refusera votre admission au Crédit de taxes foncières à Montréal, quel que soit le niveau des rénovations effectuées et quelles que soient les promesses du vendeur, puisque ce programme vise exclusivement la création de nouvelles unités résidentielles.

Ayant remarqué que des travaux importants étaient effectués dans un immeuble récemment converti en copropriétés divisées, un citoyen décide de s'informer sur place et signe rapidement une promesse d'achat. Il fait le calcul des taxes applicables sur l'achat d'une propriété neuve, puis se rend dans son bureau Accès Montréal pour s'informer du programme de Crédit de taxes foncières à Montréal dont lui a parlé le vendeur. Quelle n'est pas sa déception d'apprendre que le crédit de taxes sur lequel il comptait lors de la signature de la promesse d'achat ne peut lui être accordé!

En effet, l'immeuble en question, quoique entièrement rénové, a déjà hébergé des occupants dans un passé lointain et ne peut, par conséquent, être considéré comme une nouvelle habitation. Cela est indiqué clairement dans les documents d'information publiés par la ville de Montréal qui précisent que le programme s'applique « à toute propriété neuve n'ayant jamais été habitée... Et ce, quelle que soit l'ampleur des travaux ». Saisi du dossier, le médiateur confirme au citoyen que sa nouvelle acquisition n'est pas éligible au Crédit de taxes foncières à Montréal, mais attire son attention sur un autre type de subvention offert par la Ville de Montréal qui s'applique mieux à son cas.

PERTE DE DROITS ACQUIS? DÉFENDEZ-VOUS!

En apposant sa signature sur le bail par lequel il loue ses locaux à deux jeunes professionnels, un Montréalais pense qu'il met fin à une longue traversée du désert! En effet, il tente depuis des mois de relouer une partie de son édifice, restée vacante depuis le décès du notaire qui l'a occupée de façon ininterrompue pendant 30 ans. Malheureusement pour lui, sa joie est de courte durée : il ne savait pas que, depuis plusieurs années, le secteur était zoné « résidentiel » et que le notaire n'avait pu continuer ses activités qu'en fonction du concept des droits acquis. Or, le Règlement d'urbanisme de la Ville de Montréal prévoit que les droits acquis à un usage dérogatoire se perdent notamment lorsque cet usage est interrompu pour une période de 12 mois.

Incapables d'obtenir les permis d'occupation nécessaires, les deux professionnels mettent immédiatement fin au bail fraîchement signé, et notre ami se retrouve de nouveau avec deux locaux vides. Le propriétaire tente vainement de faire valoir ses arguments auprès des représentants du Service responsable et, en désespoir de cause, fait appel au médiateur. Après enquête, le Bureau du médiateur constate que l'interprétation du règlement donnée par le Service ne tient pas compte des décisions récentes des tribunaux sur cette question. En effet, depuis un certain temps, les tribunaux ont tendance à considérer l'intention du détenteur de droits acquis pour déterminer si, dans une situation donnée, il y a effectivement une interruption d'usage.

Dans ce cas-ci, le propriétaire peut prouver aisément que l'interruption des activités commerciales dans ses locaux est liée au contexte économique, soit totalement indépendante de sa volonté, et que les locaux sont restés inoccupés, donc n'ont pas servi à d'autres fins. De plus, le propriétaire a effectué des démarches sérieuses et répétées pour louer ses locaux, notamment en faisant paraître des annonces dans différentes revues professionnelles. Dans ce contexte, et à la lumière de cette nouvelle tendance jurisprudentielle, le médiateur en vient à la conclusion que les démarches effectuées par le propriétaire peuvent être considérées comme une continuation d'usage, c'est à dire que, malgré la vacance des locaux, l'usage n'a pas vraiment été interrompu. Le médiateur recommande donc au Service

du développement économique et urbain de reconnaître les droits acquis malgré l'expiration de la période de 12 mois.

MES MEUBLES SONT À LA FOURRIÈRE MUNICIPALE. QUE PUIS-JE FAIRE?

Question : Qu'y a-t-il de plus désagréable que de se faire expulser de son logement par un huissier?

Réponse : Recevoir une facture de la Ville de Montréal pour le déménagement et l'entreposage de ses meubles déposés sur le trottoir.

C'est la triste réalité à laquelle font face plusieurs centaines de Montréalais chaque année à l'occasion de différends avec leur propriétaire. Généralement, les événements se passent de la façon suivante :

Après avoir obtenu un bref d'expulsion de la part d'un tribunal compétent, un propriétaire demande à un huissier de l'exécuter et donc de procéder à l'expulsion des locataires et de leurs effets personnels. Les huissiers préviennent alors le Service de l'approvisionnement et du soutien technique afin que celui-ci vienne ramasser les meubles et autres objets qui sont déposés devant le logement, à moins que la personne expulsée ne puisse immédiatement les prendre en charge et les faire transporter en lieu sûr.

En effet, même si la Ville de Montréal n'a aucune obligation de recueillir ces objets une fois déposés sur la voie publique, une telle procédure évite d'encombrer illégalement les trottoirs et permet surtout de soustraire ces biens aux vols et aux intempéries. Ces différents effets sont alors transportés à la fourrière municipale où ils sont entreposés dans des conteneurs, en attendant que leur propriétaire vienne les récupérer. La nourriture périssable, quant à elle, est jetée dès l'arrivée du camion à la fourrière.

Mais attention! : certains frais s'appliquent, en fonction du volume à déménager, donc du nombre de camions nécessaires, et en fonction de la durée de l'entreposage. Chaque jour, la facture s'allonge et peut devenir considérable au bout de 60 jours. Une fois ce délai écoulé, si le propriétaire n'est pas venu chercher ses biens, la Ville de Montréal les vend à l'encan afin de tenter de récupérer une partie de ses dépenses.

Si vous êtes expulsé de votre logement et que vos meubles sont entreposés à la fourrière de la Ville de Montréal, sachez que chaque journée d'entreposage supplémentaire augmente votre facture. Vous disposez de 60 jours pour venir récupérer vos effets après avoir acquitté les frais correspondants, mais vous devrez en prévoir vous-même le transport. Certains organismes communautaires peuvent parfois vous aider en vous prêtant un véhicule.

À l'intérieur de cette période de 60 jours, il vous est toujours possible d'aller récupérer sans frais vos papiers et vos vêtements personnels ainsi que quelques objets de première nécessité. Mais vous ne pourrez emporter aucun meuble ni appareil ménager si vous n'êtes pas en mesure de payer comptant les sommes dues à la Ville de Montréal.

LA RACINE DU PROBLÈME

Après 50 ans de loyaux services, l'égout de cette superbe propriété de la Grande Allée refuse sans préavis d'assumer ses responsabilités et décide soudain de ne plus charroyer son lot quotidien de misères. Convoqué sur-le-champ, le maître-plombier diagnostique un cas d'engorgement causé par une accumulation de racines qui se sont infiltrées à travers les connexions de la vieille conduite en céramique.

Un premier traitement est appliqué, soit le passage d'un appareil qui coupe les racines et dégage les voies obstruées. Malheureusement, plusieurs rechutes ne tardent pas à se produire au point où la seule solution envisageable devient l'opération à cœur ouvert. Après avoir demandé un permis d'occupation du domaine public, le propriétaire ouvre une tranchée, retire l'ancienne canalisation et la remplace par un beau tuyau tout neuf.

À l'occasion de l'ouverture de la tranchée, toutefois, notre ami constate que les racines proviennent en droite ligne d'un superbe érable argenté, installé sur le domaine public, donc appartenant à la Ville de Montréal, et parfaitement entretenu en tant que tel. Pensant pouvoir obtenir une forme de dédommagement pour sa canalisation endommagée, le propriétaire transmet sans retard une réclamation au Service du contentieux, accompagnée de la facture du plombier. Au cours des jours suivants, la réclamation est rejetée, mais le citoyen veut comprendre pourquoi et

s'adresse au Bureau du médiateur. Il reçoit alors les explications suivantes :

Les racines des arbres sont souvent accusées de causer des dommages aux murets, aux fondations et aux conduits souterrains alors que, généralement, c'est plutôt l'implantation inadéquate de ces structures, leur vétusté ou les mouvements ultérieurs du sol dus aux variations climatiques, particulièrement en sol argileux, qui en sont la cause. L'obstruction des conduites sanitaires par les racinelles est la résultante du bris ou de la perte d'étanchéité des tuyaux, occasionnés par les facteurs mentionnés ci-dessus, les racines ne faisant que profiter de la situation. La Ville de Montréal considère qu'il n'y a donc aucune relation de causalité entre ces racines et le bris des conduits. L'infiltration de racinelles dans les conduits est un indicateur d'un problème d'étanchéité mais, selon les experts en horticulture consultés par le médiateur, il est hautement improbable que des racines brisent des tuyaux ou des fondations en bon état.

De plus, il est bon de savoir ici que la réglementation municipale prévoit spécifiquement que toute tuyauterie installée sur le territoire de la ville de Montréal doit être étanche. On comprendra, à la lumière de ce qui précède, qu'il est excessivement difficile d'impliquer la responsabilité de la Ville de Montréal dans ce genre de dommage. Dans certaines conditions exceptionnelles, c'est cependant possible. Si vous pensez pouvoir faire partie de ces cas rarissimes, assurez-vous qu'un représentant de la Ville de Montréal soit présent lorsque la tranchée est ouverte et prenez des photos afin d'appuyer votre position.

RENDEZ-MOI MON ENTRÉE CHARRETIÈRE!

Que diriez-vous si, en rentrant de vacances, vous ne pouviez plus stationner votre auto sur votre propre terrain parce que la Ville de Montréal a refait le trottoir pendant votre absence et éliminé l'entrée charretière qui vous permettait de franchir ce dernier depuis 30 ans?

C'est la mésaventure qui est arrivée au propriétaire d'une maison semi-détachée du quartier Snowdon, achetée en 1969. Contrairement à l'immeuble adjacent, la propriété n'a jamais disposé d'un garage. Par contre, une entrée

charretière, aménagée par la Ville de Montréal dans le trottoir, et un espace de stationnement à proximité immédiate, ont été utilisés par les propriétaires successifs depuis la construction de la maison, en 1950, pour stationner leurs véhicules.

La décision de la Ville de Montréal s'appuyait sur les dispositions du Règlement d'urbanisme, adopté en 1994, qui interdit le stationnement en façade dans ce secteur. Selon la logique retenue, si le stationnement en façade était illégal, ce citoyen n'était pas en droit de conserver une entrée charretière.

Convaincu que ses droits ne sont pas respectés, notre ami décide, en dernier recours, de présenter son cas au Bureau du médiateur.

Après quelques recherches, le médiateur obtient la certitude que l'usage maintenant interdit était pratiqué bien avant la prohibition édictée par le Règlement d'urbanisme et qu'à l'époque de la construction de l'immeuble, aucun autre règlement municipal n'interdisait le stationnement en façade. Qui plus est, si ce type de stationnement n'avait pas été autorisé à l'époque, la Ville de Montréal n'aurait probablement pas, à l'encontre de ses propres règlements, aménagé une entrée charretière donnant accès à la cour avant du bâtiment. Pour toutes ces raisons, le médiateur recommande au Service des travaux publics et de l'environnement de reconstruire, à ses propres frais, une nouvelle entrée charretière et de reconnaître que l'usage dérogatoire en question était protégé par des droits acquis.

Le Service en question procède de bonne grâce à la correction demandée et notre ami peut repartir en vacances sans craindre à son retour, de devoir errer indéfiniment sans port d'attache, comme le *Vaisseau fantôme* de la légende.

PITOU FANTÔME!

Chaque été, avec l'aide des gouvernements supérieurs, la Ville de Montréal engage plusieurs centaines d'étudiants et d'étudiantes à qui l'on confie toutes sortes de travaux. L'une d'entre elles, affectée à la patrouille canine, a peut-être fait preuve d'un zèle un peu excessif. À vous de juger :

Ayant constaté, lors de sa patrouille, qu'un citoyen sportif faisait son « jogging » avec un chien sans laisse à ses côtés, cette jeune fille suit l'homme et le chien jusqu'à leur domicile et frappe à la porte. Elle entend le chien grogner et gratter le panneau. Mais lorsque le citoyen ouvre : plus de chien. L'employée temporaire s'identifie comme inspecteur canin, montre sa carte et demande à voir le chien pour vérifier s'il a une licence. Immédiatement sur la défensive, le citoyen jure ses grands dieux qu'il n'a pas de chien! Certaine de ne pas souffrir d'hallucinations, l'inspectrice insiste et informe le propriétaire du chien que le règlement lui permet de pénétrer dans son domicile pour constater la présence de l'animal et vérifier la détention de la licence annuelle par son propriétaire. Le citoyen, choqué, cite les chartes canadienne et québécoise, évoque de graves atteintes à sa vie privée, refuse catégoriquement de laisser entrer l'inspectrice et claque la porte. Jugeant que son travail lui apporte peut-être plus d'émotions qu'elle n'en souhaiterait, notre amie se retire et choisit d'en référer à son supérieur qui décide avec beaucoup de sagesse d'en rester là en attendant que le citoyen irascible commette une nouvelle infraction.

Malheureusement, pour ce dernier, l'affaire n'est pas close et, quelques jours plus tard, il s'adresse au Bureau du médiateur pour porter plainte contre le comportement abusif de l'étudiante, l'accusant d'avoir voulu entrer de force chez lui et d'avoir attenté à sa vie privée.

Après vérification, le médiateur est en mesure de confirmer au citoyen qu'il est permis aux inspecteurs des municipalités, dans l'exercice de leurs fonctions, d'inspecter les lieux privés. Ce droit doit bien sûr s'exercer dans une limite raisonnable, et c'est peut-être là que les interprétations peuvent différer. Lors de la brève formation offerte aux inspecteurs, il leur est clairement indiqué qu'ils doivent rester sur le pas de la porte, en attendant que les propriétaires des animaux leur fournissent eux-mêmes les preuves écrites des pièces requises pour la possession de leurs chiens. Notre jeune étudiante avait effectivement cette consigne en tête lors de son intervention mais, devant l'apparence de mauvaise foi, elle a peut-être fait preuve d'un peu trop d'enthousiasme.

Afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise, le médiateur a recommandé au Service du développement économique et urbain de mettre sur pied une formation plus complète à l'intention des employés de la patrouille canine, notamment les étudiants embauchés pour la saison estivale, afin que ces derniers soient informés des limites de leur mandat.

LES RATS : N'EN FAITES PAS TOUT UN PLAT!

Des égouts endommagés sont des lieux propices à la prolifération des rats... Des tests de fumée existent, qui permettent aux services d'inspection de la Ville de Montréal de détecter ces invasions et de prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation. Mais lorsqu'il s'agit d'un égout privé, c'est bien sûr au propriétaire qu'il revient d'effectuer les travaux nécessaires.

Les propriétaires d'une maison reçoivent, après inspection de la Ville de Montréal, plusieurs avis de non-conformité : leurs égouts, détériorés par le temps, auraient permis l'infiltration de rats dans les caves voisines, et ils sont priés de remédier à la situation au plus vite. Incrédules devant une telle nouvelle, les citoyens ne répondent pas aux avis juridiques qui leur sont émis, mais entament toute une série de réclamations, d'abord au Bureau du maire, puis au Bureau du médiateur.

Ils prennent soin de rapporter dans de longues lettres le soin qu'ils apportent à l'entretien de leur maison, revendiquent la propreté de leur habitation, et se considèrent outrés qu'on insinue qu'ils puissent avoir des rats comme résidents!

Le temps passe, les ultimatum du Service des permis et inspections s'accumulent, et bientôt des contraventions sont émises à l'intention de nos amis qui ont du mal à voir les choses en face.

Au lieu de payer les contraventions ou de les contester formellement comme ils ont le choix de le faire, ils écrivent alors 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 remet alors le dossier au médiateur pour qu'il s'en occupe sans plus tarder.

Devant l'énormité du quiproquo, le médiateur décide de rencontrer les propriétaires pour éclaircir la situation sans plus tarder. Il prend le temps d'expliquer que ce n'est pas l'entretien de la maison qui est responsable de la prolifération des rats dans les conduits, mais bel et bien la déficience du système d'égouts, et que des travaux sont nécessaires dans les plus brefs délais. Les deux Montréalais sont enfin rassurés et procèdent rapidement aux réparations.

Où s'adresser?

L'équipe du médiateur est composée de quatre personnes :

Monsieur Maurice Beauchamp, médiateur
Monsieur Pierre Niedlispacher, adjoint au médiateur
M^e Suzanne Jobin, conseillère juridique
Madame Monique Filion, responsable de l'accueil et
du secrétariat

Pour joindre ces personnes, obtenir des renseignements sur
le mandat du médiateur, ou 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

Courriel : mediateur@ville.montreal.qc.ca

Site Web : ville.montreal.qc.ca/mediateur/mediateur.htm



Ville de Montréal