

MÉDIATEUR DE MONTRÉAL

RAPPORT 2000



DE MÉDIATEUR
À OMBUDSMAN



Ville de Montréal

Médiateur de Montréal

R a p p o r t 2 0 0 0

Table des matières

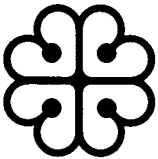
| | |
|---|----|
| Lettre de transmission | 5 |
| Structure politique et administrative de la Ville en 2000 | 6 |
| C h a p i t r e 1 | |
| Résumé du rapport | 7 |
| C h a p i t r e 2 | |
| Suivi des recommandations | 9 |
| C h a p i t r e 3 | |
| Rapport d'activités pour l'an 2000 | 11 |
| - L'an 2000 en chiffres | |
| - Évaluation continue | |
| - Commentaires des citoyens | |
| - Exemples de cas traités | |
| C h a p i t r e 4 | |
| Proposition dans le cadre de la loi 170 | 25 |
| - Le Bureau du médiateur dans la nouvelle ville de Montréal : « Un ombudsman au service de tous » | |
| Où s'adresser ? | 30 |

Ville de Montréal

Le 13 juin 2001

Monsieur le Maire,

Conformément au mandat que vous m'avez confié en novembre 1998, j'ai l'honneur de vous remettre ci-joint le rapport annuel du médiateur pour l'année 2000.



Cette année encore, les citoyens se sont adressés en grand nombre à mon Bureau pour réclamer plus d'équité, de souplesse et de courtoisie de la part des différents représentants de l'administration montréalaise, tandis que plusieurs services municipaux nous ont demandé d'intervenir afin de débloquer des dossiers de plus en plus complexes.

Tout au long de l'année, nous nous sommes efforcés de rejeter l'arbitraire et de penser en termes de complicité, plutôt que de conflit.

Les nombreux témoignages recueillis nous permettent de considérer que ces objectifs ont été atteints.

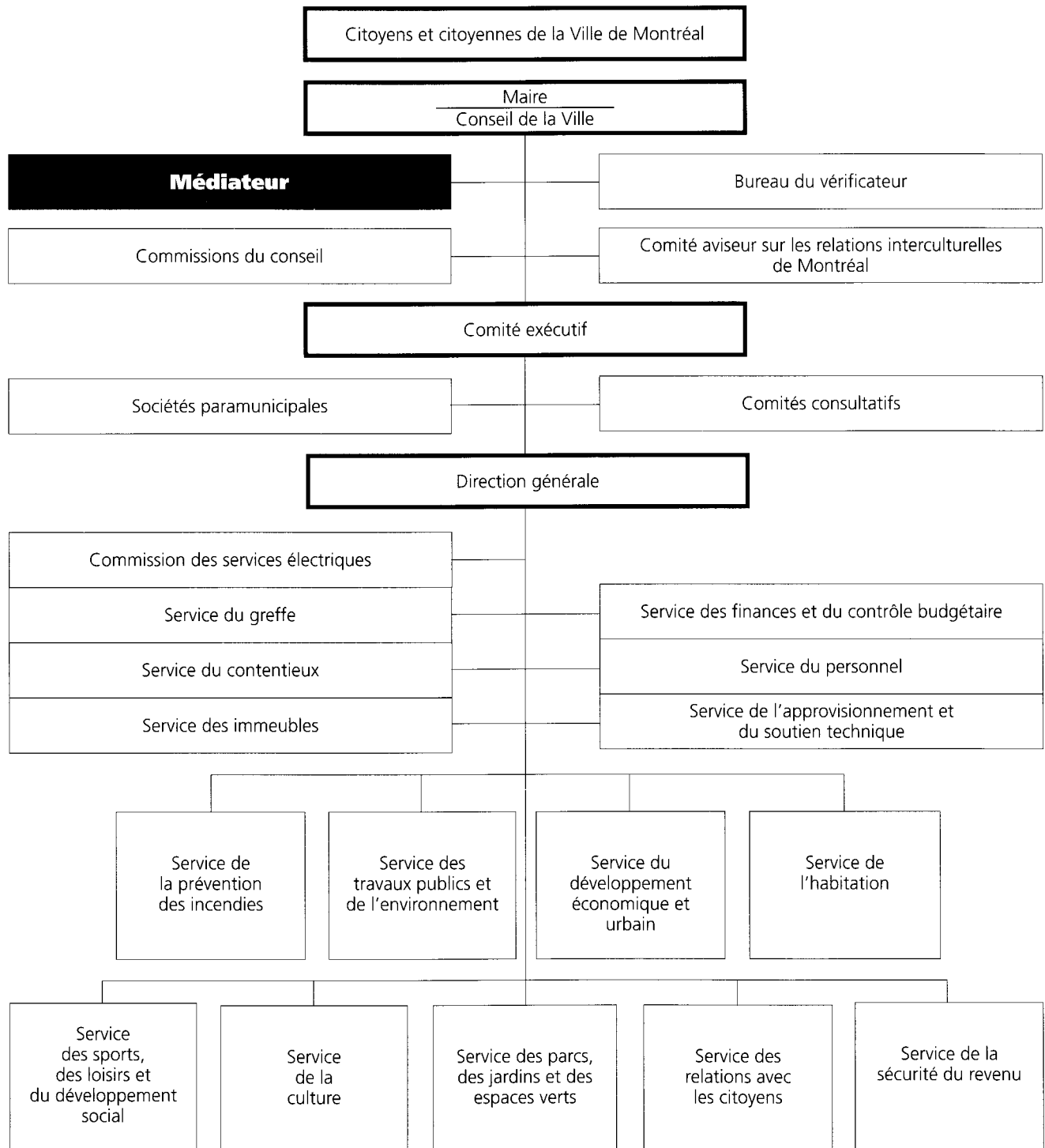
Je vous remercie de la confiance que vous m'avez accordée et vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes sentiments distingués.

Le médiateur,

A handwritten signature in cursive script that reads "Maurice Beauchamp".

Maurice Beauchamp

Structure politique et administrative en 2000



Résumé du rapport

Au cours de l'an 2000, le médiateur de Montréal est venu en aide à plus de 1800 Montréalais et a effectué près de 360 enquêtes. Il s'agit d'une augmentation de 55 % de nos activités par rapport à l'année dernière. Cette augmentation considérable n'a pas été absorbée rapidement par les services concernés et a plutôt été invoquée pour justifier des délais supplémentaires. Le médiateur, quant à lui, en acceptant de nouvelles catégories de plaintes, n'a pas toujours pu talonner les services de façon aussi systématique. Pour toutes ces raisons, la durée moyenne de traitement des dossiers est passée de 39 à 66 jours, une augmentation de 69 %.

Il semble cependant que les citoyens ne nous en aient pas tenu rigueur puisqu'un questionnaire informel transmis à nos « clients » nous a permis d'établir à 74 % le niveau de satisfaction par rapport aux services offerts. Ce résultat, quoique perfectible, est cependant très satisfaisant si l'on considère que le médiateur n'a donné raison aux citoyens qu'une fois sur trois.

Les objets des plaintes sont restés sensiblement les mêmes, soit le manque de clarté ou de courtoisie dans les explications données, le refus de répondre ou de donner suite à une demande, les délais inacceptables et le manque de souplesse dans l'application des règlements. Dans ces derniers cas, le médiateur n'a pu, bien sûr, intervenir, mais il s'est assuré que des explications complètes soient transmises aux plaignants. Plusieurs plaintes ont aussi porté sur la difficulté de la Ville à faire respecter certains de ses propres règlements, par exemple dans le cas des ateliers de mécanique automobile installés illégalement dans des secteurs résidentiels. Pour avoir suivi personnellement un dossier de ce type, le médiateur n'a d'autre choix que de confirmer qu'il est effectivement possible de maintenir une telle activité non réglementaire pendant des années, le soir et les fins de semaine, malgré les plaintes répétées des voisins, sans être importuné outre mesure par qui que ce soit. En effet, les pénalités prévues sont non seulement dérisoires, mais en plus elles ne sont que rarement appliquées pour des raisons dont aucune ne nous a paru digne de foi.

Dans un autre ordre d'idée, le médiateur a noté avec satisfaction que l'ensemble des recommandations déposées depuis deux ans par son Bureau ont reçu, en 2000, un accueil favorable de la part du maire et que leur implantation est soit achevée, soit en cours de réalisation.

Enfin, à la lumière de ce qui précède, le médiateur considère comme incontournable la nécessité d'offrir les services d'un ombudsman à l'ensemble de la population de la nouvelle ville de Montréal. Une ébauche de projet dans ce sens peut être consultée au chapitre 4.

Suivi des recommandations

L'implantation prochaine de la loi 170 ne permet pas, en juin 2001, de donner suite aux modifications recommandées ci-dessous, malgré l'accueil favorable dont elles ont fait l'objet, tel qu'on pourra le constater à la lecture des commentaires résumés à la suite de chacune. Toutefois, ces recommandations restent valables et pourraient servir d'encadrement à tout projet d'offrir les services d'un ombudsman à l'ensemble des citoyens de la nouvelle ville.

• Recommandation A1

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

À la lumière des expériences passées et après consultation de nombreux spécialistes, il semble que le terme d'ombudsman corresponde plus à la réalité du mandat assumé par le médiateur, le terme de médiateur prêtant à une certaine confusion, notamment avec la médiation de type syndical ou en matière civile et commerciale.

Il apparaît donc souhaitable de remplacer le vocable de médiateur par celui d'ombudsman, mais de façon progressive, afin de ne pas perdre les acquis des gestes passés, tout en définissant mieux le champ de compétence de ce Bureau.

• Recommandation A2

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

Plusieurs Montréalais n'ont pas encore accès formellement aux services de celui qu'il convient désormais de nommer l'ombudsman, et ce, pour des raisons historiques ou de multiplicité des compétences. C'est le cas, notamment, des employés municipaux passés, présents ou futurs, qui ne savent pas toujours vers qui se tourner dans le cadre de certaines catégories de difficultés. Lors d'une prochaine révision, il serait donc souhaitable que le mandat de l'ombudsman intègre éventuellement ces nouvelles clientèles, à l'intérieur de paramètres et par l'ajout de ressources qu'il reste à définir.

• Recommandation A3

Inscrire la fonction et les responsabilités du médiateur dans la Charte de la Ville de Montréal.

Bien que le Bureau apparaisse dans le projet d'organigramme de la nouvelle Ville, le mandat et les responsabilités du futur organisme de protection des citoyens n'est pas encore défini avec précision dans le cadre de l'implantation de la loi 170. Il nous semble cependant incontournable que tous les nouveaux Montréalais aient accès aux services d'un ombudsman et que le titulaire autant que les membres de son Bureau disposent d'un statut officiel. Leurs activités devraient faire l'objet d'une reconnaissance formelle à l'intérieur d'un véritable cadre législatif. C'est ainsi que devraient notamment être définis avec précision dans la Loi, les pouvoirs nécessaires à l'exercice de cette activité, de même que les obligations et responsabilités des employés qui collaboreront éventuellement au projet. Un texte dans ce sens est proposé plus loin, dans le chapitre 4 page 25, intitulé « Le Bureau du médiateur dans la nouvelle Ville de Montréal : un ombudsman au service de tous ».

• Recommandation A4

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

Après une indispensable période d'observation et d'ajustement, le projet d'ombudsman a atteint sa vitesse de croisière. Si l'on souhaite que le projet réussisse sa transition dans le cadre de la nouvelle ville, il conviendra désormais de lui accorder l'autonomie administrative et budgétaire en même temps que les ressources nécessaires qui lui permettront de remplir son mandat avec l'indépendance qui s'impose. Il va de soi que le Vérificateur de la Ville aurait toujours le pouvoir de vérifier l'utilisation de ces ressources.

• **Recommandation B1**

Promouvoir au sein de toutes les unités administratives l'importance d'offrir un service à la clientèle fondé sur une communication claire et courtoise.

Afin de donner suite aux observations effectuées par le médiateur au cours des années, un plan éducatif et informatif, simple mais ciblé, pourrait être mis en place à l'intention des employés municipaux, notamment ceux de première ligne. Cette activité pourrait être prise en charge par l'unité responsable des ressources humaines.

• **Recommandation B2**

Réactiver auprès des services de première ligne la notion de présomption de bonne foi dans l'accueil et le traitement des citoyens afin d'éviter une perception négative explicite de la part des employés municipaux.

Comme pour la recommandation précédente, ce projet devrait faire l'objet d'un plan de formation, qui pourrait être confié à l'unité responsable des ressources humaines.

• **Recommandation B3**

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

Cette recommandation avait été déposée alors qu'un projet de code de déontologie était déjà à l'étude et a depuis été entériné par le comité exécutif. Le médiateur considère que le document actuel ne dépasse pas le stade des vœux pieux et ne constitue pas un véritable facteur de mobilisation pour l'ensemble des employés de l'île. Un éventuel ombudsman devrait être associé à tout projet de réécriture du document dans le cadre de la mise en place de la nouvelle Ville.

• **Recommandation 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.

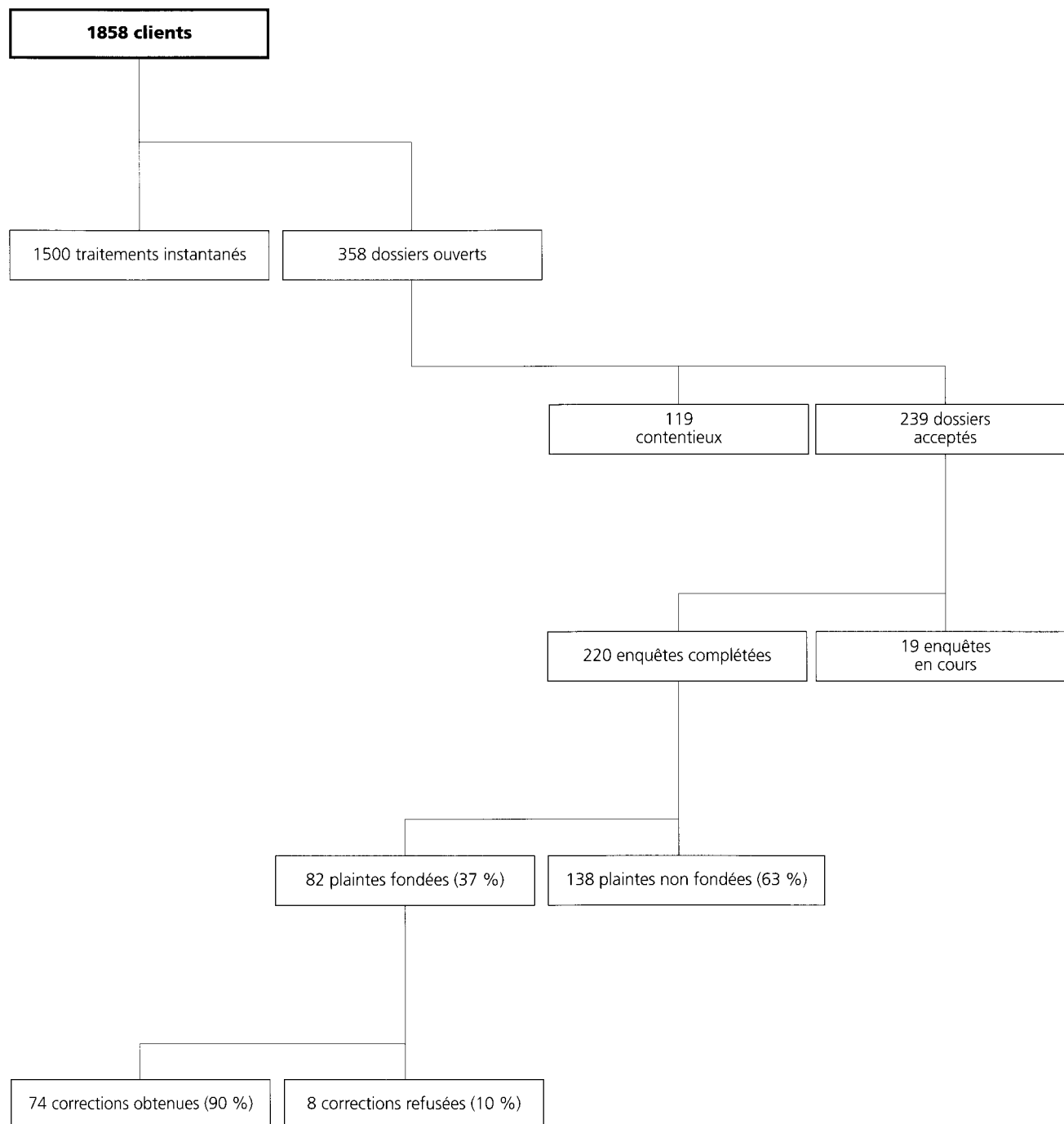
Tout geste visant à améliorer l'accès à la justice pour l'ensemble des citoyens ne peut qu'être encouragé. Différentes solutions sont actuellement à l'étude, dont le plaidoyer par correspondance et l'audition sur rendez-vous. La possibilité d'ouvrir quelques salles d'audience en dehors des heures habituelles, bien qu'elle rencontre une forte résistance de la part de certains cadres de la cour municipale, doit continuer à faire l'objet d'une évaluation objective, d'autant plus qu'un tel service est déjà offert dans d'autres municipalités fusionnées.

Rapport d'activités pour l'an 2000

L'année 2000 en chiffres

Tableau 1

Répartition des dossiers en 2000



En 2000, 1858 citoyens se sont adressés au médiateur pour demander son aide. Environ 1500 demandes ont pu être traitées instantanément, c'est-à-dire que le citoyen a reçu immédiatement l'information ou le conseil nécessaire ou a été dirigé vers l'organisme le plus susceptible de l'aider.

358 enquêtes formelles ont été effectuées, 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. Ce chiffre de 358 représente une augmentation de 55 % par rapport à l'année précédente. Cette croissance importante ne saurait être interprétée comme symptomatique d'une diminution de la qualité du service à travers la Ville. Le phénomène devrait plutôt être relié au fait que le médiateur n'a jamais fait de véritable campagne de publicité et que sa notoriété a toujours été très faible. Cette situation est en train de changer, notamment grâce à une présence plus soutenue du médiateur dans les médias (« La chronique du Médiateur » dans le journal *La Presse*) et à la prise en charge du suivi de nouvelles catégories de dossiers.

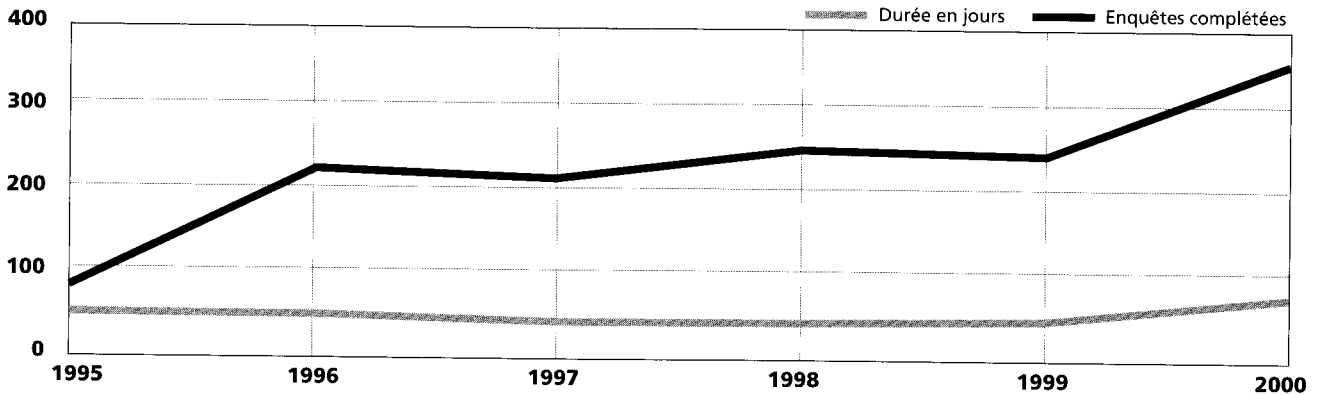
Toujours au cours de la même année, au total 220 enquêtes ont été complétées. Le médiateur a évalué, après enquête, que 138 de ces plaintes n'étaient pas fondées par rapport à 82 qui se sont avérées fondées. Par contre, parmi ces plaintes fondées, la recommandation du médiateur a été suivie par les services dans la quasi-totalité des cas.

Une évaluation sommaire des résultats des 220 dossiers complétés permet de considérer que les trois-quarts des citoyens qui se sont adressés à nous ont finalement jugé l'expérience satisfaisante, même si seulement 34 % (74 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.

Tableau 2

Impact du nombre d'enquêtes sur leur durée



Ce tableau démontre clairement que le Bureau du médiateur dans son état actuel a atteint le maximum de sa capacité de traitement des dossiers, conformément aux projections faites depuis septembre 1999. Si des mesures concrètes ne sont pas prises à court terme, les délais de traitement des dossiers atteindront un niveau inacceptable.

On constate en effet que de 1995 à 1996 la notoriété du médiateur augmente et de plus en plus de citoyens font appel à ses services. Parallèlement à cette croissance, le Bureau s'organise et devient de plus en plus efficace ; les délais de traitement diminuent.

De 1996 à 1999, le nombre de dossiers atteint un plateau ou augmente faiblement et les services nous répondent encore dans délais raisonnables.

En 2000, comme suite à une présence régulière dans les médias et en raison du fait que de plus en plus de services nous transmettent spontanément leurs cas les plus problématiques, le nombre d'enquêtes augmente de 55 %. Devant cet afflux de nouveaux dossiers, les services réagissent moins vite, et l'équipe du médiateur n'est pas en mesure de les relancer avec la même insistance.

Résultat : la durée moyenne de traitement des dossiers passe de 39 à 66 jours !

Tableau 3

Évolution des activités de 1995 à 2000

| | | | | | | | Total |
|---|------|------|------|------|------|-------------|--------------|
| Année | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | |
| Nombre de clients | 992 | 1289 | 1354 | 1242 | 1230 | 1858 | 7965 |
| Traitements instantanés | 786 | 1028 | 1080 | 1000 | 1000 | 1500 | 6394 |
| Enquêtes | 108 | 146 | 179 | 177 | 194 | 239 | 1043 |
| Contraventions | 76 | 88 | 43 | 54 | 37 | 119 | 417 |
| Abandons – transmissions | 22 | 27 | 58 | 11 | 1 | 0 | 119 |
| Plaintes fondées | 41 | 53 | 84 | 72 | 68 | 82 | 400 |
| Corrections obtenues | 30 | 49 | 73 | 63 | 41 | 74 | 330 |
| Visites sur place | 74 | 85 | 101 | 68 | 48 | 26 | 354 |
| Durée moyenne de traitement (en jours) | 51 | 44 | 38 | 37 | 39 | 66 | s. o. |

Ce tableau permet d'établir que, depuis sa création, le Bureau du médiateur a servi près de 8 000 Montréalais, effectué plus de 1 000 enquêtes et suivi 417 cas litigieux de contraventions.

Au cours des six dernières années, le médiateur a réussi à convaincre les services municipaux d'accepter sa recommandation, et donc de rendre justice aux citoyens, à 330 reprises parmi les 400 plaintes qu'il avait jugées fondées, soit près de 9 fois sur 10.

Tableau 4

Motifs des plaintes de 1996 à 2000

| | 1996 | | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|---------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| Contraventions | 80 | 30 % | 43 | 16 % | 54 | 22 % | 37 | 16 % | 86 | 24 % |
| Rigidité administrative | 64 | 24 % | 59 | 21 % | 37 | 15 % | 47 | 20 % | 69 | 20 % |
| Retard, refus, aucune réponse | 47 | 18 % | 60 | 22 % | 78 | 32 % | 48 | 21 % | 68 | 19 % |
| Coordination entre services | 31 | 12 % | 25 | 9 % | 4 | 2 % | 7 | 3 % | 8 | 2 % |
| Réclamations | 16 | 6 % | 30 | 11 % | 26 | 11 % | 13 | 6 % | 33 | 9 % |
| Litiges privés | 13 | 5 % | 5 | 2 % | 9 | 4 % | 12 | 5 % | 5 | 1 % |
| Cause humanitaire | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d | 42 | 18 % | 37 | 10 % |
| Comportement d'un(e) employé(e) | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d | n/d | 9 | 4 % | 7 | 2 % |
| Autres | 10 | 5 % | 52 | 19 % | 34 | 14 % | 17 | 7 % | 46 | 13 % |
| Total | 261 | 100 % | 274 | 100 % | 242 | 100 % | 232 | 100 % | 358 | 100 % |

Cette section met l'accent sur le motif de l'insatisfaction du citoyen, quelle que soit la raison pour laquelle il s'adresse à la Ville. Cependant, pour des raisons évidentes, les contraventions et réclamations ne sont pas détaillées.

Très peu de changements sont à noter à ce chapitre au cours des années. Rigidité administrative, retard non justifié, refus de répondre, explications insuffisantes, refus de considérer la possible bonne foi du citoyen, arrogance et grossièreté représentent, bon an, mal an, 50 % des plaintes transmises au médiateur. Devant cette situation, le médiateur réclame pour la troisième année consécutive l'implantation d'un véritable code de déontologie qui aille au-delà des vœux pieux. L'adoption de ce code devrait être complétée par l'organisation de séances de formation à l'intention de tout le personnel, mais surtout des agents de première ligne, et mettant l'accent sur la courtoisie, le respect d'autrui et la présomption de bonne foi.

D'autre part, le médiateur a également recommandé que des mesures soient mises en place pour mieux informer, avant qu'il ne soit trop tard, certains groupes de citoyens qui, parfois pour des raisons culturelles, de méconnaissance du milieu ou de marginalité, ne croient pas toujours à la rigueur de la Loi jusqu'à ce qu'ils la découvrent de façon brutale, notamment dans le cas de non-paiement de taxes.

Tableau 5**Objets des plaintes, tous services confondus**

Cette section met l'accent sur l'objet visé par la plainte du citoyen, que ce soit pour modifier une situation ou, au contraire, pour réclamer le statu quo. En effet, on peut communiquer avec le médiateur pour contester l'autorisation donnée par la Ville à un voisin d'abattre un arbre, mais aussi pour se plaindre du refus de la Ville d'en abattre un autre.

| | |
|---------------------------------|------------|
| Abris temporaires pour autos | 4 |
| Animaux | 11 |
| Arbres | 19 |
| Bar | 4 |
| Bruit | 11 |
| Comportement des fonctionnaires | 7 |
| Contraventions aux règlements | 86 |
| Déneigement | 9 |
| Dérogation | 1 |
| Divers | 31 |
| Droits acquis | 5 |
| Entrée charretière | 11 |
| Enseigne | 2 |
| Évaluation foncière | 4 |
| Fourrière municipale | 24 |
| Handicapé | 3 |
| Infrastructure | 7 |
| Litige privé | 5 |
| Ordures ménagères | 8 |
| Réclamations | 33 |
| Relations de travail | 1 |
| Remorquage | 2 |
| Ruelles | 6 |
| Salubrité | 7 |
| Sécurité | 10 |
| Signalisation | 4 |
| SRRR | 5 |
| Stationnement | 7 |
| Taxes | 18 |
| Terrasses | 2 |
| Ventes-débarras | 4 |
| Zonage | 7 |
| Total | 358 |

Tableau 6**Nombre d'enquêtes et durée moyenne en jours par service**

| Service | Nombre | Durée |
|--|------------|-------|
| Approvisionnement et soutien technique | 26 | 6 |
| Contentieux | 119 | 12 |
| Culture | 4 | 30 |
| Développement économique et urbain | 65 | 51 |
| Finances | 22 | 50 |
| Greffe | 2 | 15 |
| Habitation | 10 | 27 |
| Immeubles | 1 | 54 |
| Parcs, jardins et espaces verts | 12 | 71 |
| Personnel | 4 | 3 |
| Sports, loisirs et développement communautaire | 12 | 30 |
| Relations avec les citoyens | 2 | 13 |
| Travaux publics et environnement | 59 | 34 |
| Autres | 20 | 10 |
| Total | 358 | |

Ces données ne doivent aucunement être interprétées comme un « tableau d'honneur » des services, dans la mesure où les dossiers traités par chacun ne sont pas comparables. Il est plus facile de corriger une erreur commise lors de la délivrance d'un permis de piscine hors-terre que

de remettre en question une interprétation du principe des droits acquis sur laquelle on se base depuis de nombreuses années. Par contre, chaque service concerné peut y trouver une inspiration ou une base d'objectifs à se fixer pour les mois à venir.

Tableau 7**Durée moyenne de traitement**

Durée moyenne de traitement des dossiers soumis au Bureau du médiateur de 1995 à 2000

| | |
|-------------|-----------------|
| 1995 | 51 jours |
| 1996 | 44 jours |
| 1997 | 38 jours |
| 1998 | 37 jours |
| 1999 | 39 jours |
| 2000 | 66 jours |

Tel qu'il a été mentionné plus haut, la durée moyenne de traitement, tous services confondus, a considérablement augmenté en 2000. Cette augmentation est directement proportionnelle à l'augmentation du nombre de dossiers soumis.

D'autre part, si 35 % des dossiers sont réglés en 48 heures (20 % en 1998 et en 1999), 50 % sont réglés dans les 10 jours, et 98 % en trois mois. Malheureusement, quelques rares exceptions peuvent parfois prendre plus d'un an avant de trouver un dénouement.

Tableau 8**Visites et rencontres de 1995 à 2000**

| | | | | | | 2000 | Total |
|---|------|------|------|------|------|-------------|--------------|
| Année | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | | |
| Visites sur place | 74 | 85 | 101 | 68 | 48 | 46 | 422 |
| Médiations et rencontres avec les services et les citoyens | 24 | 80 | 92 | 39 | 55 | 72 | 362 |

La baisse régulière du nombre de visites sur place depuis trois 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 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. En 2000, devant l'effet combiné des deux facteurs ci-dessus (absence d'allocations de déplacement et augmentation de 55 % du nombre de dossiers), des choix ont dû être faits et plusieurs visites potentiellement révélatrices ont dû être annulées.

Par contre, le nombre de citoyens rencontrés sans rendez-vous au Bureau a augmenté considérablement. Cela s'explique par le fait que le bureau Accès Montréal Ville-Marie et plusieurs autres services localisés à proximité, nous transmettent de plus en plus les cas les plus délicats et qu'à ce stade, il est difficile de refuser de les rencontrer. Il est à noter que cette nouvelle ouverture de notre part a permis de désamorcer plusieurs crises potentielles.

Évaluation continue

Environ trois mois après la fermeture de chaque dossier, le Bureau du médiateur fait parvenir à tous les citoyens qui se sont adressés à lui par écrit, un questionnaire visant à évaluer la qualité des services offerts. Les citoyens sont invités à se prononcer sur différents aspects comme la rapidité ou la clarté des réponses, la disponibilité des membres du Bureau et la rigueur de l'enquête qui a été menée. Les réponses sont anonymes et permettent également de tracer un profil assez précis de notre clientèle. De 20 % à 30 % des questionnaires reviennent complétés au Bureau.

En l'an 2000, ces questionnaires ont permis d'établir que les « clients » du médiateur estiment avoir été traités avec courtoisie (100 %), et jugent qu'on leur a répondu rapidement (79 %), et clairement (66 %). 70 % reconnaissent que le médiateur a fait preuve de disponibilité, 74 % estiment que leur dossier a été traité avec rigueur et professionnalisme, et le même nombre recommanderait à un membre de leur entourage en conflit avec la Ville de faire appel au médiateur.

Ces 74 % peuvent être considérés comme un indice de satisfaction générale et doivent être comparés, pour prendre tout leur sens, au fait qu'en s'adressant au médiateur, un citoyen n'obtient satisfaction sur le fond que dans 30 % des cas (74 fois sur 239). En effet, avant de voir ses recommandations positives suivies par les services dans 90 % des cas, le médiateur a écarté 63 % des plaintes reçues, jugeant qu'elles n'étaient pas fondées. Ce pourcentage est comparable à ce qui se fait généralement dans ce genre d'institution où sont traités en dernier recours les dossiers les plus complexes mais aussi ceux dont les auteurs s'entêtent contre toute vraisemblance. Autrement dit, même si le médiateur ne donne raison aux citoyens qu'une fois sur trois, il est intéressant de noter que la qualité des explications fournies permet de maintenir un haut taux de satisfaction par rapport au service offert.

Commentaires des citoyens

Il est parfois difficile pour certains « clients » du médiateur de faire la part des choses entre la qualité du service offert et le résultat de leur plainte, surtout lorsque cette dernière ne peut être réglée pour des raisons juridiques évidentes. De plus, selon la position de celui qui dépose la plainte (le citoyen qui pense que son voisin a construit une clôture trop haute ou bien le propriétaire de la clôture qui considère injustifiée l'intervention des inspecteurs), le médiateur est parfois le diable, parfois le bon Dieu.

Malgré ces réserves, les commentaires des citoyens sont, pour le médiateur, un des indices considérés avec beaucoup d'attention dans l'évaluation continue de la qualité du service offert.

Quelques commentaires positifs :

- *Encore mille mercis pour votre intervention !*
- *Enfin la justice a prévalu ! Je suis ravie ! Enfin quelqu'un qui se sert de sa tête !*
- *Je tiens à vous remercier sincèrement pour votre collaboration dans un dossier qui nous tenait beaucoup à cœur. Bravo pour votre rapidité à régler ce litige qui durait depuis deux ans.*
- *Je tenais à vous envoyer ce mot pour vous féliciter et vous remercier du soin que vous avez pris à traiter ma requête et de la rapidité avec laquelle vous avez réagi.*
- *Soyez assuré que la qualité du service que nous avons reçu de la part de votre Bureau est à l'image d'excellence que nous avons de la Ville de Montréal.*
- *Votre site Web est fascinant !*
- *Thank you so much for your prompt response to my e-mail request for information and for your call of wednesday morning. Now I finally understand why the City could not intervene in my conflict with my neighbour.*
- *J'ai obtenu tous les éclaircissements nécessaires sur les façons de procéder avec la Ville.*
- *Quel professionnalisme dans la gestion d'un dossier aussi important et qui concernait la santé et le bien-être de tant de citoyens !*
- *Après avoir été « niaisée » par les fonctionnaires et « ridiculisée » par le Conseiller municipal devant le Conseil de quartier, je me suis enfin fait entendre (par le médiateur)*
- *Sans votre intervention, ce dossier ne se serait jamais réglé.*

Malheureusement, les choses ne se terminent pas toujours aussi bien :

- *Je vais tous vous traîner en cour, incluant le médiateur !*
- *Je suis très déçu. Vous m'avez fait perdre mon temps et mon argent.*
- *Au lieu d'écrire des lettres de 3 pages, arrangez-vous pour que la Ville me donne mon permis !*
- *J'aimerais comprendre comment vous pouvez perdre votre temps avec des rapports semblables (au lieu de) trouver des solutions adéquates aux problèmes des citoyens.*
- *J'espérais une vraie réponse et non pas le jargon politique habituel qui dit tout sauf ce qui est en question.*
- *Attendez que j'en parle à « J.E. » !*

Exemples de cas traités

RÉCLAMATION ? LA VILLE VEUT VOIR !

Trompé par une signalisation déficiente, un automobiliste ne voit pas une tranchée récemment creusée par des employés de la Ville sur la voie publique et endommage sérieusement son véhicule en tombant dans l'excavation.

Il fait venir la police, qui constate l'absence de barricades adéquates, puis communique avec son garage et fait remorquer son automobile. Ayant besoin de celle-ci pour travailler, il demande à son garagiste de procéder rapidement aux réparations qui s'imposent. Quatre jours plus tard, l'auto est prête et notre adepte involontaire de la conduite tout-terrain la récupère, non sans avoir acquitté une facture imposante. Le jour même, il transmet cette facture au Bureau des réclamations de la Ville, accompagnée d'un avis écrit, tenant cette dernière responsable de l'accident et réclamant le remboursement des dommages. Ce faisant, le citoyen qui connaît bien ses droits, respecte à la lettre l'article 1088 de la Charte de la Ville de Montréal selon lequel un avis écrit doit être reçu par la Ville dans les trente jours suivant l'événement.

Notre ami ignorait cependant l'article suivant, le numéro 1089, qui précise qu'une personne ne peut réclamer des dommages à un véhicule à moins d'avoir fait parvenir, par lettre recommandée à la Ville de Montréal, un avis accordant à cette dernière un délai minimum de 48 heures pour procéder à l'examen du véhicule en question. Il ignorait également que cet avis doit indiquer l'endroit où le représentant de la Ville peut procéder à l'inspection et que les réparations ne doivent pas être entreprises avant l'expiration du délai.

N'ayant pas reçu l'avis en question dans les délais prescrits et constatant que la réparation avait été effectuée avant inspection, le Bureau des réclamations a donc promptement informé le citoyen du rejet de sa réclamation. Saisi du dossier, le médiateur a dû admettre que dans de telles circonstances, toute discussion sur le partage des responsabilités devenait stérile. Il a cependant recommandé qu'un effort particulier soit consenti afin de mieux informer les citoyens des exigences juridiques reliées au dépôt d'une réclamation.

ATTENTION AUX INTERMÉDIAIRES !

Afin d'assurer une coexistence harmonieuse entre les différentes activités urbaines autorisées sur son territoire, la Ville de Montréal a encadré ces dernières à l'intérieur d'un Règlement d'urbanisme. Pour le commun des mortels qui souhaite réaliser un projet, il n'est pas toujours facile de se retrouver dans les différentes subtilités de ce règlement, surtout s'il s'agit d'une première expérience. C'est pourquoi certains peuvent parfois être tentés de se fier à de soi-disant experts, qui leur font miroiter la possibilité d'obtenir tel ou tel permis grâce à des « contacts à la Ville » ou au moins d'en accélérer la délivrance. Or, le jeu n'en vaut pas toujours la chandelle.

C'est ce qu'a appris à ses dépens un dynamique restaurateur, installé dans un quartier à la mode de Montréal, et qui souhaitait agrandir son établissement. Lors du dépôt de sa demande de permis à la Ville, il lui fut expliqué que l'agrandissement devrait satisfaire plusieurs conditions réglementaires dont une, notamment, sur la distance minimale à respecter par rapport à un restaurant voisin. Une inspection allait être effectuée par la Ville et une réponse lui serait donnée prochainement.

De retour chez lui, alors qu'il réfléchit à ses chances de succès, notre ami reçoit un appel téléphonique d'un « consultant » qui lui dit bien connaître à la fois le quartier et les règlements municipaux et réussit à convaincre l'émule de Paul Bocuse de lui confier le pilotage et la relance de son projet auprès des autorités de la Ville, lui laissant ainsi plus de temps pour peaufiner ses recettes. Le tout moyennant, bien sûr, quelques centaines de dollars.

Deux semaines plus tard, après une enquête relativement simple, la Division des permis et inspections informe notre ami restaurateur que le permis demandé ne peut être délivré car l'agrandissement envisagé contrevient, entre autres, à certaines dispositions du règlement sur le contingentement en vigueur dans le quartier puisque le terrain acquis pour le projet est situé à une distance insuffisante de quelques mètres par rapport à un restaurant voisin.

Contacté d'urgence, le « consultant » explique que pour quelques mètres, « il y a toujours moyen de s'arranger ». En échange d'une somme considérable cette fois-ci, dont la moitié doit être payée comptant sur-le-champ et l'autre au moment de l'acceptation du projet, il s'engage à faire jouer « ses contacts à l'hôtel de ville », et à obtenir les permis nécessaires. On peut facilement imaginer la suite : La distance séparant les deux établissements ne peut être mesurée avec un élastique et aucun « consultant » ne peut convaincre personne que 18 mètres mesurent, en fait, 25 mètres. Le projet fut donc refusé sur la base de la demande originale et le restaurateur tente encore de récupérer les sommes versées au « consultant ». Or, il existait une autre procédure, bien moins coûteuse, et intitulée « le programme de développement » qui, en tenant compte de critères supplémentaires et à certaines conditions, aurait peut-être pu permettre au projet de se réaliser malgré tout. Mais le « consultant » l'ignorait et le restaurateur ne s'était pas informé !

LE BRUIT ? IL Y A DES LIMITES !

La transformation d'anciennes usines désaffectées en appartements modernes redonne vie à des quartiers abandonnés depuis longtemps. Elle permet aussi aux architectes de libérer leur créativité et aux acheteurs d'acquérir des logements aménagés de façon originale. Ces projets étant situés par définition au cœur d'anciennes zones industrielles, la Ville doit modifier le zonage pour y autoriser l'habitation. Mais qu'advient-il du propriétaire qui achète le logement situé à la périphérie du nouveau secteur d'habitation ainsi créé, alors que la zone industrielle reprend ses droits immédiatement de l'autre côté de sa rue ? Que se passe-t-il si l'usine qui est là de plein droit depuis des années émet un bruit incessant ou dégage des odeurs nauséabondes juste en face des fenêtres du nouveau propriétaire ?

Le Bureau du médiateur a été saisi de nombreuses plaintes sur le sujet et peut donner les informations suivantes :

De façon générale, les entreprises incriminées étaient installées là bien avant que le nouveau Règlement d'urbanisme vienne encadrer et modifier les usages permis dans leur secteur. Elles bénéficient donc habituellement de droits acquis. C'est pourquoi il est généralement vain d'exiger qu'elles cessent leurs activités, surtout si elles ont été exploitées sans interruption depuis leur création.

Cependant, ces droits acquis ne les dispensent pas de se conformer à la réglementation de la Ville de Montréal en ce qui concerne le bruit ni à celle de la Communauté urbaine de Montréal en ce qui concerne les émanations polluantes.

TREMBLAY CONTRE GAGNON

En démolissant le hangar de monsieur Tremblay, l'entrepreneur engagé par ce dernier a légèrement endommagé le toit du garage mitoyen de monsieur Gagnon. Comme les choses n'allaient déjà pas bien entre les deux voisins, la situation a rapidement dégénéré, et la communication s'est rompue.

Monsieur Tremblay, sommé de corriger les dégâts causés par son entrepreneur, refuse toute responsabilité dans cette affaire. Monsieur Gagnon tente d'abord, mais en vain, d'identifier l'entrepreneur fautif, puis, en apprenant que monsieur Tremblay aurait bénéficié d'une subvention de la Ville pour la démolition de son hangar, décide de réclamer réparation auprès de cette dernière.

Après avoir essuyé un premier refus, monsieur Gagnon s'adresse au médiateur pour savoir qui va réparer son garage, et quand.

Bien qu'il s'agisse d'un litige privé, pour lequel le médiateur n'a pas autorité, les experts de ce Bureau expliquent d'abord au citoyen que le fait d'accorder une subvention ne rend en aucun cas la Ville responsable des travaux réalisés, et encore moins des dommages engendrés par ces travaux. Ils lui conseillent de plus d'exiger directement auprès de son voisin la réalisation des travaux nécessaires à la réparation de son toit de garage, et dans le pire des cas d'entreprendre des procédures judiciaires auprès de la Division des petites créances à la Cour du Québec. Malheureusement, monsieur Gagnon rejette en bloc les deux solutions ci-dessus et la situation semble inextricable.

Pour mettre fin à ce conflit de voisinage, et éviter qu'il ne prenne une ampleur démesurée, un représentant du médiateur se rend exceptionnellement sur place et constate que les dégâts sont presque insignifiants. Il propose alors une rencontre commune entre les deux antagonistes. Assis autour d'une table, ils accepteront peut-être de se parler !

Comme de fait, après avoir fait le point sur la situation, le médiateur interroge monsieur Gagnon sur le montant des travaux requis. En obtenant confirmation que le tout serait réglé pour la modique somme de 75 \$, le médiateur parvient à raisonner les deux parties et à ramener le conflit à ses justes proportions. Monsieur Tremblay paie sur place la somme due, et monsieur Gagnon se chargera lui-même de réaliser les travaux sur son toit.

Les deux voisins ne deviendront peut-être jamais les meilleurs amis du monde, mais éviteront quand même frais et fracas!

OÙ EST LE PANNEAU ?

« La neige, on s'en charge ! » disent les cols bleus de la Ville de Montréal. Et de fait, ils s'en chargent généralement très bien, dans des conditions pas toujours faciles. Mais pour ramasser la neige de façon efficace, ils ne doivent pas trouver d'automobiles garées sur leur route. C'est pourquoi une réglementation très précise a été mise en place, appuyée par une signalisation parfois complexe, mais qui permet de libérer le passage pour la machinerie et de rendre rapidement les bords de rues disponibles pour le stationnement. Les automobiles stationnées illégalement sont promptement remorquées soit par des employés de la Ville, soit par des sous-traitants.

En arrivant chez lui vers 23 heures 30, ce citoyen gare son véhicule à proximité du banc de neige, en descend, et fait quelques pas à gauche et à droite, à la recherche d'affichettes éventuelles, indiquant l'imminence du passage des machines : aucune trace. Il regarde plus haut, en quête d'un panneau fixé à une structure quelconque et n'en voit aucun. Il laisse donc son véhicule en place et rentre chez lui.

Le lendemain matin, il constate avec surprise et indignation la disparition simultanée du banc de neige et de sa voiture. Il appelle la police, qui lui recommande de communiquer avec Info-remorquage à 872-3777. Là, on lui confirme que l'automobile a été remorquée dans une rue voisine où il peut la récupérer. Par contre, il devra payer une contravention et des frais de remorquage pour avoir stationné illégalement son véhicule là où des panneaux l'interdisaient.

Le citoyen outré communique avec le médiateur et raconte son histoire. Or, il se trouve que deux autres voisins de notre ami avaient déjà communiqué avec le Bureau au cours de l'heure précédente pour signaler le même problème, le même soir au même endroit. Même si le médiateur ne peut intervenir dans le processus judiciaire, une représentante de ce Bureau explique en détail au citoyen la procédure à suivre pour contester sa contravention, ce qu'il fait sur-le-champ. Sur réception de la contestation, et après vérification technique, la division responsable du traitement des plaidoyers constate que l'entrepreneur responsable de l'enlèvement de la neige avait modifié son parcours à la dernière minute et n'avait donc pas installé les panneaux requis à l'intérieur des délais réglementaires. À la lumière de ces informations, il fut décidé d'annuler les constats émis sur ce tronçon de rue cette nuit-là.

VOTRE CARTE DE BIBLIOTHÈQUE... NE PARTEZ PAS SANS ELLE !

Cet étudiant au cégep du Vieux-Montréal aime bien la bibliothèque Langelier, facilement accessible par le transport en commun, claire et bien équipée. Il apprécie la gentillesse et la compétence des gens qui y travaillent et s'y rend donc régulièrement pour emprunter de nombreux livres à l'aide de sa carte d'abonné.

Par contre, le jour où son établissement scolaire annonce qu'elle fournira désormais les manuels nécessaires, l'étudiant espère ses visites puis cesse progressivement de fréquenter la bibliothèque après avoir rendu tous les livres empruntés. C'est pourquoi, lorsqu'il se fait voler son portefeuille à la cafétéria du cégep, il pense d'abord à faire annuler sa carte de débit bancaire, puis refaire ses cartes d'assurance maladie et d'assurance sociale, ainsi que celle de la coop du CEGEP. Il oublie malheureusement que le porte-monnaie contenait également sa carte de la bibliothèque, valable pour 24 mois !

La suite est facile à imaginer : quelques mois plus tard, les responsables de la bibliothèque Langelier lui envoient un avis l'informant qu'il est en retard pour rapporter pas moins de 18 volumes récemment empruntés. Convaincu de ne devoir aucun livre à la Ville de Montréal, notre ami téléphone à la bibliothèque pour tenter de corriger la situation. Malheureusement, les livres ont bien été empruntés, et c'est bien sa carte volée qui a été utilisée pour ce faire. L'histoire ne dit pas si le voleur avait emprunté la série complète des aventures d'Arsène Lupin, mais pour notre étudiant la réalité n'est pas comique du tout et le verdict tombe : amende pour le retard : 20 \$, mais surtout, coût de remplacement des livres : près de 500 \$. Tout un montant pour un jeune étudiant !

Saisi du dossier, le médiateur de Montréal vérifie les conditions d'utilisation des services de la bibliothèque et constate que ces dernières n'ont pas été appliquées de façon inéquitable. En effet, la Ville de Montréal n'a pas d'autre choix que de protéger son patrimoine livresque si elle veut continuer à l'offrir au plus grand nombre. Tout en regrettant de ne pouvoir faire plus, il recommande au jeune homme de faire appel à ses assurances personnelles à condition que la combinaison du déductible et de l'augmentation éventuelle des primes ne rende pas l'opération plus coûteuse que le simple remboursement des sommes dues à la Ville.

Proposition dans le cadre de la loi 170

le Bureau du médiateur dans la nouvelle Ville de Montréal : « Un ombudsman au service de tous »

Introduction

Depuis 1994, les citoyens de Montréal insatisfaits d'une décision ou du comportement d'un représentant de la Ville de Montréal ont accès aux services d'un ombudsman qui étudie les plaintes et négocie des solutions raisonnables et innovatrices avec les instances supérieures des services concernés. Ce protecteur du citoyen au palier municipal, est appuyé par une équipe de trois personnes, soit un adjoint, une avocate et une secrétaire. Le Bureau du médiateur est rattaché administrativement à la Direction générale.

Le Bureau traite, bon an mal an, environ 1 000 dossiers par année, dont 850 sont réglés dans les 48 heures, tandis que 150 font l'objet d'une enquête plus détaillée. Au cours de l'année 2000 toutefois, suite à une présence plus soutenue dans les médias, le nombre de dossiers traités a augmenté considérablement. C'est ainsi qu'au cours de cette seule année, le Bureau du médiateur a prêté main forte à environ 1 800 citoyens et effectué près de 360 enquêtes.

La procédure d'enquête est habituellement la suivante :

Saisi d'une plainte, le médiateur demande les commentaires des fonctionnaires impliqués, étudie l'historique du dossier, consulte la réglementation pertinente, rencontre les citoyens et se rend sur place si nécessaire, puis il prend position. S'il donne raison au citoyen, il tente de négocier une solution raisonnable avec les services et y parvient neuf fois sur dix. En cas de refus de la part de ces derniers, le médiateur peut demander au comité exécutif de trancher. Par contre, s'il considère que la plainte n'est pas justifiée, le médiateur s'assure au moins que toutes les explications nécessaires sont transmises au citoyen de façon transparente, exhaustive et conviviale.

Bien que plusieurs offrent des procédures plus ou moins élaborées de traitement des plaintes, aucune des autres villes fusionnées ne possède une structure aussi dédiée que celle du médiateur de Montréal, permettant de pousser aussi loin la protection des citoyens et d'éviter fréquemment de coûteux recours aux tribunaux.

Proposition

En 2001, la pertinence d'une structure de protection des citoyens au palier municipal, capable d'intervenir de façon rapide et efficace, n'est plus à démontrer. En effet, l'implantation d'un tel système a reçu un accueil enthousiaste de la part de ses usagers et s'inscrit dans un mouvement global, suivi par les hôpitaux, les universités, les institutions financières et autres. D'autre part, l'implantation de la loi 170 intervient à un moment où la structure et les ressources actuelles du Bureau du médiateur, après sept ans de bons et loyaux services, devraient faire l'objet d'une mise à jour complète afin de mieux tenir compte des nouvelles tendances. Plusieurs ajustements importants s'imposent et l'occasion qui se présente devrait être mise à profit. Une telle démarche permettrait à la nouvelle Ville de Montréal de maintenir l'avance acquise dans ce domaine par rapport à d'autres villes québécoises et canadiennes, et d'offrir un service supplémentaire à ses citoyens.

D'autre part, en plus de presque doubler le nombre de citoyens, donc de clients potentiels, la fusion elle-même ne manquera pas de générer de nombreuses nouvelles questions et situations limites, plus ou moins prévisibles, et qui devront trouver rapidement des réponses adéquates. Enfin, la notion émergente d'accommodement raisonnable devrait pouvoir trouver, dans un futur bureau d'ombudsman, un appui enthousiaste par rapport à un développement attendu par de nombreux citoyens.

Il est donc proposé qu'au 1^{er} janvier 2002, un Bureau de l'ombudsman de Montréal soit mis en place avec le mandat minimal suivant :

- Servir l'ensemble des citoyens de la nouvelle ville de Montréal ;
- Établir une procédure de négociation souple et efficace auprès des représentants de l'administration centrale et de chacun des arrondissements de la nouvelle ville ;
- Promouvoir auprès des nouveaux services municipaux le recours à la notion d'accommodement raisonnable.

Un tel projet devra nécessairement faire l'objet d'un cadre administratif formel. De plus, les fonctions, les pouvoirs et les responsabilités de l'ombudsman devront être clairement encadrés par un texte législatif. On trouvera ci-après une proposition quant à ces deux points.

« Un Ombudsman au service de tous »

Cadre administratif

Généralités

En se basant sur l'expérience acquise depuis sept ans, il est proposé ici de mettre en place une structure légère permettant à tous les citoyens de la nouvelle ville de Montréal d'avoir accès aux services d'un ombudsman.

Ressources humaines

L'ombudsman choisit, nomme et rémunère les employés qu'il juge nécessaires pour l'accomplissement des tâches prévues. Ces derniers peuvent être issus de la fonction publique de toutes les villes fusionnées. Dans ce cas, ils bénéficient d'un statut spécifique qu'il reste à définir. Ce statut pourrait les soustraire aux conventions collectives en vigueur, tout en leur accordant des avantages similaires à ceux de leurs collègues.

Pour servir correctement une population de près de deux millions de personnes, le Bureau de l'ombudsman a besoin, à compter du 1^{er} janvier 2002, de huit années-personnes pour fonctionner normalement. (Depuis la création du Bureau du médiateur de Montréal, quatre personnes sont affectées à temps plein à cette fonction).

Les secteurs à renforcer sont au nombre de quatre :

- l'accueil
- les communications
- les enquêtes
- l'expertise juridique

Budget

Il est primordial que l'ombudsman soit entièrement responsable de son budget et que l'on regroupe au sein d'une unité autonome les postes, les salaires, les avantages marginaux et autres dépenses de fonctionnement.

En plus des postes ci-dessus, le budget doit également prévoir des fonds pour le recours occasionnel à des expertises externes, autant juridiques que techniques, la publicité, l'administration, les déplacements liés aux enquêtes et les publications.

Aménagement physique

La nouvelle Ville de Montréal devra mettre les locaux nécessaires à la disposition de l'équipe de l'ombudsman et en assumer la charge. Les bureaux actuellement occupés par le Bureau du médiateur, au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville de Montréal, pourraient facilement être adaptés aux nouvelles conditions en y annexant des espaces immédiatement voisins. Toutefois, si cela s'avérait problématique, le Bureau de l'ombudsman pourrait aussi fonctionner à partir de locaux qu'il reste à identifier et qui devraient être aménagés en conséquence.

Cadre législatif

Situation actuelle

Bien que le projet ait pu fonctionner relativement bien depuis sa création, il est important de noter que la Ville de Montréal n'a jamais attribué de pouvoir formel au médiateur. C'est pourquoi il est essentiel d'établir un cadre juridique qui viendra officialiser et actualiser le rôle de l'ombudsman dans la nouvelle Ville et lui permettra, lorsque nécessaire, de compter sur autre chose que la bonne volonté des services.

Clause introductive

La nouvelle Ville de Montréal, soucieuse de procurer à l'ensemble de ses citoyens un moyen rapide et efficace de remédier aux erreurs et aux abus possibles de son administration, crée un poste d'ombudsman.

Clause interprétative

L'interprétation des dispositions de la présente Loi doit être large et libérale et concorder avec l'objectif poursuivi, soit de protéger les citoyens contre les erreurs et abus possibles de l'ensemble de l'administration municipale.

Mode de nomination

Le conseil municipal nomme l'ombudsman parmi les élus sur proposition du maire.

Durée du mandat

L'ombudsman est nommé pour une durée minimale de quatre ans.

Organisation du Bureau de l'ombudsman

Des fonds suffisants sont mis à la disposition de l'ombudsman pour lui permettre de mener à bien sa mission. À cet effet, il prépare et soumet un budget annuel au comité exécutif. Il est responsable de la gestion de ce dernier.

L'ombudsman choisit, nomme et rémunère les employés qu'il juge nécessaires pour l'accomplissement des tâches prévues.

Médiation

L'ombudsman peut offrir, chaque fois qu'il le juge nécessaire, des services de médiation. Selon son évaluation de chaque cas, il peut assumer une partie ou la totalité des coûts correspondants à même son budget.

Rapport annuel

Chaque année, l'ombudsman soumet au maire et au conseil municipal, un rapport écrit portant sur l'exécution de ses fonctions. Ce rapport annuel est alors rendu public.

Compétence

L'ombudsman intervient chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes subit ou risque de subir un préjudice. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande de la personne ou du groupe de personnes, qui agit pour son compte ou pour autrui.

Il peut faire enquête sur toute affaire concernant un acte ou omission d'un service municipal ou d'une société paramunicipale, de son dirigeant, de ses employés ou du titulaire d'une fonction, d'un emploi ou d'un office qui relève de ce dirigeant.

Il peut intervenir ou faire enquête sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part de sous-traitants effectuant des tâches pour le compte de la municipalité.

L'ombudsman intervient également à la demande du maire ou du conseil municipal, pourvu que cette demande relève de sa compétence.

Limites de compétence

L'ombudsman ne peut intervenir dans les litiges entre les citoyens et : les élus, la Communauté Métropolitaine de Montréal, les gouvernements du Québec ou du Canada.

Les différends privés entre citoyens ou les décisions rendues par les tribunaux judiciaires sont également exclus de son mandat.

Refus d'intervenir ou d'enquêter

L'ombudsman peut refuser d'intervenir, de faire enquête ou interrompre une intervention ou une enquête, lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi.

Lorsqu'il décide de ne pas intervenir, de ne pas enquêter ou d'interrompre une intervention ou une enquête, l'ombudsman doit faire part de sa décision motivée au plaignant par écrit.

Intervention et pouvoirs

Lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, l'ombudsman doit aviser le service, le sous-traitant ou la société paramunicipale. Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission, ou le service, le sous-traitant ou la société paramunicipale, à se faire entendre et doit leur permettre de remédier à la situation.

Les interventions de l'ombudsman sont conduites en privé. Elles peuvent comporter une enquête.

Lors de l'intervention ou de l'enquête, l'ombudsman ou l'employé qu'il désigne à cette fin, a le droit de prendre connaissance de tous les dossiers et registres ou autres documents qu'il juge nécessaires dans l'exécution de ses fonctions. Il a le droit d'exiger les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires dans l'exécution de ses fonctions de tout fonctionnaire, employé de la Ville ou sous-traitant.

Pour la conduite d'une enquête, l'ombudsman ou l'employé qu'il désigne à cette fin, est investi des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37), sauf du pouvoir d'imposer l'emprisonnement. Les dispositions des articles 307, 308 et 309 du Code de procédure civile (chapitre C-25) s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires.

L'ombudsman ou l'employé qu'il désigne à cette fin peut notamment :

- a) accéder aux lieux occupés par un organisme municipal et les inspecter, avoir une conversation privée avec tout fonctionnaire, employé de la Ville ou sous-traitant effectuant des tâches pour la municipalité et autrement enquêter sur toute question qui relève de sa compétence;
- b) exiger de tout fonctionnaire, employé de la Ville ou sous-traitant qu'il fournisse des renseignements ou qu'il produise un document ou une chose en sa possession qui sont pertinents à l'intervention ou à l'enquête;
- c) examiner et faire des copies de tous les documents pertinents;
- d) convoquer et interroger tout fonctionnaire, employé de la Ville ou sous-traitant qu'il estime en mesure de fournir un renseignement pertinent à l'intervention ou à l'enquête.

Obligation de faire rapport

Au terme de son intervention ou de son enquête, s'il considère qu'une décision, une recommandation, un acte ou une omission des services municipaux, des sous-traitants ou des sociétés paramunicipales visés est :

- contraire à la loi;
- injuste, oppressif, discriminatoire ou déraisonnable;
- fondé sur une règle de droit ou un usage injuste, de nature oppressive ou discriminatoire;
- basé en tout ou en partie sur une erreur de droit ou de fait ou sur des motifs non pertinents reliés à l'application d'un acte de procédure arbitraire, déraisonnable ou injuste;
- fait sans être motivé, alors qu'il aurait dû l'être;

l'ombudsman doit faire rapport de ses conclusions au service municipal visé, au sous-traitant ou à la société paramunicipale.

Lorsque l'ombudsman intervient ou fait enquête sur une plainte déposée par une personne ou un groupe de personnes, il doit également faire rapport au plaignant des résultats de l'enquête, de la manière et dans les délais qu'il juge appropriés.

Nature des recommandations

L'ombudsman peut notamment recommander les mesures suivantes :

- réévaluation d'un dossier par le service, le sous-traitant ou la société paramunicipale visée;
- réparation de l'omission ou du respect des délais;
- annulation ou modification d'une décision, incluant le remboursement de montants qui, selon lui, n'auraient pas dû être facturés;
- explication des motifs justifiant une décision arrêtée;
- modification d'un usage, d'une règle de procédure ou de directives administratives;
- révision d'une loi, d'un règlement ou d'une résolution;
- paiement d'une indemnité pour réparer un dommage sans préjudice de tout autre recours.

Mesures visant l'application des recommandations

Lorsqu'il fait une recommandation, l'ombudsman peut exiger du service municipal, du sous-traitant ou de la société paramunicipale, qu'il lui fasse rapport dans un délai donné sur les mesures prises, ou qu'il se propose de prendre, afin de donner suite à la recommandation. À défaut d'obtenir une réponse favorable dans un délai raisonnable, l'ombudsman pourra faire rapport au maire et au comité exécutif. Il pourra également exposer la situation dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel.

Afin de remédier à des situations préjudiciables constatées à l'occasion de ses interventions, l'ombudsman peut porter à l'attention des responsables des services et des sociétés paramunicipales ou du comité exécutif, les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général. S'il le juge à propos, il peut exposer la situation dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel.

Lorsqu'il le juge d'intérêt public, l'ombudsman peut commenter publiquement une intervention déjà faite ou une intervention en cours lorsqu'il juge que l'intérêt de la personne ou du groupe en cause l'exige.

Confidentialité des renseignements et accès aux documents

L'ombudsman et ses employés doivent respecter la nature confidentielle de tout renseignement ou document porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Malgré toute loi contraire, l'ombudsman et ses employés ne peuvent être contraints de faire une déposition portant sur un renseignement obtenu dans l'exercice de la fonction d'ombudsman ou d'employé de ce dernier, ni de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, nul n'a droit à un tel document.

Immunité

Ni l'ombudsman ni ses employés ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'actes officiels accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

Recours prohibé

Aucun des recours prévus aux articles 834 à 850 du Code de procédure civile ne peut être exercé ni aucune injonction accordée contre l'ombudsman ou contre ses employés, agissant en leur qualité officielle.

Ni l'ombudsman ni ses employés ne peuvent être appelés à témoigner devant un tribunal ou à l'occasion d'une poursuite, relativement à des faits portés à leur connaissance dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions.

Inadmissibilité

Les déclarations, les réponses ou les preuves fournies par une personne au cours d'une intervention ou d'une enquête effectuée par l'ombudsman ou au cours d'une procédure devant ce dernier sont inadmissibles en preuve devant un tribunal ou au cours d'une enquête ou de toute autre procédure.

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

Dépôt légal 2^e trimestre 2001

Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-7647-0122-5

Graphisme : Ville de Montréal, Studio multimédia
07.15.019-0 (06-2001)



Ville de Montréal