Un phare dans la ville

RAPPORT ANNUEL 2015

OMBUDSMAN
de Montréal

EN MODE SOLUTIONS !

Dépôt légal - 2e trimestre 2016
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN: 1929-719X (Imprimé) ISBN: 978-2-7647-1411-9 (Imprimé)
ISSN: 1929-7203 (En ligne) ISBN: 978-2-7647-1412-6 (En ligne)
ISSN: 1929-7211 (Print) ISBN: 978-2-7647-1413-3 (Print)
ISSN: 1929-722X (Online) ISBN: 978-2-7647-1414-0 (Online)

OMBUDSMAN
de Montréal
EN MODE SOLUTIONS !

Le 20 juin 2016

Monsieur Frantz Benjamin
Président du Conseil municipal de la Ville de Montréal
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

OBJET: Rapport annuel 2015
Un phare dans la ville

Monsieur le Président,

Vous trouverez ci-après le Rapport annuel 2015 de l'**Ombudsman de Montréal**.

2015 a été une année record, en termes de nouvelles plaintes reçues et de dossiers traités. **1731** nouvelles demandes nous ont été soumises (**322** de plus qu'en 2014) et nous avons amorcé **160** nouvelles enquêtes (**46** en lien avec la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*). Ces dossiers se sont ajoutés aux **71** enquêtes qui étaient déjà en cours. C'est donc, au total, **1802** dossiers que nous avons traités en 2015, soit **331** de plus qu'en 2014. En fin d'année 2015, **89** dossiers d'enquête étaient toujours actifs.

Autre première, en 2015 : nous n'avons émis **aucune Recommandation** formelle. Tous les dossiers fermés pour lesquels notre enquête avait confirmé une injustice ou une situation problématique ont pu être résolus, avec la collaboration de la direction concernée.

Pour les dossiers reçus en 2015 et fermés la même année, le délai moyen de traitement a été de **4,03** jours ouvrables (tous dossiers confondus) et de **44,34** jours ouvrables, lorsqu'une enquête approfondie a été nécessaire. Pour l'ensemble des enquêtes fermées en 2015, sans égard à leur année d'ouverture, le délai moyen de traitement a été de **111,52** jours ouvrables.

L'équipe de l'ombudsman continue de promouvoir la transparence, la rigueur, le respect, l'empathie et le bon sens ainsi que l'accessibilité des citoyens à des services municipaux de qualité, dans tous les arrondissements et services de la Ville de Montréal. Nous considérons ces valeurs comme les pierres angulaires d'une société juste et équitable. Les témoignages de citoyens que nous citons dans notre rapport démontrent, sans équivoque, la pertinence et la grande qualité des services que nous offrons.

Je vous souhaite une excellente lecture.

Johanne Savard, ombudsman

275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100, Montréal (Québec) H2Y 1C6
Téléphone 514 872-8999 Télécopieur 514 872-2379 ombudsman@ville.montreal.qc.ca
www.ombudsmandemontreal.com

Table des matières

Message de l'Ombudsman

UN PHARE DANS LA VILLE **9**

Certains sujets nous interpellent particulièrement **9**

L'accessibilité universelle **9**

L'équité procédurale, la transparence et la promotion d'une culture de service axée sur une approche aidante envers le citoyen **10**

L'équité fiscale. **10**

Rayonnement **11**

Conclusion 2015 . . . . . **12**

L'OdM en bref **13**

Notre équipe **14**

Quelques notes biographiques – Me Johanne Savard. **15**

Partie I

SURVOL STATISTIQUE 2015

- Dossiers traités et nouvelles demandes **16**
- Enquêtes approfondies et résultats **17**
- Enquêtes à l'initiative de l'OdM **17**
- Principaux sujets des plaintes visant la Ville de Montréal **18**
- Sujets des plaintes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie **20**
- Principales entités municipales visées par une plainte **22**
- Entités visées par le plus grand nombre d'enquêtes **25**
- Délai moyen de traitement des plaintes en 2015 . . . . . **26**
- Modes de transmission des nouvelles plaintes **27**
- Profil des plaignants **28**

Partie II

DOSSIERS TRAITÉS EN 2015 – QUELQUES EXEMPLES

- Service des finances – Taxes d'améliorations locales facturées par erreur pendant 15 ans – La Ville ne rembourse que les trois dernières années **30**
- Service des finances – Service de l'eau – Compteur défectueux – Ajustement des comptes de taxe d'eau **30**
- Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville – Inondations récurrentes **31**
- Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Demande d'un permis de démolition et d'un permis de construction – Délais et complications – Une longue saga – Dossier Charte **31**
- Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Maison « shoebox » – Projet d'agrandissement – Demande de permis **33**
- Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Nuisances dues à la circulation – Avenue Bourbonnière – Dossier Charte **34**
- Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Projets de ruelles vertes – Quatre ans de collaboration fructueuse – Dossier Charte **34**

- Section des agents de stationnement – Vignettes de stationnement – Problèmes d'adhérence – Constats d'infraction retirés **34**
- Arrondissement d'Outremont – Lampadaires défectueux depuis plus de deux ans – Dossier Charte **35**
- Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles – Un empiètement qui n'existait pas **35**
- Arrondissement de Ville-Marie – Audition – Permis d'amuseur public **36**
- Arrondissement de Ville-Marie – Panneaux de signalisation qui portent à confusion **37**
- Arrondissement de Ville-Marie – Terrasses sur le domaine public – Accessibilité universelle – Dossier Charte **37**
- Service de la culture – Quartier des spectacles – Accessibilité universelle – Dossier Charte **37**
- Commission des services électriques de Montréal – Terrain vendu par la Ville – Le citoyen ne peut en faire aucun usage **38**
- Tous les arrondissements – Communications déficientes – Procédure relative aux Avis de réclamation – Dossier Charte. **38**
- Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) – Des délais qui pénalisent les sinistrés **39**
- Conseil municipal et Conseils d'arrondissement – Période de questions – Dossier Charte **39**
- Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville et Ville Centre – Conduite d'égout résidentielle sous le domaine public – Responsabilité des coûts de remplacement – 2015 marque un tournant important **39**
- Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville – Bruit dérangeant – Activités d'un Centre communautaire – Dossier Charte. **40**
- Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro – Nuisances causées par un commerce – Sept ans de suivi – Bilan final – Dossier Charte **40**
- Arrondissement de Saint-Laurent – Lieux de culte – Projet de modification réglementaire **41**
- OMHM – Une locataire vit plusieurs insatisfactions **41**
- OMHM – Changement de logement pour des motifs psychosociaux **42**
- Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension – Citoyen évincé – Meubles entreposés par l'arrondissement – Risque de destruction – Le citoyen récupère ses meubles alors qu'il est incarcéré **42**

TÉMOIGNAGES **43**

Partie III

CHARTE MONTRÉALAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

Contexte **44**
Dossiers relatifs à la Charte traités en 2015 . . . . . **45**
Dossiers relatifs à la Charte réglés en 2015. . . . . **46**
Quelques exemples de dossiers Charte **49**
Délai de traitement des dossiers relatifs à la Charte en 2015. . . . . **49**
Profil des plaignants dans les dossiers relatifs à la Charte en 2015. . . . . **50**

Partie IV

PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR ENTITÉ

Arrondissements

- Ahuntsic-Cartierville **52**
- Anjou **53**
- Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce **54**
- L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève **55**
- Lachine. **56**
- LaSalle **56**
- Le Plateau-Mont-Royal **57**
- Le Sud-Ouest **58**
- Mercier–Hochelaga-Maisonneuve **59**
- Montréal-Nord **60**
- Outremont **61**
- Pierrefonds-Roxboro. **62**
- Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles **63**
- Rosemont–La Petite-Patrie **64**
- Saint-Laurent **65**
- Saint-Léonard **65**
- Verdun **66**
- Ville-Marie. **67**
- Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension **68**
- Dossiers visant l'ensemble des arrondissements **68**

Services Centraux

AFFAIRES JURIDIQUES
- Cour municipale. **69**
- Direction des affaires civiles **69**

APPROVISIONNEMENT
- Toutes directions confondues. **70**

COMMUNICATIONS
- Toutes directions confondues **70**

CONCERTATION DES ARRONDISSEMENTS
- Toutes directions confondues. **70**

CULTURE
- Toutes directions confondues. **71**

DIVERSITÉ SOCIALE ET SPORTS
- Toutes directions confondues. **71**

EAU
- Toutes directions confondues. **71**

ENVIRONNEMENT
- Toutes directions confondues. **72**

ÉVALUATION FONCIÈRE
- Toutes directions confondues. **72**

FINANCES
- Toutes directions confondues. **73**

GESTION ET PLANIFICATION IMMOBILIÈRE
- Toutes directions confondues. **73**

GRANDS PARCS, VERDISSEMENT ET MONT-ROYAL
- Toutes directions confondues. **74**

GREFFE
- Toutes directions confondues. **74**

INFRASTRUCTURES, VOIRIE ET TRANSPORTS
- Direction des infrastructures **75**
- Direction des transports **75**

MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE
- Direction de l’habitation **76**

POLICE
- Direction des opérations policières **77**
- Fourrières mandataires. **77**
- Section des agents de stationnement **78**

RESSOURCES HUMAINES
- Toutes directions confondues. **78**

SÉCURITÉ INCENDIE
- Toutes directions confondues. **78**

TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION
- Toutes directions confondues. **79**

Sociétés paramunicipales et sociétés liées

- Bureau du taxi de Montréal **79**
- Commission des services électriques de Montréal (CSEM) **79**
- Corporation des Habitations Jeanne-Mance **80**
- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) **80**
- Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) **81**
- Société de transport de Montréal (STM) **81**
- Société du parc Jean-Drapeau **81**
- Société en commandite Stationnement de Montréal **82**
- Vérificateur général **82**

Entités politiques

- Cabinet du maire **82**
- Comité exécutif **83**
- Conseil d'agglomération **83**
- Conseil municipal **84**
- Présidence du Conseil municipal **84**

Partie V

PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR SUJET

- Accès à l'information **85**
- Accessibilité universelle **86**
- Animal **86**
- Appel d'offres / Contrat **87**
- Application de la réglementation **87**
- Aqueduc / Égout **88**
- Arbre **89**
- Bibliothèque **90**
- Bruit. **90**
- Circulation **91**
- Clôture / Haie **91**
- Communications **92**
- Comportement d'un employé / élu **93**
- Cour municipale (fonctionnement) **93**
- Culture **94**
- Déchet / Recyclage / Compostage **94**
- Décision d'un Conseil d'arrondissement **95**
- Décision du Conseil municipal **95**
- Décision judiciaire **95**
- Demande de retrait **96**
- Déneigement. **96**
- Différend privé **96**
- Divers **97**
- Droit acquis. **97**
- Droits de la personne **97**
- Entrée charretière **98**
- Environnement / Développement durable **98**
- Évaluation / Taxe foncière **99**
- Fourrière (autre) **99**
- Fourrière (entreposage de meubles). **100**
- Infraction à une loi. **100**
- Infraction de stationnement **101**
- Jugement Cour municipale **101**
- Logement social / HLM / Subvention au logement **102**
- Malversation alléguée. **102**
- Nuisance. **103**
- Organisme gouvernemental **103**
- Parc et espace vert **104**
- Participation citoyenne **104**

- Permis **105**
- Personne handicapée **106**
- Piste cyclable / Vélo **106**
- Propreté **107**
- Qualité des services **108**
- Réclamation monétaire (aqueduc / égout) **109**
- Réclamation monétaire (arbre) **109**
- Réclamation monétaire (autre) **109**
- Réclamation monétaire (chute sur trottoir) **110**
- Réclamation monétaire (entreposage de meubles). **110**
- Réclamation monétaire (événement climatique) **110**
- Réclamation monétaire (incident de la route) **111**
- Réclamation monétaire (nid-de-poule) **111**
- Réclamation monétaire (travaux municipaux) **111**
- Relations de travail **111**
- Relations locataire / propriétaire **112**
- Remorquage **112**
- Ruelle. **113**
- Salubrité et entretien (autre) **114**
- Salubrité et entretien (coquerelles) **114**
- Salubrité et entretien (moisissure). **115**
- Salubrité et entretien (punaises) **115**
- Salubrité et entretien (rats et souris) **115**
- Sécurité **116**
- Sécurité incendie **116**
- Sport et loisir **117**
- Stationnement / SRRR / Vignette. **118**
- Subvention autre que logement. **118**
- Taxe (sauf foncière) **119**
- Taxi **119**
- Transport **119**
- Voirie / Travaux publics. **120**
- Zonage / Urbanisme / Dérogation **121**

Partie VI

LISTE DES TABLEAUX DE L'ANNEXE – DISPONIBLE SUR NOTRE SITE WEB **122**

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Me Johanne Savard

UN PHARE DANS LA VILLE

Bien qu'il puisse paraître banal, ce thème illustre bien, à notre avis, l'importance de notre rôle et de la valeur ajoutée de nos interventions, tant pour les citoyens que pour l'administration municipale. Nous pouvons montrer la voie vers de meilleures pratiques, aider la Ville à éviter des écueils, lui suggérer comment corriger des erreurs de parcours et guider les citoyens à travers les étapes de leurs dossiers lorsque ces derniers ne semblent plus avancer.

À Montréal, ce sont plus de 25 000 employés qui, par leur travail, contribuent à la prestation et à la qualité des services municipaux. Leurs décisions ont un impact direct sur la vie de quelque 1,8 millions de résidents en sus des travailleurs qui proviennent des banlieues et des visiteurs. Certaines erreurs peuvent se produire, certaines lacunes pourraient être corrigées. C'est là que nous pouvons agir.

Nous pouvons faire **corriger des injustices** mais aussi, identifier des problèmes systémiques susceptibles de causer préjudice à de nombreuses autres personnes, si la situation n'est pas corrigée.

Nous profitons de chaque dossier pour promouvoir une plus grande **transparence** et une approche **d'équité et de justice**, tant au niveau des décisions finales que dans les processus décisionnels qui les ont précédées.

Nous intervenons souvent à notre initiative, lorsqu'une situation possiblement problématique est portée à notre attention ou lorsqu'un projet connu risque de créer des problèmes. Autant que possible, nous le faisons en amont, dans une optique d'amélioration et d'optimisation, avant que le projet ne soit réalisé. La Ville peut ainsi éviter de devoir investir plus de temps et d'argent, après coup, pour corriger des problèmes qui auraient pu être évités.

CERTAINS SUJETS NOUS INTERPELLENT PARTICULIÈREMENT

L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE
De longue date, nous portons une attention particulière à cette question. Nous nous impliquons souvent, dès le début des projets de la Ville, pour que la planification tienne compte des besoins particuliers des personnes ayant des limitations de tous types, qu'elles soient motrices, visuelles, auditives, intellectuelles ou autres. Montréal doit se positionner comme un leader et un modèle, en cette matière, pour permettre l'intégration et l'inclusion de tous ses citoyens.

À titre d'exemples, en 2015 :

- Nous sommes intervenus en amont, pour améliorer certains aspects du projet de réfection de la Place Vauquelin, du point de vue de l'accessibilité universelle.
- Nous avons poursuivi nos interventions en vue de l'amélioration de l'accessibilité universelle au Quartier des spectacles et pour l'intégration de cet aspect, dans la planification des dernières phases.
- Nous avons continué nos collaborations avec certains arrondissements en vue d'améliorer la configuration des terrasses installées sur le domaine public et de les rendre accessibles.

Un phare dans la ville

Un phare dans la ville

Rappelons qu'en 2012, dans sa réponse au *Rapport de la Commission permanente sur le développement social et la diversité montréalaise sur les terrasses universellement accessibles*, le Comité exécutif avait décrété ce qui suit :

« *Le comité exécutif mandate la Direction de la diversité sociale, en collaboration avec la Direction des transports, pour élaborer des outils d'information répondant aux besoins des arrondissements pour sensibiliser les commerçants ayant des installations existantes de terrasses* ***afin que toutes les terrasses Montréalaises soient universellement accessibles d'ici un délai de 5 ans*** … »
(emphase ajoutée)

Ce positionnement est cohérent avec les engagements énoncés dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (art. 28 f) et dans la *Politique municipale d'accessibilité universelle* (2011) de la Ville de Montréal.

À l'approche de l'échéance de 2017, notre bureau pourrait intervenir auprès d'autres arrondissements, à cet égard.

L'ÉQUITÉ PROCÉDURALE, LA TRANSPARENCE ET LA PROMOTION D'UNE CULTURE DE SERVICE AXÉE SUR UNE APPROCHE AIDANTE ENVERS LE CITOYEN

La Ville n'a pas seulement le devoir de rendre des décisions justes et équitables. Pour que le citoyen ait confiance, la Ville doit également s'assurer que ses procédures de traitement des dossiers sont, elles aussi, équitables.

Les citoyens ne doivent pas percevoir les intervenants Ville comme des obstacles à leurs projets, mais plutôt comme des personnes-ressources qui les guideront à travers les procédures et règles municipales à respecter.

L'équité procédurale se décline en quelques règles de base :

- Le citoyen doit avoir accès, en temps opportun, à toutes les informations pertinentes en lien avec sa demande (règlements applicables, délais à respecter, documents à produire, etc.).
- Les exigences de la Ville doivent être raisonnables et conformes au cadre législatif applicable.
- La Ville doit aider le citoyen à comprendre ce qui est requis pour rendre son dossier conforme. La Ville doit expliquer clairement les règles et les paramètres à respecter, en des termes clairs que le citoyen peut comprendre.
- Le citoyen doit avoir l'opportunité de présenter ses arguments à un représentant municipal qui prend le temps de l'écouter.
- Advenant un refus, la Ville doit expliquer ses motifs et, si possible, offrir des pistes de solutions.

L'ÉQUITÉ FISCALE

Nous traitons actuellement des dossiers dans lesquels des propriétaires se sont soudainement vus imposer des frais annuels d'occupation du domaine public, alors que la configuration et les dimensions de leur propriété n'ont pas changé depuis nombre d'années et que jamais, auparavant, de tels frais ne leur avaient été imposés.

Dans un autre dossier, la facturation pour l'eau n'est pas calculée de la même façon pour tous les citoyens d'une même catégorie, dans un même arrondissement.

Ces situations nous interpellent.
Nous poursuivons nos enquêtes pour comprendre le contexte de ces facturations et nous assurer qu'elles sont réellement justifiées et équitables.

RAYONNEMENT

Notre bureau a acquis, au fil des ans, une réputation exceptionnelle quant à la qualité des services que nous offrons et à la pertinence de nos interventions.

Cette réputation déborde les frontières de Montréal et elle contribue aussi positivement à la réputation de la Ville de Montréal en tant que ville modèle à imiter.

- Nous sommes souvent sollicités pour des conseils stratégiques par d'autres bureaux d'ombudsman ou des sociétés ou institutions qui songent à en créer.

- Nous recevons des délégations et des dignitaires étrangers désireux de comprendre le rôle d'un ombudsman municipal en tant qu'outil de protection des droits des citoyens.

Les commentaires recueillis sont toujours élogieux.

En 2009, nous avions travaillé avec le Centre d'histoire de Montréal et le Chantier sur la démocratie pour élaborer un projet pédagogique « clé en main » à offrir aux étudiants de quatrième ou cinquième année du primaire, dans le cadre du programme **Apprenti citoyen** devenu **Jeunes citoyens engagés**. Plus de 2 500 élèves y ont déjà participé, avec enthousiasme.

- Les élèves font des recherches et discutent en classe du rôle de l'**Ombudsman de Montréal (OdM)** et du contenu de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités.*

- Les élèves participent ensuite à un atelier à l'hôtel de ville, dont ils font aussi une visite guidée. Autant que possible, j'assiste personnellement à ces ateliers et je rencontre ces jeunes. J'y explique concrètement notre rôle et je parle également des autres modes alternatifs de règlement des conflits. L'atelier se termine par un exercice au cours duquel les jeunes élèves se transforment en ombudsman et doivent trouver des solutions à une plainte de citoyen.

Je siège, depuis plusieurs années, aux conseils d'administration de deux organisations d'ombudsmans : une association internationale, soit l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), et une autre pancanadienne, soit le Forum canadien des ombudsmans (FCO) dont je suis vice-présidente.

- Ces organisations m'offrent l'opportunité de côtoyer de nombreux ombudsmans d'expérience. Nous échangeons sur les meilleures pratiques et faisons la promotion de standards élevés dans la pratique du rôle d'ombudsman, au Canada et à travers le monde.

- Au-delà des frontières géographiques et culturelles et des différences structurelles de nos organisations respectives, les attentes des citoyens que nous aidons se ressemblent et les améliorations que nous trouvons, également.

- Grâce à ces échanges, nos bureaux s'enrichissent mutuellement de l'expérience des autres.

Depuis la création de l'**OdM**, en 2003, quelques autres villes du Québec ont décidé d'offrir à leurs citoyens le bénéfice d'un dernier recours. Le type d'organisation et les structures varient souvent grandement, mais nos objectifs sont les mêmes.

En 2015, les directeurs de ces bureaux ont décidé de se rencontrer quelques fois par année, dans une approche de « codéveloppement », pour partager leur vécu et leur savoir-faire, discuter des situations difficiles et parler stratégie. Cette démarche est très enrichissante pour tous.

Un phare dans la ville

Un phare dans la ville

CONCLUSION 2015
2015 a été une année record pour nous, en terme de nombre de nouvelles demandes reçues, soit **1731** nouvelles plaintes reçues qui ont généré 160 nouvelles enquêtes approfondies.

L'impact positif de nos interventions est indéniable. Elles permettent de corriger des erreurs, d'identifier des lacunes dans la gestion ou la qualité des services et de trouver des solutions viables et efficaces, qui tiennent compte des attentes légitimes et des contraintes respectives des citoyens et de la Ville.

Je souligne la contribution exceptionnelle de mon équipe qui, par sa rigueur et son dévouement, rend notre bureau toujours plus performant.

L'OdM EN BREF

L'**OdM** est une instance apolitique, impartiale et indépendante de l'administration et des élus, chargée de veiller à ce que les citoyens reçoivent les services municipaux auxquels ils ont droit et soient traités équitablement, avec justice et avec respect, par tous les représentants de la Ville. Cette indépendance confère à l'**OdM** sa crédibilité auprès des citoyens.

L'**OdM** possède de larges pouvoirs d'enquête. Les gestionnaires et les représentants de la Ville sont tenus de collaborer à ses enquêtes et de lui fournir tous les renseignements et documents demandés.

Sous réserve des besoins de ses enquêtes, l'information contenue dans les dossiers de l'**OdM** est confidentielle et seule son équipe y a accès. Nos dossiers sont exempts des lois d'accès et le personnel de l'**OdM** ne peut être contraint de témoigner ni de produire aucun document relatif à nos dossiers.

L'**OdM** peut recommander toutes les mesures qu'elle juge appropriées pour corriger une injustice ou améliorer la qualité des services municipaux. Ses **Recommandations** sont généralement acceptées et mises en œuvre par la Ville.

L'**OdM** n'est pas liée par les pratiques habituelles de la Ville. Ses interventions mènent régulièrement à l'élaboration et à la mise en œuvre de nouvelles procédures claires pour le traitement de certains types de dossiers. Elle peut également contribuer à la modernisation des pratiques en vigueur depuis plusieurs années.

L'**OdM** n'intervient qu'en dernier recours. Les citoyens qui demandent son intervention doivent avoir préalablement donné au directeur de l'arrondissement ou du service concerné l'opportunité de régler lui-même le dossier.

Le recours à l'**OdM** est gratuit, facilement accessible, rapide et efficace.

Nos bureaux sont situés au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville de Montréal, à quelques pas de la station de métro Champ-de-Mars. L'édifice est accessible pour les personnes à mobilité réduite par l'entrée de la rue Gosford et par l'entrée de la place Vauquelin (cette dernière est actuellement fermée en raison de travaux de réfection majeure).

Pour plus d'information sur le mandat, les valeurs, la mission, le logo et les procédures de plainte, vous pouvez consulter notre site Web (ombudsmandemontreal.com) et notre brochure *Promouvoir le respect; assurer l'équité*.

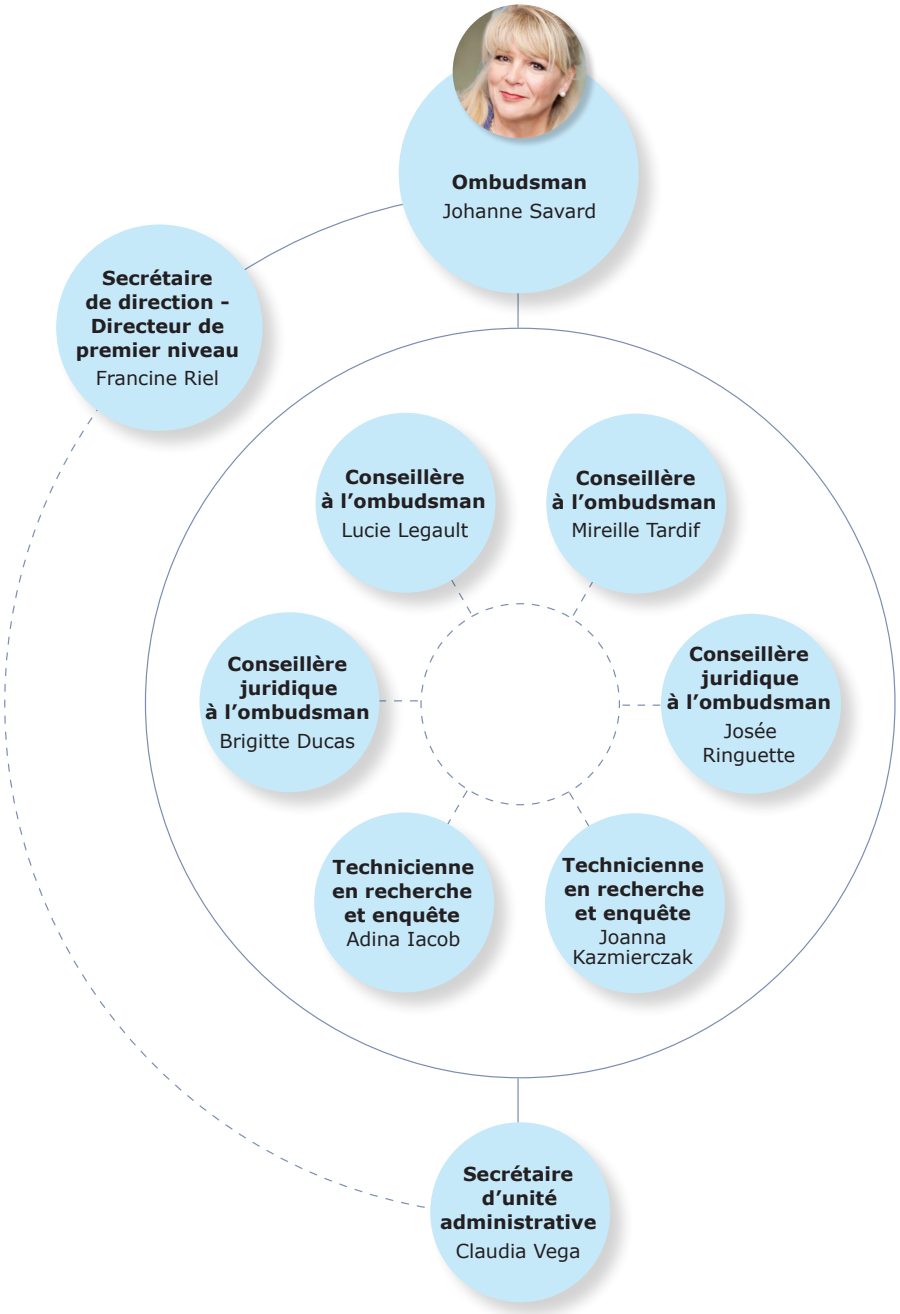
Un phare dans la ville

Un phare dans la ville

NOTRE ÉQUIPE

Le bureau arrive au terme d'une période de grands changements : réorganisation interne, amélioration des méthodes de travail, renouvellement d'une bonne partie du personnel, nouveau dynamisme et efficacité encore accrue.

Notre nouvelle équipe est plus diversifiée. Certains de nos employés ont choisi le Canada, le Québec et Montréal pour y commencer une nouvelle vie. Riches de leur bagage personnel et culturel diversifié, ces employés sont en mesure, lorsque requis, d'établir un premier contact avec les citoyens dans d'autres langues que le français et l'anglais, qui sont nos langues de communication.



QUELQUES NOTES BIOGRAPHIQUES – Me JOHANNE SAVARD

Me Johanne Savard a étudié les sciences politiques à l'Université Concordia puis le droit, à l'Université de Montréal. Elle a également étudié à l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP).

Elle est membre du Barreau du Québec et du Barreau canadien depuis 1980. Elle est aussi une médiatrice dûment accréditée.

Avant de devenir ombudsman, Me Savard a été associée dans deux grands cabinets juridiques de Montréal. Elle a été chef du groupe de droit du travail et membre du conseil d'administration dans un de ces cabinets. Elle a aussi été membre du conseil d'administration et du comité exécutif de *Lex Mundi*, la plus importante association de cabinets juridiques indépendants au monde.

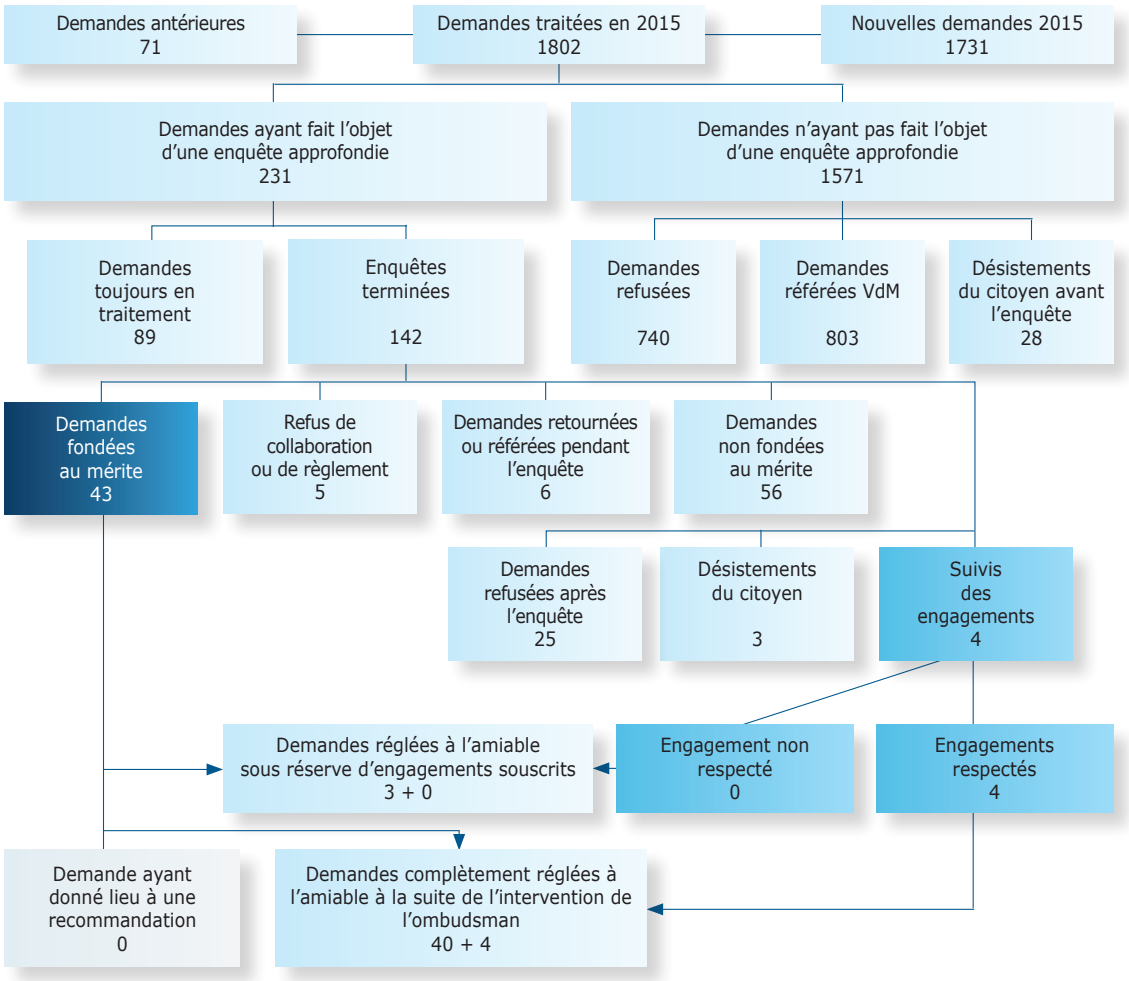
En 2003, Me Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier ombudsman de la Ville de Montréal.

Depuis quelques années, elle est vice-présidente du conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et membre du conseil d'administration de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

Partie I
SURVOL STATISTIQUE 2015

Dossiers traités et nouvelles demandes

Notre bureau a traité **1 802** dossiers dont **1 731** nouvelles demandes. C'est **322** nouveaux dossiers de plus que l'an dernier et un nombre record de nouvelles plaintes.



Comme toujours, un bon nombre des nouvelles demandes ne donnent pas lieu à une enquête approfondie.

- Plusieurs des plaignants (**803**) ont été référés au directeur d'arrondissement ou du service concerné, parce que nous n'intervenons qu'en dernier recours. Une bonne partie de ces dossiers ont alors été réglés par le directeur : notre intervention n'était donc pas requise.

- **740** plaintes ont été refusées parce qu'elles concernaient des organismes ou des sujets sur lesquels nous n'avons pas juridiction. Il convient de souligner que nous faisons quand même un travail important dans ces dossiers. Après nous être assurés de bien comprendre le problème ou la demande, nous arrivons presque toujours à identifier une ou des ressources susceptibles de pouvoir aider le plaignant, eu égard à son problème.

- Dans **28** autres cas, les citoyens se sont désistés de leur plainte, après que nous leur ayons fourni certaines explications pertinentes.

Enquêtes approfondies et résultats

Nous avons traité **231** enquêtes approfondies, soit **26** de plus que l'an dernier : **160** amorcées en 2015 et **71**, antérieurement.

Au total, **70** des enquêtes traitées en 2015 étaient en lien avec la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (**46** nouveaux dossiers et **24** dossiers antérieurs).

89 dossiers d'enquête étaient encore actifs au 31 décembre 2015, soit **62** dossiers ouverts en 2015 et **27** dossiers des années antérieures.

142 dossiers d'enquête ont été fermés en 2015 :

- Dans quelques cas, nos interventions ont amené nos interlocuteurs à revoir leur position (**3** désistements du citoyen et **6** dossiers retournés au directeur en cours d'enquête).

- **56** plaintes ont été jugées non fondées. Nous avons alors pris le temps de bien expliquer notre démarche, notre analyse et les motifs de cette conclusion, aux citoyens concernés.

- **43** dossiers où la plainte était justifiée ont été réglés à notre satisfaction.

- **4** suivis d'engagements antérieurs ont été effectués : dans tous ces cas, la Ville avait respecté ses engagements.

- **5** autres dossiers, où la plainte était fondée, ont néanmoins été fermés en raison du refus de collaboration des citoyens ou de leur refus d'une solution raisonnable par la Ville.

- Nous n'avons émis aucune **Recommandation** formelle en 2015. Tous les problèmes que nous avons identifiés ont donc été réglés à l'amiable, en collaboration avec le service ou l'arrondissement concerné.

Enquêtes à l'initiative de l'OdM

L'**OdM** intervient fréquemment à l'égard de situations sans que celles-ci n'aient fait l'objet de plaintes de citoyens. Il s'agit souvent de dossiers majeurs susceptibles d'avoir un impact important.

16 des enquêtes effectuées en 2015 l'ont été à notre initiative, entre autres, sur les sujets suivants :

- Délais de transmission des rapports d'incendie exigés par les assureurs pour indemniser les sinistrés : **réglée**

- Omission de transmettre à des citoyens des informations importantes sur les procédures à respecter, sous peine de perdre leur droit de poursuite, lorsque ces personnes croient que la Ville leur a causé des dommages matériels : **réglée**

- Remorquage de véhicules stationnés sur des terrains privés – Les citoyens ne connaissent pas les règles applicables que certains remorqueurs ne respecteraient pas : **réglée**

- Inquiétude sur la suffisance des suivis effectués par un arrondissement quant à la sécurité d'un bâtiment – Structure et solidité : **réglée**

- Accessibilité universelle – Hôtel de ville de Montréal et ses alentours : **en traitement**

- Accès à l'hôtel de ville – Nouvelles mesures de sécurité et de contrôle – Séances du Conseil municipal : **non fondée**

- Domaine Renaissance – Insalubrité – Suivi des interventions municipales : **en traitement**

- Intersection et passage piétonnier possiblement dangereux : **en traitement**

- Projet de déversement des eaux usées dans le fleuve : **non fondée**

Principaux sujets des plaintes visant la Ville de Montréal

En 2015, les sujets de plaintes les plus fréquents sont demeurés sensiblement les mêmes :

- Fonctionnement Cour municipale (123)
- Infraction de stationnement (57)
- Logements insalubres (57)
- Qualité des services (56)
- Arbre (55)
- Permis (55)
- Comportement des employés ou élus municipaux (50)
- Voirie / Travaux publics (50)

OBJET	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Abri temporaire d'hiver	**0**	0	1
Accès à l'information	**23**	12	22
Accessibilité universelle	**5**	2	5
Animal	**9**	14	12
Appel d'offres / Contrat	**7**	5	3
Application de la réglementation	**49**	69	54
Aqueduc / Égout	**27**	32	21
Arbre	**55**	26	23
Bibliothèque	**12**	5	4
Bruit	**32**	39	42
Circulation	**22**	12	31
Clôture / Haie	**4**	1	4
Communications	**41**	29	19
Comportement d'un employé / élu	**50**	54	59
Conflit d'intérêts	**0**	1	0
Cour municipale (fonctionnement)	**123**	81	137
Culture	**4**	5	5
Déchet / Recyclage / Compostage	**20**	21	17
Décision d'un Conseil d'arrondissement	**8**	3	0
Décision du Conseil municipal	**4**	1	1
Décision judiciaire autre	**9**	5	1
Demande de retrait	**16**	0	0
Déneigement	**14**	9	17
Différend privé	**145**	112	77
Divers	**33**	35	28
Droit acquis	**1**	2	1
Droits de la personne	**3**	1	3
Entrée charretière	**7**	3	5
Environnement / Développement durable	**15**	4	0
Évaluation / Taxe foncière	**28**	29	19
Fourrière (autre)	**4**	2	3
Fourrière (entreposage de meubles)	**13**	11	6
Infraction à une loi	**37**	33	11

OBJET	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Infraction de stationnement	**57**	24	27
Institution scientifique	**0**	0	3
Jugement Cour municipale	**31**	13	15
Logement social / HLM / Subvention au logement	**40**	58	50
Malversation alléguée	**4**	2	5
Nuisance	**27**	11	23
Organisme gouvernemental	**167**	130	81
Parc et espace vert	**4**	3	4
Participation citoyenne	**4**	10	3
Permis	**55**	57	60
Personne handicapée	**17**	9	9
Piste cyclable / Vélo	**2**	4	7
Propreté	**20**	8	8
Qualité des services	**56**	45	28
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	**13**	15	8
Réclamation monétaire (arbre)	**9**	1	6
Réclamation monétaire (autre)	**37**	19	13
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	**16**	9	9
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	**1**	0	2
Réclamation monétaire (événement climatique)	**4**	0	0
Réclamation monétaire (incident de la route)	**6**	3	4
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	**2**	4	1
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	**7**	5	11
Relations de travail	**42**	39	37
Relations locataire / propriétaire	**27**	19	17
Remorquage	**7**	16	12
Ruelle	**15**	9	12
Salubrité et entretien (autre)	**21**	20	21
Salubrité et entretien (coquerelles)	**4**	0	1
Salubrité et entretien (moisissure)	**20**	20	19
Salubrité et entretien (punaises)	**10**	10	7
Salubrité et entretien (rats et souris)	**2**	4	2
Sécurité	**7**	0	0
Sécurité incendie	**5**	13	7
Sport et loisir	**14**	10	8
Stationnement / SRRR / Vignette	**57**	34	39
Subvention autre que logement	**13**	16	21
Taxe (sauf foncière)	**11**	21	10
Taxi	**3**	4	0
Transport	**4**	6	4
Voirie / Travaux publics	**50**	50	43
Zonage / Urbanisme / Dérogation	**20**	30	17
TOTAL	**1731**	**1409**	**1285**

Sujets des plaintes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie

OBJET	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Accès à l'information	**2**	0	0
Accessibilité universelle	**3**	0	3
Animal	**2**	1	0
Application de la réglementation	**13**	16	10
Aqueduc / Égout	**3**	2	4
Arbre	**10**	4	5
Bibliothèque	**2**	1	0
Bruit	**3**	7	6
Circulation	**2**	1	8
Clôture / Haie	**1**	0	0
Communications	**3**	1	0
Comportement d'un employé / élu	**2**	3	1
Cour municipale (fonctionnement)	**4**	2	23
Culture	**1**	0	3
Déchet / Recyclage / Compostage	**3**	1	2
Décision d'un Conseil d'arrondissement	**1**	0	0
Demande de retrait	**9**	0	0
Déneigement	**1**	1	1
Divers	**1**	3	6
Droit acquis	**0**	1	0
Entrée charretière	**1**	1	3
Environnement / Développement durable	**5**	0	0
Évaluation / Taxe foncière	**6**	2	0
Fourrière (autre)	**1**	0	1
Fourrière (entreposage de meubles)	**6**	1	1
Infraction de stationnement	**1**	2	3
Logement social / HLM / Subvention au logement	**10**	7	5
Nuisance	**4**	3	6
Parc et espace vert	**1**	1	1
Participation citoyenne	**3**	3	3
Permis	**6**	13	8
Personne handicapée	**2**	0	1
Propreté	**1**	0	0
Qualité des services	**5**	10	11
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	**1**	0	1

OBJET	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Réclamation monétaire (arbre)	**1**	0	0
Réclamation monétaire (autre)	**1**	0	0
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	**1**	1	1
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	**0**	0	1
Réclamation monétaire (incident de la route)	**0**	1	0
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	**0**	0	1
Remorquage	**2**	3	1
Ruelle	**3**	4	4
Salubrité et entretien (autre)	**4**	3	1
Salubrité et entretien (coquerelles)	**1**	0	0
Salubrité et entretien (moisissure)	**2**	2	6
Salubrité et entretien (punaises)	**1**	1	1
Sécurité	**1**	0	0
Sécurité incendie	**0**	4	1
Sport et loisir	**2**	3	1
Stationnement / SRRR / Vignette	**4**	4	6
Subvention autre que logement	**1**	2	3
Taxe (sauf foncière)	**0**	6	1
Taxi	**1**	0	0
Voirie / Travaux publics	**9**	10	6
Zonage / Urbanisme / Dérogation	**7**	8	3
TOTAL	**160**	**139**	**153**

Principales entités municipales visées par une plainte

Mise en garde

- Un nombre élevé de plaintes ne signifie pas nécessairement que l'entité visée a des problèmes de gestion.
- De par leurs caractéristiques inhérentes et la nature particulière de leur clientèle, certaines entités sont plus susceptibles de faire l'objet de plaintes. Ces entités font généralement preuve de collaboration.
- Rappelons également que les plaintes reçues n'aboutissent pas toutes à une enquête approfondie.

Le nombre de plaintes par entité demeure néanmoins une information pertinente.

Arrondissements

- Le Plateau-Mont-Royal
  (104 plaintes reçues dont 9 dossiers d'enquête)
- Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce
  (71 plaintes reçues dont 13 dossiers d'enquête)
- Ville-Marie
  (66 plaintes reçues dont 7 dossiers d'enquête)
- Rosemont–La Petite-Patrie
  (65 plaintes reçues dont 11 dossiers d'enquête)
- Ahuntsic-Cartierville
  (57 plaintes reçues dont 9 dossiers d'enquête)
- Mercier–Hochelaga-Maisonneuve
  (55 plaintes reçues dont 5 dossiers d'enquête)

ARRONDISSEMENT	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Ahuntsic-Cartierville	**57**	41	38
Anjou	**9**	3	8
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	**71**	76	66
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	**4**	16	8
Lachine	**20**	5	11
LaSalle	**14**	20	24
Le Plateau-Mont-Royal	**104**	83	71
Le Sud-Ouest	**31**	48	29
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	**55**	46	30
Montréal-Nord	**21**	19	12
Outremont	**14**	14	3
Pierrefonds-Roxboro	**15**	10	17
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	**33**	26	20
Rosemont–La Petite-Patrie	**65**	47	65
Saint-Laurent	**16**	21	19
Saint-Léonard	**14**	6	9
Verdun	**36**	25	24
Ville-Marie	**66**	61	76
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	**32**	31	38
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	**10**	7	1
TOTAL	**687**	**605**	**569**

Services centraux

- Cour municipale (165 plaintes reçues dont 6 dossiers d'enquête)
- Direction des opérations policières (107 plaintes reçues dont 5 dossiers d'enquête)
- Direction des affaires civiles (94 plaintes reçues dont 6 dossiers d'enquête)

SERVICE	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Affaires juridiques			
Cour municipale	**165**	110	165
Direction des affaires civiles	**94**	54	51
Approvisionnement			
Toutes directions confondues	**3**	2	2
Communications			
Toutes directions confondues	**1**	2	4
Concertation des arrondissements			
Toutes directions confondues	**2**	0	1
Contrôleur général			
Toutes directions confondues	**0**	1	1
Culture			
Toutes directions confondues	**3**	7	1
Développement économique			
Toutes directions confondues	**0**	1	0
Diversité sociale et sports			
Toutes directions confondues	**2**	3	0
Eau			
Toutes directions confondues	**7**	4	1
Environnement			
Toutes directions confondues	**2**	4	1
Espace pour la vie			
Toutes directions confondues	**0**	1	6
Évaluation foncière			
Toutes directions confondues	**19**	16	9
Finances			
Toutes directions confondues	**28**	37	19
Gestion et planification immobilière			
Toutes directions confondues	**4**	10	1
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal			
Toutes directions confondues	**3**	1	1
Greffe			
Toutes directions confondues	**3**	5	7
Infrastructures, voirie et transports			
Direction des infrastructures	**6**	3	1
Direction des transports	**5**	4	3

SERVICE	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Mise en valeur du territoire			
Direction de l'habitation	**15**	22	21
Police			
Direction des opérations policières	**107**	80	59
Fourrières mandataires	**4**	3	5
Section des agents de stationnement	**60**	38	36
Ressources humaines			
Toutes directions confondues	**40**	37	36
Sécurité incendie			
Toutes directions confondues	**6**	8	8
Technologies de l'information			
Toutes directions confondues	**2**	1	1
TOTAL	**581**	**454**	**440**

Sociétés paramunicipales et sociétés liées

- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (53 plaintes reçues dont 13 dossiers d'enquête)

ENTITÉ	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Bixi Montréal	**0**	1	1
Bureau du taxi de Montréal	**4**	6	2
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	**1**	4	2
Conseil interculturel de Montréal	**0**	0	1
Corporation Anjou 80	**0**	1	0
Corporation de gestion des marchés publics	**0**	1	0
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	**1**	0	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	**53**	61	58
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	**7**	6	7
Société de transport de Montréal (STM)	**20**	13	16
Société du parc Jean-Drapeau	**2**	0	1
Société en commandite Stationnement de Montréal	**5**	2	5
Vérificateur général	**1**	0	0
TOTAL	**94**	**95**	**94**

Entités politiques

- Conseil municipal et sa Présidence (13 plaintes reçues dont 2 dossiers d'enquête)
- Comité exécutif (10 plaintes reçues dont 5 dossiers d'enquête)

ENTITÉ	2015	2014	2013
Cabinet du maire	**3**	4	0
Comité exécutif	**10**	0	2
Conseil d'agglomération	**4**	0	1
Conseil municipal	**11**	6	12
Présidence du Conseil municipal	**2**	4	1
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	**0**	1	4
TOTAL	**30**	**15**	**20**

Nous n'avons généralement pas juridiction sur les décisions votées par le Comité exécutif ou le Conseil municipal, sauf si la plainte concerne un engagement contenu dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Plusieurs des plaintes reçues à l'égard de ces entités politiques étaient en lien avec le projet de déversement des eaux usées. À la suite d'une enquête, notre bureau a conclu que cette décision n'était pas déraisonnable, dans les circonstances.

Entités visées par le plus grand nombre d'enquêtes

Arrondissements
- Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (13)
- Rosemont–La Petite-Patrie (11)

Service central
- Police – Section des agents de stationnement (10)

Société paramunicipale
- OMHM (13)

Entité politique
- Comité exécutif (5)

Délai moyen de traitement des plaintes en 2015

Notre délai moyen de traitement des dossiers reçus, en 2015, pour tous genres de plaintes confondues, incluant les dossiers Charte, s'est établi à **4,03** jours ouvrables. Dans **93,3 %** des cas, les citoyens qui se sont adressés à notre bureau ont reçu une réponse finale dans un délai d'un mois ou moins.

Le délai moyen de tous les dossiers traités en 2015, sans égard à la date à laquelle nous les avions commencés, a été de **111,52** jours ouvrables.

Pour les dossiers ouverts et fermés en 2015 qui ont fait l'objet d'une enquête approfondie, le délai moyen a été de **44,34** jours ouvrables.

Au 31 décembre 2015, **62** enquêtes amorcées durant l'année étaient toujours en cours. Lorsque ces dossiers seront clos, le délai moyen de traitement des dossiers ouverts en 2015 augmentera nécessairement.

A. Toutes les demandes

	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2010	1172	77	35	46	51	25	10	27	1	**1444**	8,43
%	81,16	5,33	2,42	3,19	3,53	1,73	0,69	1,87	0,07	**100%**	
2011	1088	69	30	43	43	20	12	28	1	**1334**	9,54
%	81,56	5,17	2,25	3,22	3,22	1,5	0,9	2,1	0,07	**100%**	
2012	1248	88	40	27	33	29	18	58	1	**1542**	13,25
%	80,93	5,71	2,59	1,75	2,14	1,88	1,17	3,76	0,06	**100%**	
2013	1088	41	20	25	27	19	15	48	2	**1285**	11,49
%	84,67	3,19	1,56	1,95	2,1	1,48	1,17	3,74	0,16	**100%**	
2014	1194	57	22	14	18	13	13	56	22	**1409**	10,60
%	84,74	4,05	1,56	0,99	1,28	0,92	0,92	3,97	1,56	**100%**	
2015	1444	108	36	27	20	10	10	14	62	**1731**	4,03
%	83,42	6,24	2,08	1,56	1,16	0,58	0,58	0,81	3,58	**100%**	

B. Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie

	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2010	7	22	24	43	50	25	10	27	1	**209**	50,94
%	3,35	10,53	11,48	20,57	23,92	11,96	4,78	12,92	0,48	**100%**	
2011	12	12	13	39	42	20	12	28	1	**179**	62,63
%	6,7	6,7	7,26	21,79	23,46	11,17	6,7	15,64	0,56	**100%**	
2012	9	8	25	24	32	29	18	57	1	**203**	91
%	4,43	3,94	12,32	11,82	15,76	14,29	8,87	28,08	0,49	**100%**	
2013	4	4	11	23	27	19	15	48	2	**153**	88,29
%	2,61	2,61	7,19	15,03	17,65	12,42	9,8	31,37	1,31	**100%**	
2014	2	2	8	11	16	13	13	56	22	**143**	107,19
%	1,4	1,4	5,59	7,69	11,19	9,09	9,09	39,16	15,38	**100%**	
2015	5	12	10	18	20	9	10	14	62	**160**	44,34
%	3,13	7,5	6,25	11,25	12,5	5,63	6,25	8,75	38,75	**100%**	

C. Enquêtes approfondies réalisées en 2015, sans égard à l'année d'ouverture

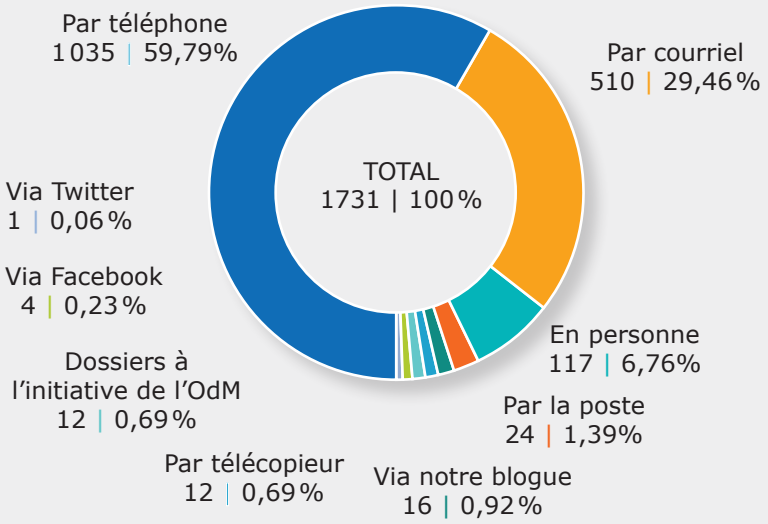
	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Nombre	5	12	10	18	20	11	10	56	89	**231**	111,52
%	2,16	5,19	4,33	7,79	8,66	4,76	4,33	24,24	38,53	**100%**	

Modes de transmission des nouvelles plaintes

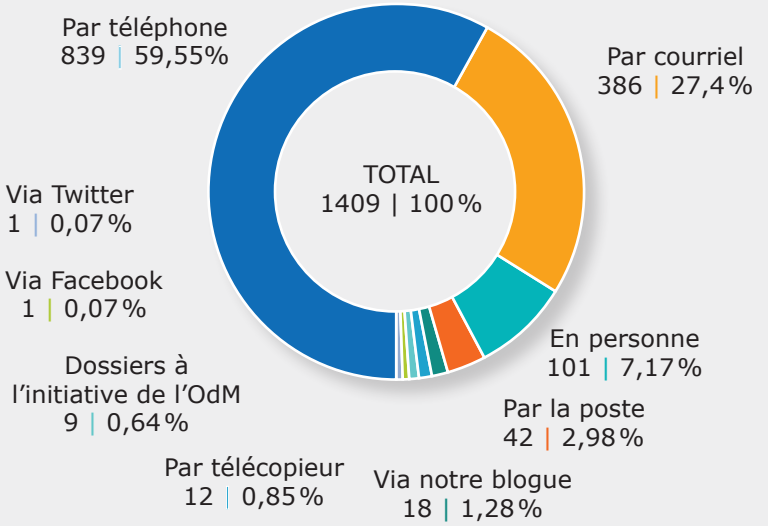
Les citoyens privilégient encore le téléphone pour solliciter notre intervention. On note une très légère augmentation des plaintes soumises par courriel.

Lorsqu'une plainte nous est formulée via les médias sociaux, nous référons rapidement le citoyen vers un autre mode de communication, afin d'assurer la confidentialité de nos dossiers.

2015



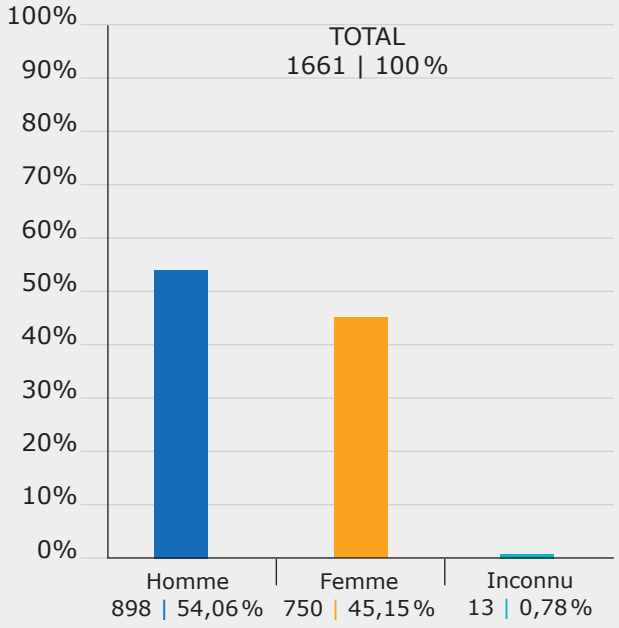
2014



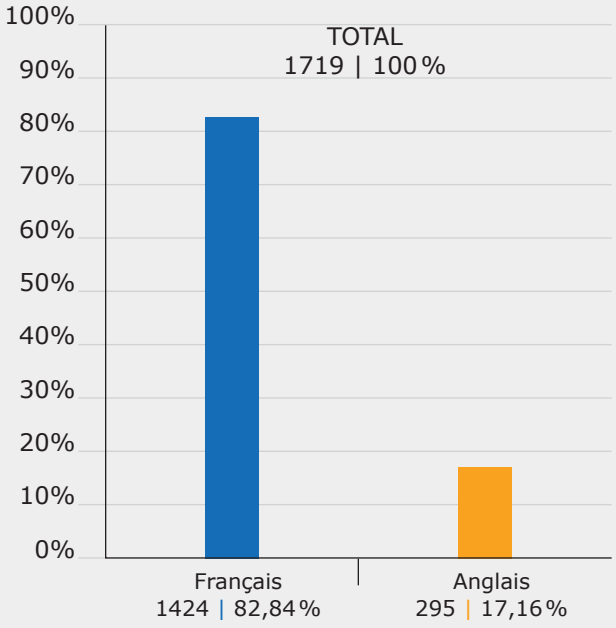
Profil des plaignants

Les données démographiques sont fournies sur une base volontaire. Elles demeurent néanmoins un indicateur de la clientèle que nous desservons.

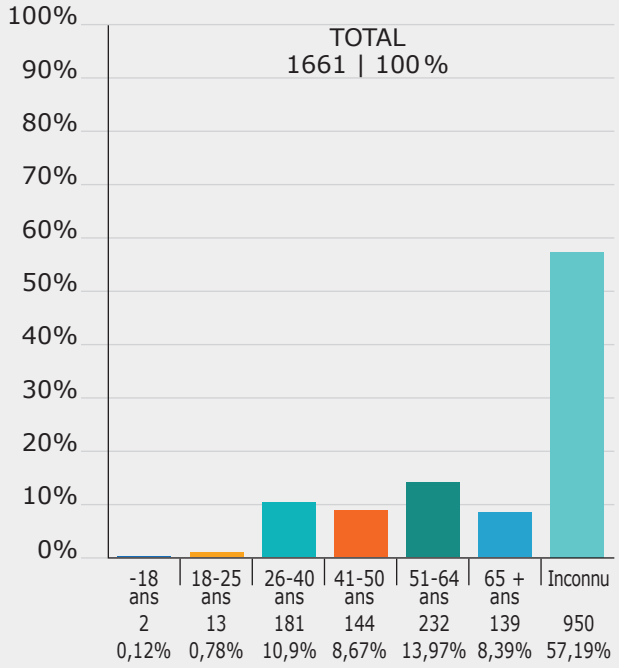
A. Sexe



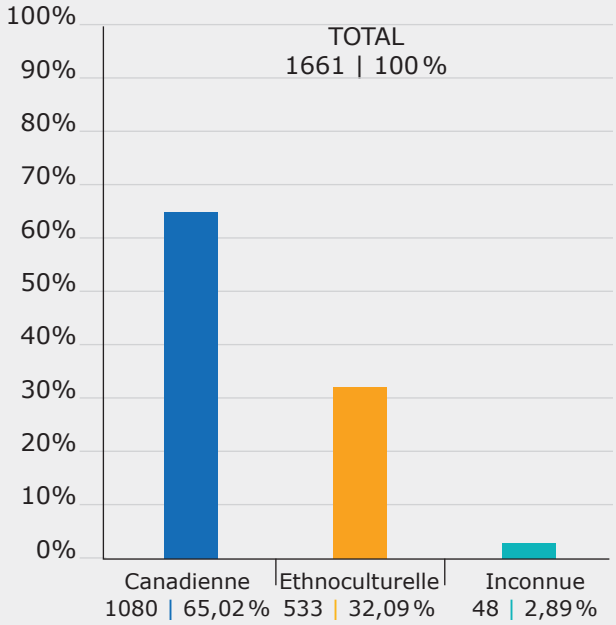
B. Langue de correspondance



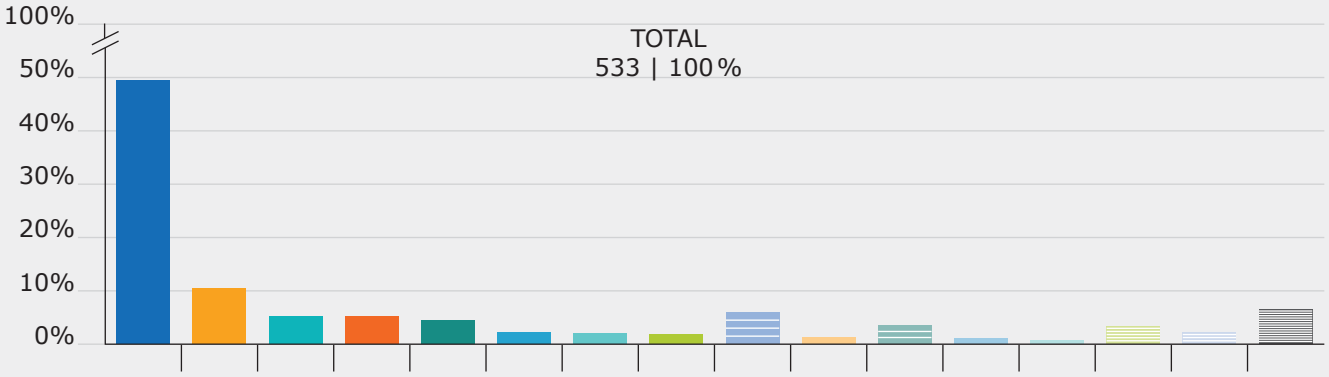
C. Groupe d'âge



D. Origine des plaignants

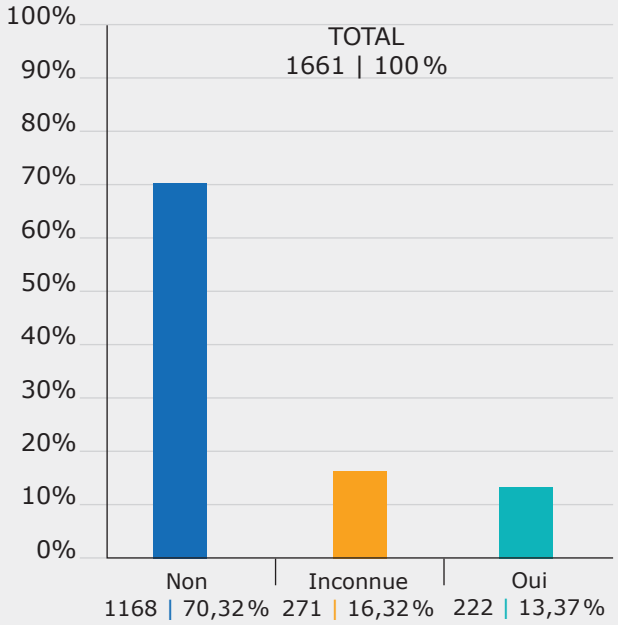


E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées

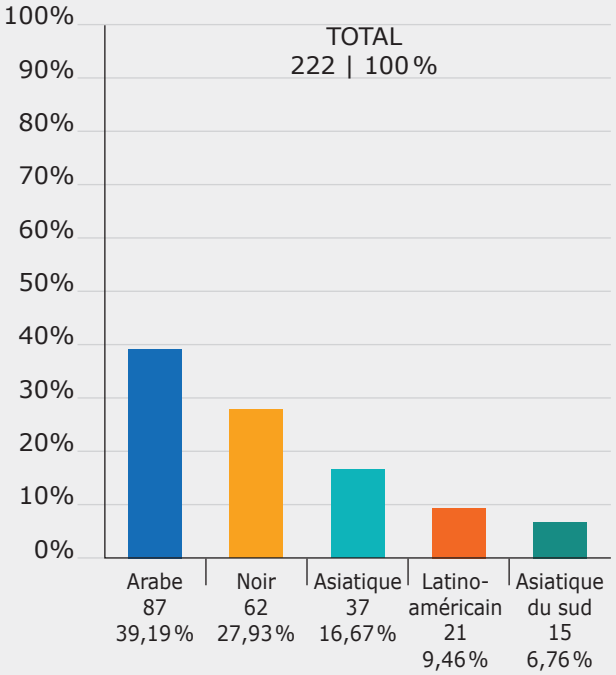


Confirmée ethno-culturelle mais non spécifiée	263	49,34 %	Américain	9	1,69 %	Anglais	5	0,94 %	Colombien	2	0,38 %	Irlandais	1	0,19 %
Italien	55	10,32 %	Polonais	8	1,5 %	Philippin	4	0,75 %	Pakistanais	2	0,38 %	Mauricien	1	0,19 %
Français	27	5,07 %	Roumain	8	1,5 %	Belge	3	0,56 %	Yougoslave	2	0,38 %	Nigérien	1	0,19 %
Haïtien	27	5,07 %	Russe	8	1,5 %	Iranien	3	0,56 %	Algérien	1	0,19 %	Portugais	1	0,19 %
Grec	23	4,32%	Vietnamien	8	1,5 %	Jamaicain	3	0,56 %	Australien	1	0,19 %	Serbe	1	0,19 %
Chinois	12	2,25%	Espagnol	7	1,31 %	Libanais	3	0,56 %	Cambodgien	1	0,19 %	Suisse	1	0,19 %
Marocain	10	1,88 %	Allemand	6	1,13 %	Syrien	3	0,56 %	Égyptien	1	0,19 %	Tchèque	1	0,19 %
			Arménien	6	1,13 %	Ukrainien	3	0,56 %	Hollandais	1	0,19 %	Tunisien	1	0,19 %
			Indien	6	1,13 %	Bulgare	2	0,38%	Hongrois	1	0,19 %	Turc	1	0,19 %

F. Plaignants d'une minorité visible



G. Détail des minorités visibles déclarées



Note : En 2015, 50 plaintes ont été déposées par une personne morale, 8 par des groupes de citoyens et 12 dossiers à l'initiative de l'OdM ont été ouverts.

Partie II
DOSSIERS TRAITÉS EN 2015 – QUELQUES EXEMPLES

Service des finances – Taxes d'améliorations locales facturées par erreur pendant 15 ans – La Ville ne rembourse que les trois dernières années

Depuis 2000, la Ville facturait une deuxième taxe d'améliorations locales au propriétaire d'une résidence située sur un coin de rue. Or, les immeubles situés sur un coin de rue ne devaient pas se voir imposer deux taxes d'améliorations locales, même si les deux rues de l'intersection avaient été refaites.

Lorsqu'elle réalise son erreur, en août 2014, la Ville transmet rapidement une lettre au citoyen pour l'en informer, avec un chèque de remboursement pour les trois dernières années.

Le Service des finances explique qu'en vertu de la prescription prévue au *Code civil*, la Ville ne peut pas le rembourser au-delà de trois ans. Le Service s'appuie sur un avis juridique.

Le citoyen ne partage pas cet avis et demande le remboursement intégral. Il s'adresse à l'**OdM** et dépose un recours judiciaire pour protéger ses droits.

Après une longue enquête incluant des recherches et analyses juridiques poussées, l'**OdM** intervient en faveur du citoyen. S'appuyant sur des principes juridiques reconnus, l'**OdM** fait valoir ce qui suit :

- Bien que l'erreur de la Ville ait été commise de bonne foi, le citoyen n'avait, dans ce dossier, aucun moyen de savoir qu'il était facturé en trop. La disposition en vertu de laquelle il devait être exempté de la deuxième taxe d'améliorations locales ne faisait pas partie du texte réglementaire. Elle avait été adoptée par une résolution du Conseil municipal.

- Dans ce contexte, nous étions d'avis que le délai de prescription ne devait courir qu'à compter de la date où le citoyen avait eu connaissance de l'erreur (en 2014), pour toute la période de surfacturation.

- Par ailleurs, le remboursement intégral du citoyen ne mettait pas en péril la stabilité des finances de la Ville. Le Service des finances avait, en effet, confirmé que pareille situation était exceptionnelle, voire unique, et qu'aucun autre citoyen ne se trouvait dans la même situation.

La Ville rembourse finalement le citoyen du montant total des taxes payées en trop entre 2000 et 2014, avec intérêts, soit près de **27 000 $**.

Service des finances – Service de l'eau – Compteur défectueux – Ajustement des comptes de taxe d'eau

Un commerçant constate que son compte de taxe d'eau de 2012 est deux fois plus élevé que les précédents. Il s'en plaint à la Ville.

En mars 2013, la Ville constate que la consommation affichée au compteur est la même que celle qui apparaissait en novembre 2012. Le compteur d'eau a cessé de fonctionner et doit être remplacé.

Un nouveau compteur est installé en juin 2013. La consommation d'eau mesurée diminue considérablement.

La Ville ajuste alors la facture d'eau des premiers mois de 2013, sur la base de la consommation mesurée par le nouveau compteur. Elle refuse, cependant, de réduire la facture de 2012. Le citoyen demande notre intervention.

Selon la Ville, il serait à peu près impossible qu'un compteur défectueux puisse indiquer une consommation supérieure à la réalité. Elle en conclut que les quantités indiquées par l'ancien compteur ont réellement été consommées.

La Ville soumet que la consommation élevée de 2012 a dû être causée par un événement inhabituel, tel que l'augmentation de l'activité du commerce; un bris de tuyau; une fuite d'eau; etc.

La Ville n'a pas réalisé d'enquête pour démontrer une telle cause ni pour préciser la nature de la défectuosité du compteur. Le citoyen soumet, quant à lui, qu'aucune situation inhabituelle n'est survenue en 2012.

L'**OdM** analyse les règles applicables. Une disposition réglementaire prévoit que lorsqu'« *un compteur est défectueux, le compte est établi sur la base de la consommation moyenne antérieure ou ultérieure à la défectuosité du compteur* ».

L'**OdM** est d'avis que les faits du dossier permettent raisonnablement de penser que ce compteur était déjà défectueux, en novembre 2012. Par conséquent, la disposition réglementaire précitée devrait également s'appliquer à la facture de 2012.

La Ville accepte cette conclusion. Les factures de consommation d'eau du commerçant ont été revues à la baisse, pour les années 2012 et 2013, sur la base de sa consommation moyenne des années 2013 et 2014. Un montant total de **8 300 $** lui est remboursé.

Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville – Inondations récurrentes

Un citoyen et son voisin tentent depuis plusieurs années de régler une situation d'inondations récurrentes dans leur sous-sol respectif. Le système municipal n'arrive pas à recueillir l'eau qui s'accumule dans la rue, lors des pluies abondantes.

Des mesures temporaires ont été aménagées par la Ville pour pallier le problème, mais les citoyens sont toujours en attente d'une solution permanente. Ils demandent notre intervention.

À la suite de notre enquête et de nos discussions, toutes les parties conviennent que la solution idéale et durable serait de remblayer les entrées en pente des deux propriétés en cause, pour que l'eau ne puisse plus s'écouler vers leur sous-sol.

Les coûts de tels travaux sont cependant élevés et les propriétaires ne veulent pas les assumer.

Après de longues discussions, les avocats des citoyens et de la Ville s'entendent sur le montant des compensations monétaires que la Ville devra verser aux deux propriétaires pour qu'ils effectuent les travaux requis afin qu'il n'y ait plus de telles inondations, dans leur sous-sol. Cette entente est entérinée par le Comité exécutif de la Ville de Montréal.

Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Demande d'un permis de démolition et d'un permis de construction – Délais et complications – Une longue saga – Dossier Charte

À l'été 2014, des citoyens achètent, via leur petite entreprise de construction d'immeubles, une propriété de type « shoebox » qu'ils souhaitent remplacer par un immeuble de 4 condos de 3 chambres à coucher, pour des familles.

En décembre 2014, à la suite de leurs nombreux échanges avec l'architecte de l'arrondissement et un employé du bureau des permis, les citoyens déposent une *Demande de permis de **démolition***.

En mai 2015, soit près de 6 mois plus tard, aucun agent du cadre bâti n'est encore assigné pour traiter cette demande.

Découragés par les délais, les citoyens font parvenir une mise en demeure à l'arrondissement et se tournent vers notre bureau.

Nous engageons rapidement des discussions avec l'arrondissement et poursuivons nos démarches durant tout l'été 2015 afin :

- que soit établi un échéancier clair pour les citoyens et l'arrondissement; et
- que l'arrondissement procède à l'analyse préliminaire de la conformité réglementaire du projet, incluant la révision architecturale du projet de remplacement.

En juillet 2015, les citoyens déposent leur *Demande de permis de **construction*** et acquittent les frais d'analyse du dossier. La plupart des documents alors exigés par l'arrondissement étaient déjà au dossier, mais ils doivent être déposés à nouveau.

Le 12 août 2015, le dossier est soumis au Comité de démolition qui refuse l'autorisation de démolition, sans motif et malgré la recommandation favorable conditionnelle de la Direction du développement du territoire et des études techniques (DDTET).

Les citoyens font appel de cette décision, auprès du Conseil d'arrondissement.

L'**OdM** juge alors important de transmettre aux membres du Conseil d'arrondissement certaines informations susceptibles de contribuer à leur analyse, avant qu'ils ne se prononcent sur ce dossier.

Notamment, ce qui suit :

- Bien qu'un arrondissement ait le droit de changer ses orientations et ses façons de faire, notamment pour favoriser la préservation de certains types de construction, il nous semble questionnable d'imposer de nouvelles règles aux dossiers déjà en cours, alors que les citoyens ont travaillé plusieurs mois, en collaboration avec l'arrondissement, pour préparer leur dossier.

- Lorsqu'un arrondissement désire changer les règles en vigueur pour protéger certains types de bâtiment, il serait souhaitable qu'il modifie ses règlements afin que les règles soient claires, pour tous les citoyens.

Le 5 octobre 2015, le Conseil d'arrondissement autorise la démolition de l'immeuble, par résolution unanime. Dans sa résolution, le Conseil ajoute que le projet de remplacement devrait satisfaire les conditions qui avaient préalablement été demandées par la DDTET.

Le 14 octobre 2015, le projet est soumis sans modification, au Comité consultatif d'urbanisme (CCU).

Le CCU conclut que les objectifs et les critères du *Plan d'implantation et d'intégration architecturale* (PIIA) prévu au *Règlement d'urbanisme* ne sont pas satisfaits. Il réitère les conditions qui avaient été énoncées par la DDTET en août 2015.

Des discussions s'amorcent ensuite pour convenir des modifications que les citoyens devraient apporter au projet afin de le rendre conforme au PIIA.

Le 9 décembre 2015, le projet amendé est soumis au CCU qui émet une recommandation favorable, à certaines conditions, qui ont été remplies.

Le 19 janvier 2016, le Conseil d'arrondissement approuve l'émission du *Permis de* ***construction***.

Nous assurons alors un suivi serré afin que les citoyens obtiennent rapidement leurs permis, avant l'échéance de leur financement.

Le *Permis de* ***démolition*** est émis le 20 janvier 2016 et le *Permis de* ***construction***, le 29 janvier 2016, soit plus d'un an suivant la demande initiale des citoyens.

Post mortem

Les citoyens ont dépensé des sommes importantes pour la préparation de ce dossier et pour la production des nombreux plans et rapports demandés. Ils ont dû déployer énormément d'énergie pour faire avancer leur dossier.

Notre bureau a dû être présent à chaque étape, pour obtenir des précisions et des explications à l'égard de certaines demandes de l'arrondissement et parfois, pour s'y objecter. Nous sommes également intervenus pour tenter de faciliter les relations entre les citoyens et les interlocuteurs municipaux et convaincre les citoyens exaspérés par le long processus, qu'ils se devaient de revoir certains éléments, pour satisfaire les exigences du PIIA.

Bien qu'ils aient obtenu leurs permis, les citoyens demeurent amers. Ils déplorent les longs délais, le manque de clarté sur les exigences de l'arrondissement, l'inexactitude de certaines informations qui leur ont été fournies et le fait que des documents déjà en possession de l'arrondissement soient parfois demandés à nouveau.

Plusieurs architectes et agents responsables du cadre bâti se sont succédés, dans la gestion de ce dossier. Ce roulement de personnel n'a certainement pas favorisé le traitement cohérent et efficace du dossier. Les changements d'orientation de l'arrondissement sur la gestion des demandes de permis de démolition et de construction soumis à un PIIA semblent également avoir eu un impact sur ce dossier.

Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Maison « shoebox » – Projet d'agrandissement – Demande de permis

Les citoyens sont propriétaires et habitent une résidence de type « shoebox » depuis une vingtaine d'années. Leur toiture est en mauvais état et ils doivent rapidement en refaire toute la structure. Ils souhaitent en profiter pour agrandir leur résidence, en y ajoutant un deuxième étage. Ils déposent une *Demande de permis* à l'arrondissement, en février 2015.

Le 12 août 2015, leur projet est soumis au CCU, appuyé par une recommandation favorable de la DDTET de l'arrondissement.

Le CCU émet, néanmoins, un avis défavorable. Il recommande au Conseil d'arrondissement de refuser cette demande parce qu'elle ne mettrait pas en valeur le bâtiment d'origine (« shoebox ») et n'en conserverait pas la trace. Le CCU ne fait pas état du fait que ce projet prévoit conserver la façade existante. Le CCU relate, par ailleurs, la volonté de l'arrondissement de préserver les bâtiments de type « boom town » ou « shoebox ». Il recommande à la DDTET de recenser ce type de bâtiments puis d'élaborer des critères plus précis pour leur mise en valeur.

Sur la base d'indications émanant du CCU, l'administration informe ensuite les citoyens que l'ajout d'un deuxième étage, de facture contemporaine et construit en retrait de la façade, pourrait possiblement être accueilli favorablement. L'administration n'est cependant pas en mesure de préciser quel retrait serait acceptable pour le CCU.

Les citoyens ne sont pas d'accord avec l'avis du CCU et demandent l'aide de l'**OdM**.

Ils soumettent qu'un deuxième étage construit en retrait leur ferait perdre beaucoup d'espace et ne s'intègrerait pas harmonieusement à l'immeuble existant. Ils ne souhaitent pas, non plus, d'un projet de facture contemporaine. Ils insistent que le projet qu'ils ont soumis respecte les critères et les objectifs du PIIA prévu dans le *Règlement d'urbanisme* puisque les éléments architecturaux d'origine seront conservés ou repris dans le traitement de leur façade.

L'**OdM** n'a pas juridiction sur les décisions des CCU ou des Conseils d'arrondissement. Il peut, néanmoins, leur transmettre des informations ou des commentaires préalables.

Après avoir fait enquête auprès de l'arrondissement, l'**OdM** juge pertinent d'écrire aux membres du Conseil d'arrondissement pour leur soumettre certaines informations susceptibles de contribuer à leur réflexion, au moment de prendre position sur ce projet. Les éléments suivants leur sont soumis :

- L'immeuble n'est pas désigné comme « immeuble significatif ».
- Il est situé dans un secteur où les hauteurs permises, en vertu du *Règlement d'urbanisme,* sont 2-2 (minimum 2 étages, maximum 2 étages).
- Le PIIA de l'arrondissement permet l'ajout d'un volume additionnel sur un bâtiment existant, dans la mesure où il met en valeur « *les caractéristiques architecturales d'origine du bâtiment, tout particulièrement le couronnement, notamment par un recul substantiel par rapport au plan de façade* ***ou par la réintégration de certaines caractéristiques architecturales d'origine*** ». (emphase ajoutée)
- Le règlement semble donc offrir un choix aux citoyens quant à la façon de mettre en valeur les caractéristiques architecturales du bâtiment.
- Bien que le Conseil d'arrondissement dispose d'un pouvoir discrétionnaire dans l'appréciation d'un projet, eu égard au PIIA, l'exercice de ce pouvoir ne peut avoir pour effet d'évacuer les normes prévues dans le règlement.
- Les dispositions sur les PIIA ne doivent pas servir à imposer indirectement une norme qui n'est pas prévue dans le règlement.
- Si l'arrondissement souhaite interdire ou limiter l'ajout d'un deuxième étage sur les constructions « shoebox » ou « boom town », comme le rapportent les médias, son *Règlement d'urbanisme* devrait être modifié afin de l'indiquer clairement.
- L'**OdM** fait état de ses préoccupations à l'égard des longs délais de traitement de ce dossier, et ce, surtout dans un contexte où la structure du toit du bâtiment en cause est affaiblie.
- L'**OdM** rappelle finalement aux membres du Conseil d'arrondissement que la DDTET avait favorablement recommandé ce projet.

Le 5 octobre 2015, le Conseil d'arrondissement a approuvé le projet à la majorité des voix. Les citoyens ont pu obtenir rapidement leur permis.

Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Nuisances dues à la circulation – Avenue Bourbonnière – Dossier Charte

En 2013, près de 25 personnes résidant sur l'avenue Bourbonnière, entre la rue Sherbrooke et l'avenue du Mont-Royal, se plaignent de problèmes de bruits excessifs et de vibrations dans leur maison, qu'ils attribuent à différentes causes :

- abondance de camions sur cette artère même si, en principe, seule la circulation locale y est permise;
- mauvais état de la chaussée;
- passage fréquent d'autobus en transit; et
- vitesse excessive de la circulation en général, sur leur rue.

Ces résidents contestent également un récent déplacement des espaces de stationnement qu'ils jugent dangereux pour les conducteurs qui accèdent à leur véhicule.

Notre enquête confirme tous ces problèmes.

Grâce aux interventions et aux efforts combinés de l'arrondissement et du poste de quartier (PDQ) du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), plusieurs des problématiques sont réglées ou atténuées :

- Les espaces de stationnement sont rapidement remis à leur emplacement initial, réglant ainsi le problème de sécurité.

- Assez rapidement, l'arrondissement procède au resurfaçage de la chaussée, pour combler les trous et corriger les dénivelés problématiques.

- Quant aux problèmes de vitesse et de passage fréquent de camions non autorisés (c'est-à-dire n'effectuant pas de livraison dans le secteur), le PDQ intensifie sa surveillance du secteur qui est mis « en attention spéciale », pendant plusieurs mois.

- La Société de transport de Montréal (STM) collabore également pour limiter la circulation des autobus en transit, sur cette rue.

- La STM améliore sa signalisation indiquant que la limite de vitesse pour les autobus est de 30 km / h (elle est de 40 km / h pour les autres véhicules).

Les résidents du secteur confirment qu'il y a une réelle amélioration de leur qualité de vie : diminution du bruit, réduction de la densité et de la vitesse de la circulation, moins de vibrations dans les maisons.

Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Projets de ruelles vertes – Quatre ans de collaboration fructueuse – Dossier Charte

En 2011, nous avons traité des plaintes de résidents qui contestaient la fermeture partielle de leur ruelle. Nous avions alors noté certaines lacunes dans le processus de consultation des citoyens riverains.

Dès 2012, nous en avons discuté avec l'arrondissement qui s'est montré très réceptif. Son *Programme des ruelles vertes* n'existait que depuis peu et l'arrondissement reconnaissait qu'il pouvait être amélioré. Il s'est donc engagé à revoir l'ensemble de ses règles, en tenant compte de nos commentaires.

Un nouveau *Guide des ruelles vertes* a été adopté en 2012. Les processus d'information et de consultation des riverains y ont été nettement améliorés. Le taux d'appui requis, pour l'implantation d'une ruelle verte, est passé de 30 % à 51 % des riverains. De plus, si un projet prévoit l'obstruction partielle de la circulation véhiculaire, un minimum de 75 % de répondants est également exigé.

L'arrondissement a, par la suite, révisé annuellement son *Guide des ruelles vertes*, en tenant compte de nos commentaires et de l'expérience acquise au fil de nos enquêtes, dont un dossier que nous traitons depuis 2014.

La plus récente version du *Guide des ruelles vertes* (2015-2016) est l'aboutissement d'une démarche évolutive qui a permis d'améliorer de manière significative la crédibilité du processus de consultation des riverains, l'encadrement des comités de ruelles vertes et l'acceptabilité sociale des projets.

Elle marque aussi la fin de notre intervention générale sur les procédures d'implantation de ruelles vertes, dans cet arrondissement.

Section des agents de stationnement – Vignettes de stationnement – Problèmes d'adhérence – Constats d'infraction retirés

Plusieurs citoyens s'adressent à nous pour se plaindre de situations similaires. Ils ont reçu un *Constat d'infraction* alors qu'ils étaient stationnés dans une zone de stationnement sur rue réservée aux résidents (SRRR) pour laquelle ils détenaient une vignette valide. Leur vignette s'était malheureusement décollée de leur véhicule.

Malgré les preuves que les citoyens avaient soumises en plaidant non coupables, la Cour municipale a référé leur dossier pour audition éventuelle devant un juge. Il leur faudrait donc se présenter en audience pour faire valoir leurs arguments.

Ces citoyens trouvent injuste de devoir se soumettre à cette procédure contraignante, alors que ces constats sont clairement non justifiés. Ils demandent notre intervention pour que leurs constats soient annulés sans qu'ils aient à se présenter à la Cour.

Notre enquête confirme qu'un bon nombre des vignettes SRRR vendues aux citoyens, en 2015, étaient défectueuses et se décollaient des véhicules. De nombreux *Constats d'infraction* ont été émis à ces citoyens, alors qu'ils étaient stationnés dans leur zone SRRR.

La majorité de ces constats ont été émis pour une infraction de stationnement dans une zone SRRR, « *sans vignette* ».

Lorsqu'il a été informé de cette problématique, le SPVM est rapidement intervenu pour faire cesser l'émission de tels constats. La Cour municipale a également été informée de la situation.

Dans ces dossiers (constats pour stationnement « *sans vignette* »), lorsque le citoyen fournissait la preuve qu'il était détenteur d'une vignette valide à la date du constat, la Cour avait généralement fermé le dossier à l'étape de la révision administrative.

Dans les cas de nos plaignants, cependant, les explications des citoyens n'ont pas été retenues par la Cour.

Nous notons que l'infraction reprochée y était différente. Elle ne fait pas référence à un stationnement « *sans vignette* » mais plutôt à un stationnement dans une zone SRRR « *avec un permis périmé ou révoqué* ».

Après analyse, il apparaît que ces résidents ont collé leur nouvelle vignette sans retirer l'ancienne. Lorsque la nouvelle vignette s'est décollée, c'est la vignette périmée qui apparaissait sur le véhicule.

Nous trouvons inéquitable que ces constats ne soient pas également retirés, lorsqu'il est démontré que le citoyen avait bel et bien une vignette valide, à la date du constat.

Nous discutons de la situation avec le SPVM, responsable des agents ayant émis les constats. Le SPVM conclut rapidement, tout comme nous, que ces constats émis pour stationnement « *avec un permis périmé ou révoqué* » devraient aussi être retirés.

Le SPVM transmet une demande de retrait du constat à la Cour municipale, dans nos 11 dossiers de cette nature. Ces demandes sont toutes acceptées.

Ces dossiers sont officiellement fermés au début de 2016.

Arrondissement d'Outremont – Lampadaires défectueux depuis plus de deux ans – Dossier Charte

Des travaux ont été effectués par l'arrondissement pour réparer des lampadaires défectueux, mais deux d'entre eux continuent de ne fonctionner que par intermittence, depuis deux ans.

La plaignante fait valoir que ce manque d'éclairage crée un sentiment d'insécurité, et ce, notamment pour les citoyens qui habitent dans la résidence pour personnes âgées située juste à côté.

L'**OdM** contacte l'arrondissement qui s'engage immédiatement à réparer rapidement les deux lampadaires défectueux, ce qui fut fait.

Peu après, la citoyenne confirme le bon fonctionnement des lampadaires.

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles – Un empiètement qui n'existait pas

Ayant décidé de vendre sa propriété, une citoyenne obtient, en 2014, un nouveau *Certificat de localisation*. Le document qu'elle reçoit indique qu'une partie de sa maison empiéterait sur la rue.

Pourtant, le *Certificat de localisation* qui avait été préparé à la fin des années 1970, au moment de l'achat de sa propriété, ne démontrait aucun empiètement. Elle s'adresse d'abord à l'arrondissement, puis à notre bureau, pour régler cette situation.

Nous intervenons auprès de l'arrondissement et discutons avec les différents services concernés, pour comprendre ce dossier.

Après de longues recherches par les différents services impliqués, il s'avère qu'à la fin des années 1960, Pointe-aux-Trembles (qui ne faisait pas encore partie de Montréal) avait initié deux processus d'expropriation visant une bande de terrain sur la rue Bureau devant la propriété de la citoyenne et une autre bande de terrain située à l'arrière de sa propriété, sur la rue Marion.

Les recherches démontrent que des erreurs ont été commises à différents niveaux, dans la gestion de ce dossier.

À l'époque, les processus d'expropriation commençaient par la publication de *Plans d'homologation* au *Registre foncier,* soit une sorte d'avis d'intention de la municipalité de procéder à une expropriation.

Cette procédure avait été faite pour les deux bandes de terrain susmentionnées.

La procédure d'expropriation a ensuite été complétée, mais uniquement pour la bande de terrain de la rue Marion. Elle ne l'a jamais été pour la bande de terrain de la rue Bureau.

Le jugement qui a homologué l'indemnité d'expropriation inscrite au *Registre foncier* n'indique pas précisément que la bande de terrain visée est celle de la rue Marion. La *Quittance* s'y rapportant, qui a également été enregistrée, renvoie quant à elle, par erreur, aux *Plans d'homologation* de la rue Bureau dont l'inscription avait pourtant été radiée.

Pour ajouter à la confusion, les données apparaissant au *Registre du domaine public* de la Ville étaient également erronées.

Dans les plans du *Cadastre* rénové, une lisière de terrain située devant la propriété de la plaignante (moins large que la bande apparaissant sur le *Certificat de localisation* de 2014) apparaît comme faisant partie du domaine public et la lisière située sur la rue Marion, y apparaît comme appartenant à la citoyenne alors qu'en réalité, elle fait partie de la rue.

Plusieurs pistes de solutions ont été explorées pour corriger la situation découlant de cette succession d'erreurs.

Considérant les efforts de recherche déjà déployés par la Ville pour voir clair dans ce dossier, l'existence de données erronées dans le *Registre du domaine public* et l'intérêt de la Ville à ce que ses titres sur la bande de terrain de la rue Marion soient clarifiés, l'**OdM** suggère que la Ville s'occupe des opérations cadastrales et de la préparation des documents juridiques requis pour régulariser la situation.

La Ville accepte. Les procédures sont en voie d'être complétées.

Arrondissement de Ville-Marie – Audition – Permis d'amuseur public

Pour pouvoir présenter ses prestations musicales ou artistiques sur le domaine public, dans cet arrondissement, chaque artiste doit obtenir un *Permis d'amuseur public* conformément au *Règlement sur les musiciens et amuseurs publics* de l'arrondissement.

Un des prérequis, pour obtenir un tel permis, est de réussir une audition devant un Comité d'évaluation.

Un musicien ayant échoué son audition se plaint à l'**OdM**. Il soumet que son audition a été beaucoup trop courte et que l'arrondissement ne lui a pas transmis ses résultats et la copie de la grille d'évaluation, dans un délai raisonnable.

L'enquête de l'**OdM** confirme que les doléances exprimées sont fondées.

Les membres du Comité d'évaluation ont écourté la durée des auditions parce que, selon leur expérience, ils la jugeaient trop longue.

Le Comité a également reconnu avoir dépassé le délai prévu pour la transmission des résultats et de la grille d'évaluation.

En guise de compensation, l'arrondissement offre au musicien de lui rembourser ses frais d'audition, ce qu'il accepte.

L'arrondissement s'est, par ailleurs, engagé à respecter les dispositions du règlement qui régissent le déroulement des auditions et la transmission des résultats. S'il le juge opportun, l'arrondissement pourra, cependant, y apporter des modifications.

Arrondissement de Ville-Marie – Panneaux de signalisation qui portent à confusion

Une citoyenne reçoit un *Constat d'infraction* pour avoir stationné son véhicule, après 15 h, dans une zone de Stationnement sur rue réservé aux résidents (SRRR) *« entre 9 h - 3 h ».*

Selon elle, les heures inscrites sur le panneau de signalisation portaient à confusion. En lisant la pancarte, la citoyenne avait compris que la zone n'était plus réservée après 3 h de l'après-midi alors que, dans les faits, ce n'était le cas qu'après 3 h du matin. Autrement dit, les véhicules sans vignette ne pouvaient stationner dans cette zone qu'entre 03 h 00 de la nuit et 09 h 00 du matin.

Croyant ne pas être la seule dans cette situation, elle fait des démarches auprès de l'arrondissement pour tenter de faire corriger la situation, sans succès. Elle s'adresse à l'**OdM**.

Après analyse sommaire, l'**OdM** conclut que les heures inscrites sur ce type de panneau (9 h – 3 h) peuvent effectivement porter à confusion. Nous entamons des discussions avec l'arrondissement.

Le SPVM procède alors à une analyse des constats émis dans des circonstances similaires (même type de constats, dans une zone ayant le même type de signalisation, dans le même secteur), sur une base d'échantillonnage.

Ces vérifications confirment de manière assez probante que la signalisation porte à confusion.

Notre enquête démontre également que ces zones sont très peu utilisées entre 03 h 00 et 09 h 00, par les automobilistes qui ne sont pas détenteurs d'une vignette SRRR. De plus, plusieurs espaces de stationnement demeuraient disponibles à l'extérieur de ces zones SRRR.

Après analyse de différents scénarios, l'arrondissement conclut que dans ces zones, le stationnement peut être réservé en tout temps aux détenteurs d'une vignette SRRR. La signalisation est modifiée en conséquence, sur 30 rues, éliminant ainsi tout risque de confusion.

Arrondissement de Ville-Marie – Terrasses sur le domaine public – Accessibilité universelle – Dossier Charte

Depuis le printemps 2013, nous intervenons régulièrement pour améliorer l'accessibilité des terrasses situées dans deux secteurs clés de l'arrondissement de Ville-Marie, soit le Vieux-Montréal (Place Jacques-Cartier et rue Saint-Paul) et la section piétonne de la rue Sainte-Catherine, dans Le Village (entre la rue Saint-Hubert et l'avenue Papineau).

Plusieurs terrasses ne rencontrent pas les normes d'accessibilité universelle : absence de rampe d'accès ou rampe impraticable, dégagement insuffisant pour permettre la circulation des personnes ayant des limitations fonctionnelles, etc.

L'arrondissement a graduellement amélioré son approche et intensifié ses suivis. Ces efforts ont porté fruits. Durant l'été 2015, nous avons noté des améliorations marquées.

Notre bureau poursuit ses interventions et portera une attention particulière au projet de réfection de la rue Saint-Paul et au réaménagement de la Place Jacques-Cartier.

Nous voulons nous assurer que les nouveaux aménagements sur le domaine public, notamment les terrasses, respectent les normes et les bonnes pratiques en matière d'accessibilité universelle.

Service de la culture – Quartier des spectacles – Accessibilité universelle – Dossier Charte

Depuis 2010, nous faisons des suivis ponctuels avec les gestionnaires du Quartier des spectacles en vue d'améliorer l'accessibilité et la sécurité du site pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Nous insistons, notamment, sur l'importance de considérer cet aspect en amont, avant la réalisation des différents aménagements. Ce dossier est toujours actif.

En 2012, la Ville a confié à une firme spécialisée le mandat de réaliser une *Étude de monitoring* sur l'accessibilité universelle du site. L'observation et l'analyse des déplacements de personnes avec et sans limitations fonctionnelles a permis d'identifier plusieurs problématiques, particulièrement aux intersections. Certains problèmes, tels que les conflits piétons / cyclistes, touchent l'ensemble des usagers du site.

À la suite de cette étude, la Ville a entrepris la planification de mesures correctives. Certaines ont

été réalisées. Il reste encore à faire pour améliorer les aménagements existants. Notre bureau poursuit donc ses interventions.

Les conflits piétons / cyclistes aux intersections et le long de la piste cyclable du boulevard de Maisonneuve nous préoccupent particulièrement.

Nous voulons aussi nous assurer que, dès l'étape de planification de la dernière phase du Quartier des spectacles, soit le projet « *Esplanade Clark* », la Ville intègre les éléments d'accessibilité universelle requis pour tous les types de limitations.

Commission des services électriques de Montréal – Terrain vendu par la Ville – Le citoyen ne peut en faire aucun usage

Un citoyen achète un terrain mis en vente par la Ville de Montréal, pour non-paiement des taxes foncières. Il constate, par la suite, que ce terrain est soumis à plusieurs restrictions de zonage et qu'il s'y trouve plusieurs emprises et empiètements qui le rendent inutilisable.

Pendant plus de dix ans, le citoyen effectue des démarches afin de trouver une solution qui lui permettrait de développer son terrain. Il demande finalement l'intervention de l'**OdM**.

Dès le départ, nous informons le citoyen que nous ne ferons pas enquête sur la vente survenue en 2003. Nous n'intervenons pas à l'égard de situations qui sont connues des plaignants, depuis plus d'une année.

Notre intervention portera sur la recherche de solutions possibles et sur l'obtention de réponses claires de la part des intervenants concernés.

Notre enquête confirme les faits dénoncés par le citoyen. Les nombreuses restrictions réglementaires et les contraintes liées aux servitudes qui grèvent ce lot empêchent, en effet, tout projet de développement du terrain.

À la suite de nos discussions, la Ville accepte de racheter le terrain au prix payé en 2003, plus les intérêts et certains frais. Cette approche nous apparaît raisonnable.

Le citoyen n'est, cependant, pas satisfait du montant offert. Il soumet des contre-propositions que nous trouvons déraisonnables.

Nous avons mis fin à notre intervention. Des discussions seraient toujours en cours entre le citoyen et la Ville de Montréal.

Tous les arrondissements – Communications déficientes – Procédure relative aux Avis de réclamation – Dossier Charte

Différents citoyens se sont plaints à l'**OdM** d'avoir perdu leurs droits de recours en dommages contre la Ville parce que les employés du 311 ou d'un comptoir Accès Montréal, à qui ils s'étaient adressés, ne les ont pas informés qu'ils devaient absolument transmettre un *Avis de réclamation* écrit à la Ville, dans les 15 jours suivant la date de l'incident. Nous sommes donc intervenus pour corriger la situation.

Selon la *Loi sur les cités et villes* et la jurisprudence y relative, toute personne qui subit des dommages matériels causés par la Ville doit transmettre à cette dernière un avis écrit de réclamation, dans les 15 jours suivant l'incident. À défaut, elle ne pourra plus poursuivre la Ville pour demander compensation.

En l'absence d'un tel avis, le Bureau des réclamations rejette systématiquement la demande.

Il est donc important que les citoyens soient informés de cette exigence.

À la suite de notre intervention et en collaboration avec le Bureau des réclamations, les arrondissements ont rappelé à leurs employés l'importance de diffuser rapidement et correctement cette information à tout citoyen qui se plaint que la Ville lui aurait causé des dommages.

Les employés peuvent aussi remettre aux citoyens le dépliant intitulé *Réclamations à la Ville de Montréal* qui a été préparé par le Bureau des réclamations.

Ces informations sont également disponibles sur le site Web de la Ville de Montréal à : *ville.montreal.qc.ca/reclamations*.

Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) – Des délais qui pénalisent les sinistrés

Lors d'un incendie, les compagnies d'assurance exigent des sinistrés un rapport dûment rempli par le service d'incendie qui est intervenu, avant de les indemniser. Au SIM, ce formulaire porte le nom de *Rapport général d'intervention* (RGI).

L'**OdM** a eu vent que des citoyens n'arrivaient pas à obtenir leur RGI dans un délai raisonnable, pour pouvoir être indemnisés. Nous avions déjà traité une problématique similaire, il y a quelques années. Nous avons fait enquête à nouveau.

Notre enquête a confirmé que les longs délais de transmission des RGI, par le SIM, posaient souvent problème et pouvaient pénaliser des citoyens sinistrés.

Le SIM a reconnu la problématique. Il a entrepris de sensibiliser tous ses gestionnaires à l'importance de compléter rapidement les RGI pour transmission aux sinistrés.

L'**OdM** estime qu'un délai de trois semaines maximum, pour la transmission de ces rapports, serait raisonnable. Le SIM s'est engagé à faire tous les efforts requis, en ce sens.

Un suivi sera fait en 2016.

Conseil municipal et Conseils d'arrondissement – Période de questions – Dossier Charte

L'article 322 de la *Loi sur les cités et villes* prévoit que toute personne présente à une assemblée du Conseil a le droit de poser des questions, en respectant la procédure applicable. Les tribunaux ont interprété cette obligation très largement.

Occasionnellement, il arrive que le président d'assemblée refuse le droit de parole à un citoyen au seul motif qu'il ne réside pas dans l'arrondissement ou dans la Ville. Une telle approche n'est pas conforme à la loi.

Lorsqu'elle est saisie d'une plainte de cette nature, l'**OdM** profite de l'occasion pour rappeler à tous les maires d'arrondissement et au président du Conseil municipal les dispositions législatives applicables. Ce fut le cas en 2015.

Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville et Ville Centre – Conduite d'égout résidentielle sous le domaine public – Responsabilité des coûts de remplacement – 2015 marque un tournant important

Les plaignants sont propriétaires d'une résidence ancestrale située dans l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville.

L'arrondissement exige qu'ils remplacent toute la conduite d'égout reliant leur résidence au raccordement de l'égout public, dans un délai de 60 jours. À défaut, ils s'exposent à une amende de 100 $ ou plus, pour chaque jour d'infraction.

La réglementation prévoit que l'entretien et la réfection des conduites d'égout résidentielles incombent aux propriétaires uniquement, jusqu'au raccordement à l'égout public. Les plaignants doivent donc assumer seuls tous les coûts du remplacement demandé.

Au fil des ans et du développement résidentiel, cette propriété ancestrale s'est retrouvée enclavée au bout d'une ruelle publique, très en retrait de la rue. La conduite à remplacer est presqu'entièrement sous cette ruelle publique, sur une longueur de 225 pieds environ. Le coût estimé des travaux est de 50 000 $ ou plus.

Les citoyens ne comprennent pas pourquoi l'arrondissement exige que ces travaux soient réalisés dans un délai de 60 jours alors que, selon eux et selon leur plombier, les travaux de réfection de leur conduite ne sont pas urgents.

Par ailleurs, à l'époque, la Commission permanente sur l'eau, l'environnement, le développement durable et les grands parcs de la Ville de Montréal étudie la possibilité de modifier la réglementation en vigueur, entre autres, quant à la responsabilité de réalisation de ce type de travaux, sous le domaine public.

Dans un premier temps, nous avons obtenu de l'arrondissement qu'il suspende ses interventions dans ce dossier, incluant sa demande que les travaux soient réalisés dans un délai de 60 jours.

Nous avons discuté du dossier avec des élus impliqués dans le projet de modification réglementaire.

Dans les mois qui ont suivi, la Ville a annoncé son intention d'assumer la responsabilité de l'entretien et de la réfection des conduites d'égout situées sous le domaine public, sur tout son territoire.

Le nouveau *Règlement relatif à l'entretien des branchements d'égout* (15-085) est entré en vigueur le 30 novembre 2015. Depuis, c'est la Ville qui assume la responsabilité d'exécuter, à ses frais, la réfection ou le remplacement des sections d'égout qui se trouvent sous le domaine public, sous réserve de certaines conditions. Entre autres, la défaillance ne doit pas résulter d'une utilisation fautive ou anormale du branchement d'égout ni de travaux exécutés sur la propriété privée.

Les citoyens ont donc pu demander à la Ville de prendre en charge les travaux susmentionnés, en vertu de la nouvelle réglementation.

Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville – Bruit dérangeant – Activités d'un Centre communautaire – Dossier Charte

Un citoyen se plaint des bruits dérangeants, les fins de semaine et souvent tard dans la nuit, lors de la tenue d'événements dans un Centre communautaire situé derrière chez lui. Ses démarches auprès de l'arrondissement n'ont rien réglé.

Notre enquête révèle que ce Centre détient un *Certificat d'occupation de lieu de culte.* Les usages connexes permis, avec un tel *Certificat d'occupation*, sont limités à des activités à caractère communautaire ou socioculturel.

Certaines des activités tenues dans ce local ne sont donc pas conformes aux usages permis dont, notamment, des soirées dansantes et payantes ouvertes au grand public.

À la suite de nos discussions, l'arrondissement intervient auprès du Centre pour lui rappeler les usages permis dans son local.

Les responsables du Centre se conforment aux demandes de l'arrondissement. La situation s'est améliorée.

Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro – Nuisances causées par un commerce – Sept ans de suivi – Bilan final – Dossier Charte

Depuis 2009, nous sommes intervenus à plusieurs reprises pour tenter de régler divers problèmes de nuisances découlant d'activités non conformes d'un commerce, à proximité de résidences.

Bien que cela ne soit pas permis, ce commerçant entreposait d'importantes quantités de marchandises à l'extérieur, sur son terrain. Les opérations liées à cet entreposage (livraison, manutention, vente, etc.) généraient des nuisances de bruit (souvent tôt le matin), de poussière, de circulation, de stationnement, etc.

Il y avait également un enjeu de sécurité, en raison de la circulation accrue et des opérations de déchargement des camions de livraison qui s'effectuaient souvent dans la rue.

Après enquête, nous avions émis une **Recommandation** pour que l'arrondissement suive ce dossier de plus près et prenne les mesures appropriées pour faire cesser les activités non conformes du commerce.

L'arrondissement a accepté notre **Recommandation** et y a donné suite. Des inspections ont été réalisées de manière soutenue. Des *Avis* et des *Constats d'infraction* ont été remis au commerçant, entre autres, pour son entreposage extérieur non conforme. Le commerçant a cependant contesté ces *Constats*.

Nous sommes ensuite intervenus annuellement, pour suivre l'évolution de la situation.

En 2010, 2011 et 2012, l'arrondissement a poursuivi ses interventions. Certaines des non-conformités ont été corrigées, mais les problématiques d'entreposage extérieur demeuraient : d'autres *Constats* ont donc été émis.

En décembre 2012, la Cour municipale de Montréal a confirmé le bien-fondé de 12 *Constats d'infraction* relatifs à des activités d'entreposage extérieur non conformes et a condamné le commerçant à payer les amendes.

L'**OdM** a donc poursuivi ses interventions, chaque année, afin que l'arrondissement continue d'envoyer des inspecteurs sur une base régulière. La situation s'est progressivement améliorée. Les problèmes de nuisances découlant de l'entreposage extérieur ont globalement été réglés. Le dénouement est donc positif pour les résidents du secteur.

À la lumière de nos dernières observations en 2015, notre bureau ne prévoit pas faire de nouveaux suivis.

Arrondissement de Saint-Laurent – Lieux de culte – Projet de modification réglementaire

L'arrondissement exigeait la fermeture d'un lieu de culte installé depuis plusieurs années, dans une zone où ce type d'activités n'est pas permis.

Les responsables de l'association qui gère ce lieu de culte ont sollicité notre intervention. Ils demandaient que l'arrondissement modifie ses règles de zonage afin que leur lieu de culte puisse poursuivre ses activités, au même endroit.

Il ne revient pas à l'**OdM** de décider des modifications qui devraient ou pourraient être apportées aux règlements de zonage. Cette responsabilité incombe aux Conseils d'arrondissement. Nous en avons informé les plaignants et avons fermé le dossier.

Par la suite, cependant, les élus de l'arrondissement ont annoncé leur intention d'élargir les zones dans lesquelles les lieux de culte seraient permis, notamment au deuxième étage, dans certaines zones commerciales. Ces modifications réglementaires régulariseraient la situation du lieu de culte ici en cause.

Puisque notre bureau traite souvent des plaintes liées à des problèmes de cohabitation entre résidences, commerces, usines, établissements scolaires et lieux de culte, nous avons jugé opportun de soumettre certains commentaires à la direction et aux élus de l'arrondissement, pour alimenter leur réflexion en amont et leur rappeler certains engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Nous les avons, notamment, sensibilisés sur l'importance de prévoir à l'avance des encadrements raisonnables et des règles précises pour assurer la sécurité des lieux, la propreté du secteur, la gestion adéquate des diverses nuisances (bruit, circulation, stationnement) et, de ce fait, favoriser une bonne harmonie entre tous les citoyens.

L'arrondissement a accueilli favorablement notre démarche.

OMHM – Une locataire vit plusieurs insatisfactions

Une locataire de l'OMHM s'est plainte de plusieurs problèmes : défectuosité du système de ventilation de l'immeuble; solde impayé figurant par erreur à son dossier; accumulation d'eau devant l'immeuble; voisins qui laissent ouverte la porte de leur logement donnant sur le corridor commun; horaire de travail du préposé à la sécurité; malpropreté générale du bâtiment.

À la suite de notre intervention, plusieurs aspects de la plainte ont été réglés :

- Le système de ventilation a été réparé.
- Le solde impayé figurant au compte de la citoyenne a été annulé.
- L'OMHM a confié à un entrepreneur le mandat d'exécuter des travaux pour pallier le problème d'accumulation d'eau devant les marches du bâtiment. L'OMHM a confirmé que les travaux ont été réalisés à l'automne 2015.
- Des rappels ont été faits aux résidents de l'immeuble : les portes d'entrée des logements sont désormais maintenues fermées.
- L'horaire de travail du préposé à la sécurité est cependant conforme à la description du poste et ne nous est pas apparu problématique.
- Aucune intervention n'a été nécessaire concernant les problèmes de propreté du bâtiment.

OMHM – Changement de logement pour des motifs psychosociaux

Une locataire d'un HLM veut changer de logement en raison de son état de santé. En raison de la configuration géographique de son logement dans l'immeuble, elle se sent isolée et en état de détresse.

L'OMHM, qui a déjà rejeté deux demandes en ce sens, refuse d'examiner sa troisième demande. La citoyenne s'adresse à l'**OdM**.

L'**OdM** fait plusieurs démarches auprès des gestionnaires et des intervenants de l'OMHM.

Des éléments sérieux, dont un rapport médical, confirment qu'un changement de logement pourrait améliorer l'état de la citoyenne ainsi que sa qualité de vie.

L'OMHM accepte de revoir le dossier. L'**OdM** transmet au *Comité de changement de logement* une lettre d'appui, au soutien de la demande de transfert. La décision du comité est favorable à la citoyenne.

Le nom de la citoyenne a été ajouté sur une liste d'attente prioritaire pour l'obtention d'un nouveau logement.

Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension – Citoyen évincé – Meubles entreposés par l'arrondissement – Risque de destruction – Le citoyen récupère ses meubles alors qu'il est incarcéré

Lorsqu'un citoyen est évincé à la suite d'un jugement et que ses meubles et autres effets personnels sont mis sur le carreau par un huissier, les arrondissements les prennent en charge pour une période de 60 jours. S'ils ne sont pas récupérés dans cette période, ils sont généralement détruits.

Dans ce dossier, le citoyen était incarcéré : il n'avait donc pas été en mesure d'organiser la récupération de ses biens, dans le délai imparti.

L'**OdM** est intervenue auprès de l'arrondissement qui a accepté de prolonger la période d'entreposage pour une courte période.

Cette prolongation a permis au citoyen d'organiser la récupération de ses meubles et autres biens, avec l'aide d'un proche mandaté par procuration.

TÉMOIGNAGES

« Je vous remercie pour l'aide que vous m'avez apportée. Les lampadaires sont réparés. Je n'y serais jamais arrivé sans votre appui. » (SIC)
- Mme M.

« Je tiens à vous remercier, je suis certaine que si nous avons obtenu gain de cause cela est suite à votre compréhension de la situation et à votre intervention. Je vous souhaite une excellente année 2016, pleine de santé et de grands et petits bonheurs. Merci encore » (SIC)
- Mme S.

« Je vous remercie de votre aide, sans quoi je devais me présenter à la cour avec tout ce que ça comporte. Merci encore et bonne journée. »
- Mme L.

« Nous vous remercions chaleureusement de votre aide dans cet épreuve inusité.
Votre bureau a démontré un grand professionnalisme, qui justifie amplement les coûts administratifs de ce service. » (SIC)
- M. A.

« Après une longue et laborieuse bataille, nous avons enfin obtenu notre permis de construction et de démolition […] Nous ne pouvons passer sous silence votre grande implication dans notre dossier. Sans vous, nous n'aurions jamais pu traverser cette épreuve. Nous tenons donc à vous remercier sincèrement de votre travail et de votre appui, qui ont été plus qu'essentiels. Le nombre d'heures que vous avez consacré au dossier est incalculable et votre soutien moral, indéniable […] Vous avez été témoin de notre histoire et vous nous avez soutenus, aidés et conseillés pendant tout le processus. Les services de l'ombudsman sont indispensables à la protection des droits des citoyens, nous en sommes la preuve … »
- Mme N. et M. G.

« L'attention portée par vos services, par toute l'équipe […] à mon dossier mérite d'être soulignée [...] J'ai ainsi pu éviter de me perdre dans des dédales administratif tout aussi coûteux que stérile pour moi même et la ville de Montréal [...] Par cette lettre, je souhaite vous remercier. Le professionnalisme de votre personnel fait en sorte que vous répondez efficacement et avec discernement a la mission qui vous est confié. » (SIC)
- M. G.

« Votre intervention dans le dossier était à mon avis fort judicieuse et très apprécié … » (SIC)
- M. L.

« Merci d'avoir répondu en détail à tout mes questions – votre travail est d'une grande aide – Cordialement » (SIC)
- Mme S.

« Merci à votre bureau pour votre professionnalisme et votre attention » (traduction)
- Mme S.

« Nous tenons, ma femme et moi, à vous remercier pour votre soutien et vos interventions qui, encore, ont fait toute la différence. »
- Mme Q. et M. Z.

Partie III
CHARTE MONTRÉALAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

Les citoyens qui s'adressent à nous peuvent invoquer la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (la Charte) pour appuyer leur plainte. À défaut d'un examen plus poussé, il est souvent impossible pour nous de confirmer à l'avance si un engagement de la Charte est effectivement en cause.

Nous ne comptabilisons donc que les dossiers ayant donné lieu à une enquête approfondie en lien avec un tel engagement.

Contexte

La Charte est entrée en vigueur le 1er janvier 2006 et a été modifiée en 2011. Le seul recours possible, pour en assurer le respect, est une plainte à l'**OdM**.

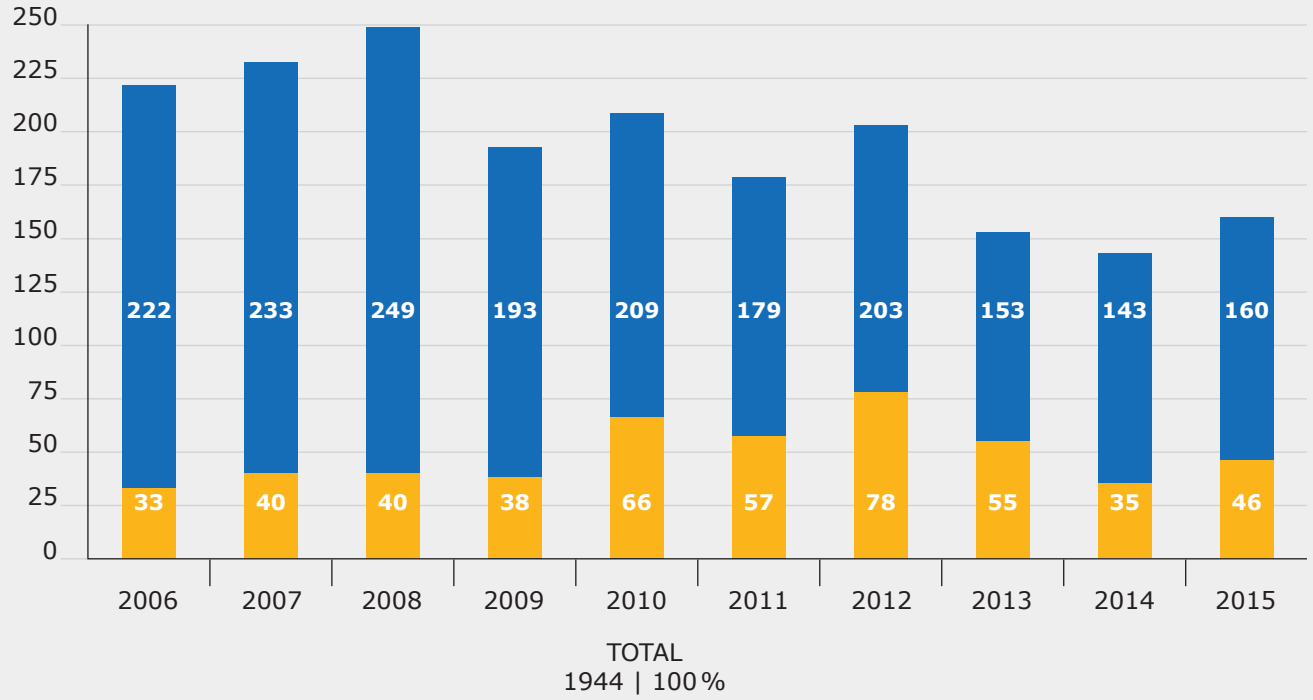
Les engagements énoncés dans la Charte lient tous les gestionnaires et élus municipaux de la Ville de Montréal. Ils touchent une grande variété de sujets :

- Démocratie et participation citoyenne
- Clarté et disponibilité de l'information municipale
- Égalité hommes / femmes
- Inclusion et non-discrimination
- Protection de l'environnement et recyclage
- Développement durable
- Qualité de l'air et îlots de fraîcheur
- Protection du patrimoine
- Sécurité des citoyens
- Accessibilité universelle
- Accès aux loisirs et aux bibliothèques
- Services municipaux de qualité, rendus avec respect et sans discrimination
- Droit d'initiative des citoyens d'exiger une consultation publique, à certaines conditions.

Dossiers relatifs à la Charte traités en 2015

En 2015, nous avons ouvert **46** nouvelles enquêtes en lien avec un engagement de la Charte, soit **28,75 %** de toutes les nouvelles enquêtes amorcées en 2015.

Au 31 décembre 2015, **37** enquêtes relatives à la Charte étaient toujours en cours : **27** dossiers 2015 et **10** dossiers amorcés dans les années antérieures.



Proportion des enquêtes Charte sur l'ensemble des dossiers d'enquête de l'OdM par année

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	55	35	46	**488**
Nombre total de dossiers d'enquête de l'OdM par année	222	233	249	193	209	179	203	153	143	160	**1944**
%	14,86	17,17	16,06	19,69	31,58	31,84	38,42	35,95	24,48	28,75	**25,1**

Dossiers relatifs à la Charte réglés en 2015

Le tableau qui suit fait état de tous les dossiers relatifs à la Charte qui ont été réglés en 2015, sans égard à l'année où cette enquête avait commencé. Le résultat de nos interventions y apparaît également.

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI DE TRAITEMENT (en jours ouvrables)	RÉSULTAT
Environnement et développement durable **Circulation**	Suivi des engagements de l'arrondissement à trouver une solution aux nuisances importantes découlant de la circulation intense de camions lourds, sur la rue Sherbrooke Est.	Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	**7**	Engagements respectés La circulation de camions est désormais interdite la nuit, sur une large portion de la rue Sherbrooke Est.
Environnement et développement durable **Circulation**	Des résidents de la rue Bourbonnière se plaignent du bruit et des vibrations ressenties dans leur résidence, lors de la circulation de camions.	Rosemont–La Petite-Patrie	**563**	Réglé Un resurfaçage de la chaussée a été réalisé. Des interventions policières ont été effectuées pour assurer le respect des normes de circulation. La STM a également été interpellée pour limiter le passage des autobus en transit, sur ce tronçon de rue.
Environnement et développement durable **Nuisance**	Des citoyens se plaignent des nuisances de bruit, jusqu'aux petites heures du matin, lors de réceptions organisées dans un centre communautaire.	Ahuntsic-Cartierville	**744**	Réglé L'arrondissement a fait des interventions auprès des responsables du centre pour leur rappeler les activités autorisées dans ces locaux et celles qui sont interdites. La situation s'est améliorée.
Environnement et développement durable **Nuisance**	Une citoyenne se plaint de nuisances émanant des activités de plusieurs établissements dans son secteur (bruit, vandalisme).	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	**213**	Réglé Des interventions ont été réalisées par l'arrondissement et le poste de police de quartier (PDQ), qui se sont engagés à poursuivre la surveillance et les interventions auprès des établissements concernés et de leur clientèle. Nous avons mis la plaignante en communication directe avec une personne-ressource au PDQ.

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI DE TRAITEMENT (en jours ouvrables)	RÉSULTAT
Environnement et développement durable **Nuisance**	Une cour d'école demeure ouverte en tout temps : toutes sortes de personnes s'y retrouvent, le soir et la nuit, ce qui génère diverses nuisances pour les résidents voisins.	Service de police	**50**	Réglé La direction de l'école a fermé sa cour d'école, la nuit. Toutefois, certaines personnes sauteraient par-dessus la clôture. Le PDQ intervient ponctuellement, au besoin.
Environnement et développement durable **Parc et espace vert**	Suivi des engagements de la Ville de protéger la forêt du parc Angrignon.	Le Sud-Ouest Service des grands parcs, du verdissement et du Mont-Royal	**12**	Engagements respectés et réitérés pour l'avenir Les interventions de nettoyage de cette forêt sont faites manuellement et de manière à protéger les nouvelles pousses.
Environnement et développement durable **Zonage / Urbanisme / Dérogation**	Suivi des engagements de l'arrondissement de faire respecter la réglementation par un commerce dont certaines activités causent des nuisances aux résidents voisins.	Pierrefonds-Roxboro	**388**	Engagements respectés L'arrondissement a poursuivi ses interventions auprès du commerçant pour qu'il respecte la réglementation.
Sécurité **Voirie / Travaux publics**	Malgré des plaintes répétées, des lampadaires sont défectueux depuis plusieurs mois. Il fait très noir et cela compromet la sécurité des citoyens.	Outremont	**37**	Réglé L'arrondissement a finalement réparé les lampadaires défectueux.
Services municipaux **Accessibilité universelle**	Problèmes d'accessibilité aux terrasses de la Petite-Italie pour les personnes à mobilité réduite.	Rosemont–La Petite-Patrie	**556**	Réglé L'arrondissement a revu sa réglementation et ses procédures, en 2015.

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI DE TRAITEMENT (en jours ouvrables)	RÉSULTAT
Services municipaux **Application de la réglementation**	L'arrondissement aurait omis de donner certaines informations importantes au citoyen, concernant son projet de construction; il a dû débourser un montant plus élevé que ce qu'il avait budgété.	Montréal-Nord	**91**	Engagement L'arrondissement s'est engagé à rédiger un document à l'intention des employés municipaux, faisant la liste de tous les points qu'ils doivent expliquer ou valider avec les citoyens, au début d'un projet de construction. Ce document devrait être prêt en 2016. Nous ferons un suivi.
Vie démocratique **Communications**	Certains comptoirs Accès Montréal n'informaient pas toujours les citoyens qui se plaignent de dommages causés par la Ville, de leur obligation de transmettre un Avis de réclamation écrit, dans un court délai. Des citoyens peuvent perdre leur droit de recours judiciaire en dommages, contre la Ville.	Tous les arrondissements	**62**	Réglé À la suite de notre intervention, des rappels ont été faits aux employés leur rappelant l'importance de transmettre ces informations ; certaines procédures ont également été améliorées afin que les citoyens reçoivent des informations plus complètes.
Vie démocratique **Ruelle**	Suivi de l'engagement de l'arrondissement d'apporter des précisions à sa procédure d'implantation des projets de ruelles vertes.	Rosemont–La Petite-Patrie	**457**	Engagement respecté Le Guide des ruelles vertes a été amélioré en tenant compte de nos commentaires et suggestions

Quelques exemples de dossiers Charte

Plusieurs dossiers dont nous avons parlé précédemment concernent des engagements de la Charte. Vous pourrez les lire aux pages suivantes :

- Demandes de permis – Délais (page 31)
- Circulation de camions lourds – Avenue Bourbonnière (page 34)
- Projets de ruelles vertes – Quatre ans de collaboration (page 34)
- Lampadaires défectueux – Sécurité des piétons (page 35)
- Terrasses sur le domaine public – Accessibilité universelle (page 37)
- Quartier des spectacles – Accessibilité universelle (page 37)
- Avis de réclamation – Communications déficientes (page 38)
- Période de questions – Assemblées des Conseils (page 39)
- Bruit – Activités d'un Centre communautaire (page 40)
- Nuisances causées par un commerce – Bilan final (page 40)

Délai de traitement des dossiers relatifs à la Charte en 2015

En ce qui concerne les plaintes touchant l'application de la Charte, la durée moyenne des plaintes qui ont été reçues et menées à terme durant l'année 2015 s'établit à **38,21** jours ouvrables.

Au 31 décembre 2015, **27** enquêtes Charte amorcées durant l'année étaient toujours en cours. Lorsque ces dossiers seront clos, le délai moyen de traitement des dossiers ouverts en 2015 augmentera nécessairement.

Le délai moyen de tous les dossiers Charte qui ont été fermés en 2015, sans égard à la date à laquelle nous les avions commencés, a été de **168,33** jours ouvrables.

A. Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie

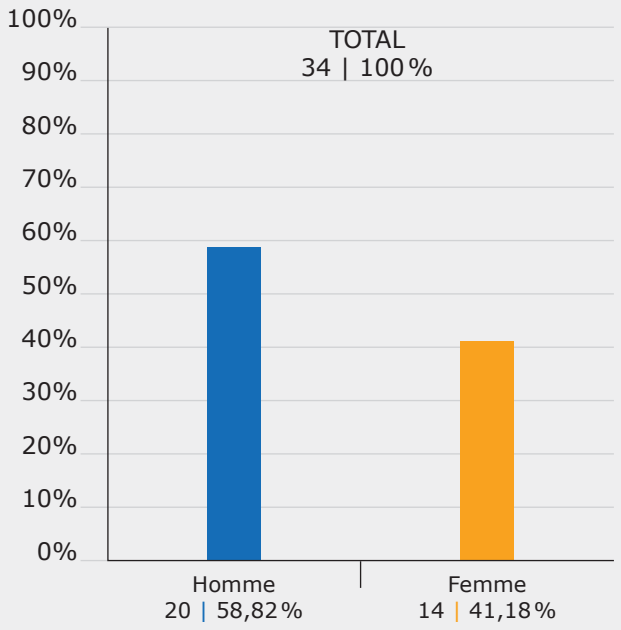
	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2010	2	1	1	12	13	9	7	20	1	**66**	94,22
%	3,03	1,52	1,52	18,18	19,7	13,64	10,61	30,3	1,52	**100%**	
2011	1	3	4	6	14	10	3	16	0	**57**	98,65
%	1,75	5,26	7,02	10,53	24,56	17,54	5,26	28,07	0	**100%**	
2012	5	1	1	7	10	11	13	31	0	**79**	121,09
%	6,33	1,27	1,27	8,86	12,66	13,92	16,46	39,24	0	**100%**	
2013	0	1	0	7	7	5	7	25	2	**54**	124,38
%	0	1,85	0	12,96	12,96	9,26	12,96	46,3	3,7	**100%**	
2014	0	1	0	0	3	3	4	18	7	**36**	155,21
%	0	2,78	0	0	8,33	8,33	11,11	50	19,44	**100%**	
2015	2	1	1	2	8	2	2	1	27	**46**	38,21
%	4,35	2,17	2,17	4,35	17,39	4,35	4,35	2,17	58,7	**100%**	

B. Enquêtes Charte réalisées en 2015, sans égard à l'année d'ouverture

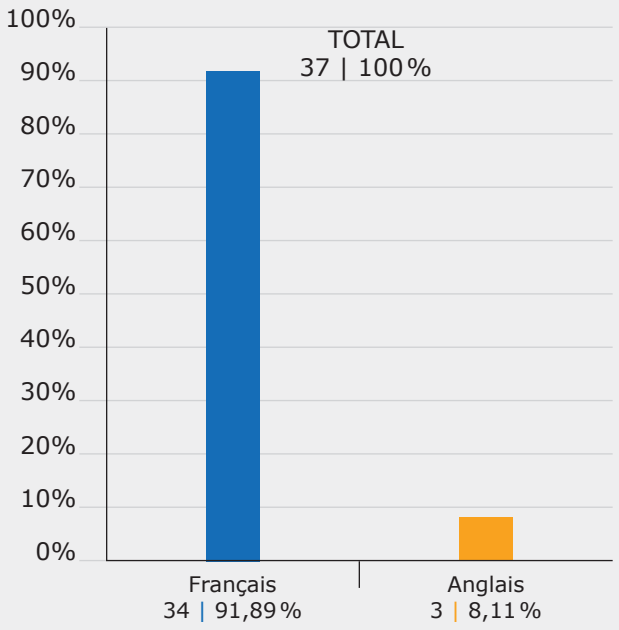
	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Nombre	2	1	1	2	8	2	2	15	37	**70**	168,33
%	2,86	1,43	1,43	2,86	11,43	2,86	2,86	21,43	52,86	**100%**	

Profil des plaignants dans les dossiers relatifs à la Charte en 2015

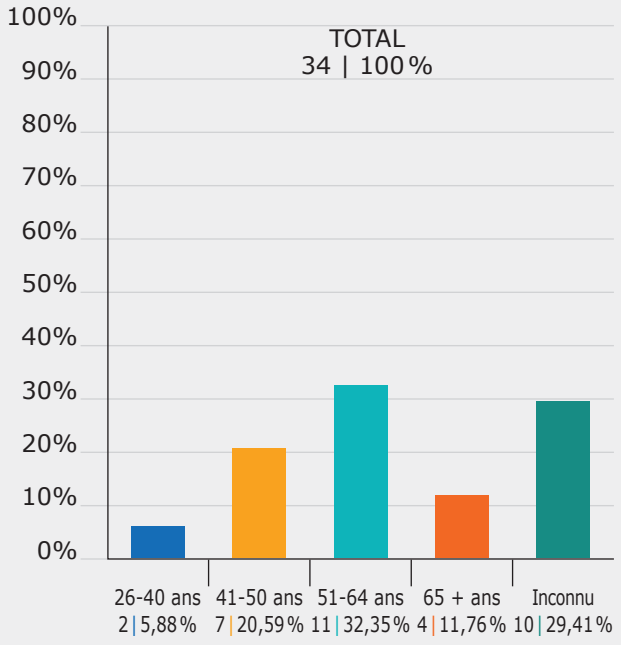
A. Sexe



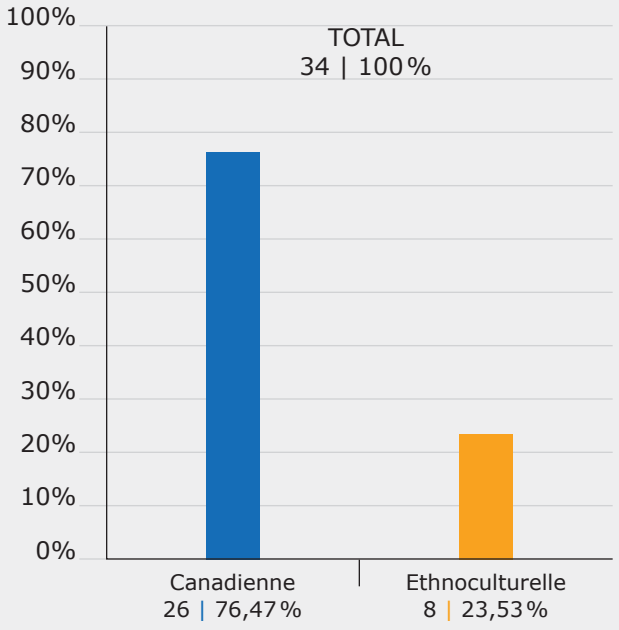
B. Langue de correspondance



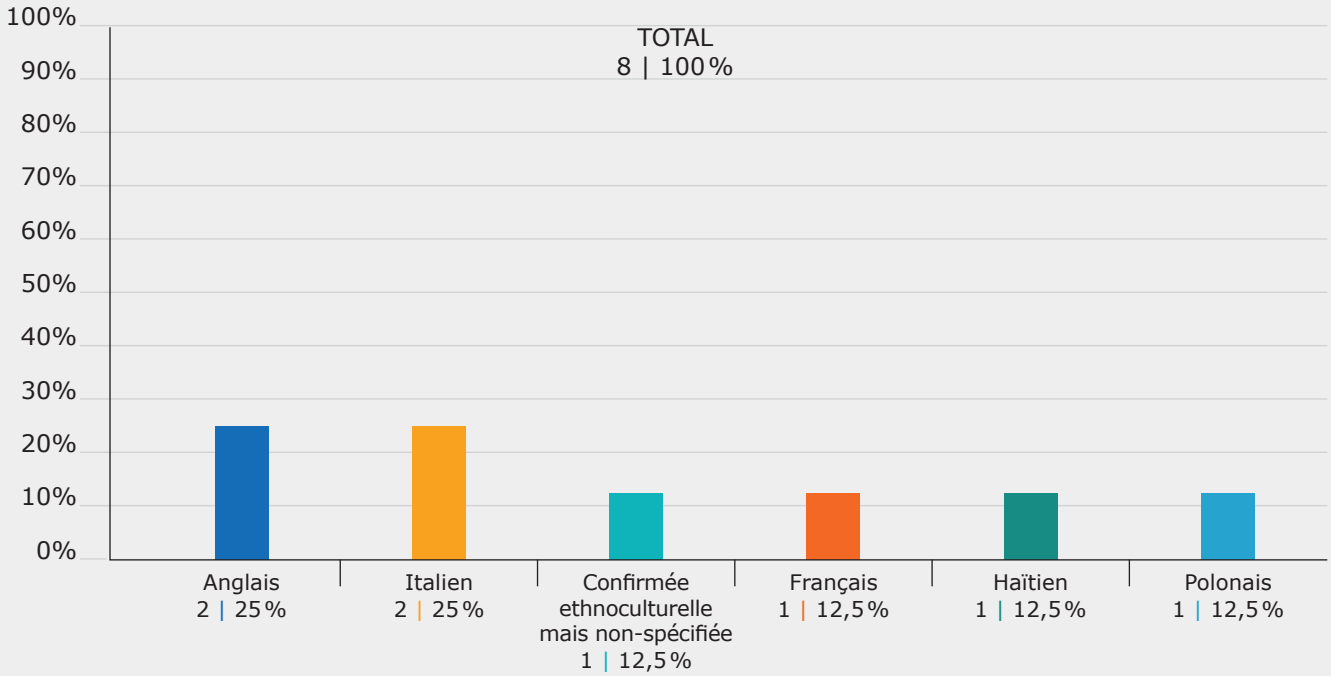
C. Groupe d'âge



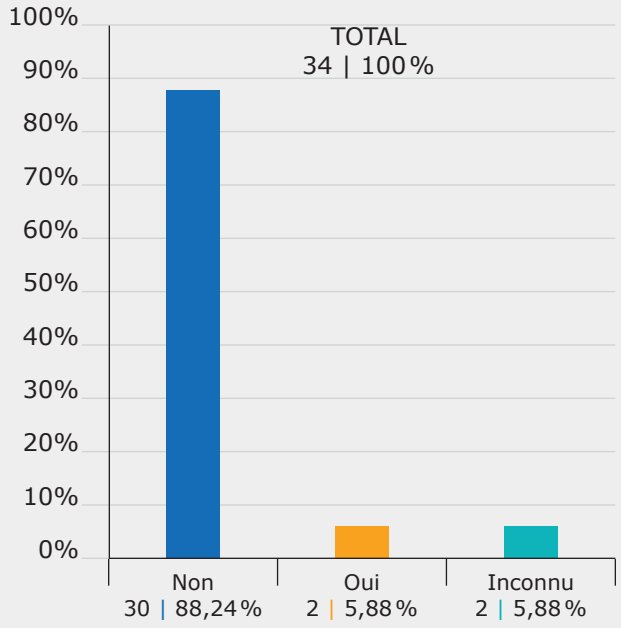
D. Origine des plaignants



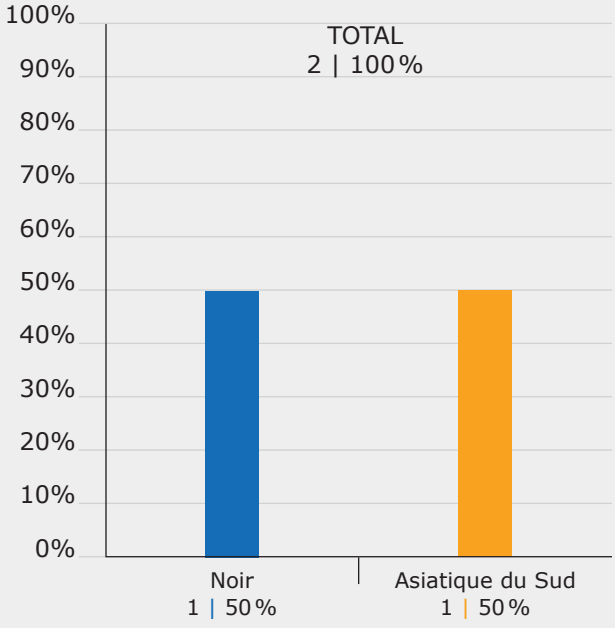
E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées



F. Plaignants d'une minorité visible déclarée



G. Détail des minorités visibles déclarées



Note : Des 46 dossiers Charte traités en 2015, 9 ont été lancés par l'OdM et 3 ont été soumis par des groupes de citoyens.

Partie IV
PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR ENTITÉ

Voici, pour chacune des entités, un aperçu des différents dossiers traités et des interventions de notre bureau, au cours de l'année 2015. Sauf indication contraire, les résultats affichés sont en date du 31 décembre 2015.

ARRONDISSEMENTS

AHUNTSIC-CARTIERVILLE | **57 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Accès à l'information (2)
Application de la réglementation (4)
Arbre (9)
Bibliothèque (2)
Circulation (1)
Clôture / Haie (2)
Communications (1)
Comportement d'un employé / élu (4)
Déchet / Recyclage / Compostage (1)
Déneigement (1)
Divers (1)
Entrée charretière (1)
Environnement / Développement durable (1)
Fourrière – entreposage de meubles (1)
Malversation alléguée (1)
Nuisance (1)
Participation citoyenne (1)
Permis (1)
Qualité des services (4)
Réclamation monétaire – travaux municipaux (1)
Remorquage (2)
Salubrité et entretien – moisissure (1)
Salubrité et entretien – rats et souris (1)
Sécurité incendie (1)
Sport et loisir (2)
Stationnement / SRRR / Vignette (2)
Voirie / Travaux publics (8)

9 enquêtes approfondies dont 3 dossiers Charte

- L'arrondissement réclame dorénavant des frais annuels parce que les deux dernières marches d'un escalier résidentiel existant depuis des années empiéteraient sur le domaine public – **en traitement**
- La Ville prévoit planter un arbre sur le domaine public, devant la résidence d'un citoyen qui n'en veut pas – dossier Charte – **non fondée**
- Une citoyenne se plaint de la coupe d'une soixantaine d'arbres dans un parc que l'arrondissement réaménage, pour y permettre la construction d'un nouveau pavillon destiné aux citoyens – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen se plaint de la clôture d'un voisin – **non fondée**
- Une citoyenne demande que la Ville modifie ses « cotes de crues » le long de la rivière des Prairies – **en traitement**
- Un citoyen demande notre intervention d'urgence pour que l'arrondissement ne détruise pas ses biens meubles entreposés depuis son éviction – **en traitement**
- L'OdM réactive une enquête concernant le non-respect des règles entourant le remorquage de véhicules stationnés illégalement sur des terrains privés – **réglée**
- Une citoyenne conteste son expulsion d'un jardin communautaire – **en traitement**
- Des citoyens dénoncent le fait que le Plan particulier d'urbanisme (PPU) proposé ne corresponde pas à ce qui aurait été discuté depuis quelques années, en consultation publique – dossier Charte – **en traitement**

Résultats

1 désistement avant enquête
43 référées avant enquête
4 refusées avant enquête
2 non fondées
1 réglée
6 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
23 jours ouvrables

5 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen se plaint de bruits et d'autres nuisances causés par des activités sociales tenues dans un établissement religieux – dossier Charte; ouverte le 30 janvier 2012; fermée le 11 février 2015; **réglée**
- Des citoyens se plaignent d'un problème d'inondations récurrentes dans deux résidences; ouverte le 19 octobre 2012; fermée le 7 mars 2015; **réglée**
- Une citoyenne se plaint du bruit émanant d'une thermopompe – dossier Charte; ouverte le 2 juin 2014; fermée le 27 octobre 2015; **non fondée**
- Des propriétaires se plaignent de devoir payer pour remplacer une conduite d'égout située sous une ruelle publique; ouverte le 3 décembre 2014; fermée le 16 juin 2015; **réglée**
- Un citoyen conteste son expulsion d'un jardin communautaire; ouverte le 11 août 2014; **en traitement**

ANJOU | **9 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Animal (2)
Circulation (1)
Comportement d'un employé / élu (1)
Permis (2)
Personne handicapée (1)
Sport et loisir (1)
Stationnement / SRRR / Vignette (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte

- Un citoyen se plaint que ses voisins nourrissent les écureuils et demande que l'arrondissement intervienne – **réglée**

Résultats

8 référées avant enquête
1 réglée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
18 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

CÔTE-DES-NEIGES–NOTRE-DAME-DE-GRÂCE | **70 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Accès à l'information (2)
Animal (1)
Application de la réglementation (6)
Aqueduc / Égout (1)
Arbre (11)
Bibliothèque (2)
Bruit (3)
Circulation (4)
Communications (1)
Culture (1)
Déchet / Recyclage / Compostage (1)
Demande de retrait (1)
Déneigement (2)
Divers (1)
Entrée charretière (2)
Permis (4)
Personne handicapée (2)
Propreté (4)
Qualité des services (3)
Remorquage (1)
Salubrité et entretien – autre (4)
Salubrité et entretien – punaises (1)
Sport et loisir (2)
Stationnement / SRRR / Vignette (5)
Voirie / Travaux publics (4)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (1)

12 enquêtes approfondies dont 4 dossiers Charte

- Un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement de son projet d'aménagement d'une ruche dans son jardin communautaire – dossier Charte – **refusée après enquête**
- Un voisin opérerait une entreprise de réfrigération dans un secteur résidentiel, ce qui contreviendrait à la réglementation – **en traitement**
- La propriétaire d'un immeuble situé dans l'arrondissement historique et naturel du Mont-Royal se plaint des exigences patrimoniales pour le remplacement des fenêtres – **refusée après enquête**
- L'arrondissement aurait injustement refusé d'émettre un permis d'utilisation d'un pesticide chimique pour le traitement de plusieurs frênes (agrile) – **non fondée**
- Une citoyenne se plaint du refus d'autoriser l'abattage d'arbres situés derrière sa propriété – dossier Charte – **non fondée**
- Une citoyenne refuse que l'arrondissement plante un arbre devant chez elle, dans l'emprise de la Ville – dossier Charte – **non fondée**
- Un accident mortel est survenu à une intersection qui serait dangereuse, près d'une résidence pour aînés; la Ville ne serait pas intervenue malgré le fait qu'un rapport signalait le problème – dossier Charte – **en traitement**
- L'arrondissement exige des frais de parc pour la conversion d'un immeuble en condos : les citoyens avaient soumis leur demande avant l'entrée en vigueur du nouveau Règlement – **réglée**
- Un citoyen se plaint de l'entreposage de divers objets sur le terrain de son voisin (climatiseurs, ventilateurs, portes, pneus, ferraille) – **non fondée**
- Un citoyen se plaint que l'arrondissement ne donne pas suite à ses demandes d'inspection (isolation, égout, moisissure) en vue d'obliger son propriétaire à faire certains travaux dans son logement – **refusée après enquête**
- Des citoyens se plaignent des restrictions de stationnement devant leur résidence – **réglée**
- Des citoyens se plaignent de l'état de la chaussée du chemin de la Côte-Saint-Antoine – **en traitement**

Résultats

4 désistements avant enquête
49 référées avant enquête
5 refusées avant enquête
3 refusées après enquête
4 non fondées
2 réglées
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
83,89 jours ouvrables

7 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen se plaint du bruit excessif émanant d'un compresseur – dossier Charte; ouverte le 3 septembre 2014; fermée le 17 juillet 2015; **non fondée**
- Un citoyen conteste les exigences de l'arrondissement pour le remplacement de fenêtres; ouverte le 3 septembre 2014; fermée le 17 juillet 2015; **non fondée**
- Une citoyenne se plaint que l'arrondissement lui refuse un permis; ouverte le 4 septembre 2014; fermée le 20 juillet 2015; **refus de règlement par la citoyenne**
- Un citoyen demande l'aménagement d'un débarcadère – dossier Charte; ouverte le 28 juillet 2014; fermée le 3 novembre 2015; **refus de collaboration du citoyen**
- Un citoyen se plaint d'une réfection de trottoir mal exécutée; ouverte le 10 novembre 2014; fermée le 10 février 2015; **réglée**
- Un citoyen se plaint des nuisances découlant de la présence de plusieurs commerces, dont un bar, à proximité – dossier Charte; ouverte le 4 septembre 2014; fermée le 20 juillet 2015; **réglée**
- Un citoyen se plaint qu'une intersection est dangereuse – dossier Charte; ouverte le 10 novembre 2014; **en traitement**

L'ÎLE-BIZARD–SAINTE-GENEVIÈVE | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Accès à l'information (1)
Application de la réglementation (1)
Comportement d'un employé / élu (1)
Propreté (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte

- Une citoyenne se plaint de la conduite d'un employé de l'arrondissement lors d'une intervention : cet employé a-t-il agi avec éthique ? – **refusée après enquête**

Résultats

2 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 refusée après enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
14 jours ouvrables

9 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen se plaint de l'absence d'éclairage dans un secteur; ouverte le 18 novembre 2014; fermée le 20 mai 2015; **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint du fait que la signalisation serait déficiente dans un secteur; ouverte le 18 novembre 2014; fermée le 20 mai 2015; **refusée après enquête**
- Un citoyen demande la réfection d'une rue; ouverte le 18 novembre 2014; fermée le 20 mai 2015; **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint de l'entretien et du déneigement qui seraient inadéquats, dans un secteur; ouverte le 18 novembre 2014; fermée le 20 mai 2015; **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint de la non-conformité et du mauvais entretien d'une borne-sèche; ouverte le 18 novembre 2014; **en traitement**
- Un citoyen se plaint d'odeurs nauséabondes dans un secteur; ouverte le 18 novembre 2014; **en traitement**
- Un citoyen se plaint de l'absence d'eau potable dans un parc de maisons mobiles; ouverte le 18 novembre 2014; **en traitement**
- Un citoyen se plaint de la malpropreté et du mauvais entretien de certains terrains d'un parc de maisons mobiles; ouverte le 18 novembre 2014; **en traitement**
- Un citoyen se plaint de différentes non-conformités au Règlement de zonage dans un parc de maisons mobiles; ouverte le 18 novembre 2014; **en traitement**

LACHINE | **20 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Accès à l'information (1)
Animal (1)
Application de la réglementation (3)
Bibliothèque (2)
Communications (3)
Fourrière – entreposage de meubles (2)
Permis (1)
Propreté (2)
Qualité des services (1)
Salubrité et entretien – autre (1)
Sport et loisir (1)
Voirie / Travaux publics (1)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (1)

6 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- L'arrondissement refuse de permettre à un citoyen de creuser sous le domaine public pour se brancher au réseau de gaz naturel, pour une période de cinq ans – **non fondée**
- Une citoyenne souhaite qu'un restaurant respecte la réglementation en ce qui concerne l'aménagement d'une terrasse et d'une cuisine ainsi que la gestion des déchets et du recyclage (2 dossiers distincts) – **les deux en traitement**
- Un citoyen se plaint du bruit dans une bibliothèque – **refus de collaboration du citoyen**
- Un citoyen veut une prolongation du délai d'entreposage de ses biens – **non fondée**
- Un citoyen demande d'être remboursé pour des frais de parc qu'il a payés car depuis, le règlement a été modifié – **en traitement**

Résultats
1 désistement avant enquête
10 référées avant enquête
3 refusées avant enquête
1 refus de collaboration du citoyen
2 non fondées
3 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
35 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

LASALLE | **14 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Application de la réglementation (1)
Aqueduc / Égout (1)
Arbre (1)
Communications (1)
Décision du Conseil d'arrondissement (1)
Entrée charretière (1)
Fourrière – entreposage de meubles (1)
Nuisance (1)
Qualité des services (1)
Stationnement / SRRR / Vignette (1)
Voirie / Travaux publics (3)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement de sa demande de dérogation mineure concernant la hauteur d'une construction projetée – **non fondée**

Résultats
11 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
8 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015
- Un citoyen demande qu'un épandage de gravier soit effectué dans une ruelle; ouverte le 7 novembre 2014; fermée le 13 avril 2015; **réglée**

LE PLATEAU-MONT-ROYAL | **104 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Accès à l'information (3)
Appel d'offres / Contrat (1)
Application de la réglementation (8)
Aqueduc / Égout (4)
Arbre (1)
Bruit (3)
Circulation (8)
Communications (1)
Comportement d'un employé / élu (1)
Déchet / Recyclage / Compostage (10)
Décision du Conseil d'arrondissement (4)
Demande de retrait (4)
Déneigement (3)
Divers (1)
Nuisance (7)
Participation citoyenne (1)
Permis (4)
Personne handicapée (1)
Propreté (3)
Qualité des services (2)
Ruelle (4)
Salubrité et entretien – punaises (3)
Sécurité (2)
Sport et loisir (2)
Stationnement / SRRR / Vignette (15)
Voirie / Travaux publics (8)

8 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte

- Des citoyens se plaignent que les travaux de construction entrepris par leur voisine ne respecteraient pas la réglementation – **en traitement**
- Un citoyen conteste son exclusion des médias sociaux de l'arrondissement – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen se plaint du fait que les poubelles obstruent le trottoir après la collecte des déchets – **non fondée**
- Une citoyenne se plaint de la mauvaise gestion des ordures d'un immeuble voisin et des odeurs qui en émanent – **en traitement**
- Une citoyenne se plaint des nuisances découlant des activités d'un bar à proximité de sa résidence – **en traitement**
- L'arrondissement aurait exigé que l'ancien directeur général d'un organisme sans but lucratif (OSBL) soit remplacé – **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint que le marquage au sol, dans un corridor scolaire, serait inadéquat – **non fondée**
- Un citoyen se plaint que la signalisation de contournement autour de différents chantiers serait inadéquate – **non fondée**

Résultats

3 désistements avant enquête
78 référées avant enquête
15 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
3 non fondées
4 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
59,5 jours ouvrables

7 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement de lui octroyer un permis pour la construction d'un solarium; ouverte le 6 octobre 2014; fermée le 22 septembre 2015; **non fondée**
- Un citoyen conteste les exigences de l'arrondissement pour un projet de rénovation; ouverte le 9 juin 2014; fermée le 10 juillet 2015; **non fondée**
- Un citoyen conteste les nouveaux frais d'occupation du domaine public réclamés par l'arrondissement pour un balcon qui empièterait sur le domaine public depuis environ 100 ans; ouverte le 30 septembre 2014; **en traitement**
- Un citoyen conteste les frais de parc exigés pour la conversion d'un immeuble en copropriétés divises; ouverte le 13 novembre 2014; **en traitement**
- Un citoyen conteste un Avis de non-conformité concernant ses portes; ouverte le 6 novembre 2014; **en traitement**
- Des citoyens se plaignent de l'absence de consultation des résidents riverains, avant l'implantation d'une future aire d'exercice canin – dossier Charte; ouverte le 2 décembre 2014; **en traitement**
- Un citoyen se plaint des vibrations dans sa maison, causées par l'état de la chaussée et par la circulation de camions lourds sur la rue Rachel – dossier Charte; ouverte le 22 octobre 2014; **en traitement**

LE SUD-OUEST | **31 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Animal (1)
Application de la réglementation (2)
Aqueduc / Égout (2)
Arbre (2)
Bruit (4)
Communications (1)
Déchet / Recyclage / Compostage (2)
Parc et espace vert (1)
Participation citoyenne (1)
Permis (5)
Qualité des services (2)
Ruelle (1)
Salubrité et entretien – moisissure (1)
Stationnement / SRRR / Vignette (3)
Voirie / Travaux publics (2)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (1)

5 enquêtes approfondies dont 3 dossiers Charte

- Une citoyenne craint que la protection d'un immeuble patrimonial soit compromise par des travaux de démolition / reconstruction sur le terrain voisin – **en traitement**
- L'OdM effectue un suivi des engagements de la Ville de limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon – dossier Charte – **engagements respectés**
- L'OdM enquête sur un problème de bruit émanant d'une usine – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen se plaint des processus en place pour contester une démolition / reconstruction – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen conteste un projet d'agrandissement d'une maison – **non fondée**

Résultats

25 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 non fondée
1 suivi des engagements (respectés)
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
18 jours ouvrables

3 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen se plaint des longs délais pour réparer un bris d'aqueduc – dossier Charte; ouverte le 12 septembre 2014; fermée le 17 décembre 2015; **non fondée**
- Une information importante sur l'obligation de transmettre un avis de réclamation à la Ville, dans un court délai, n'aurait pas été transmise à plusieurs citoyens; ouverte le 12 septembre 2014; fermée le 3 février 2015; **réglée**
- Les procédures en matière de coupe d'arbres doivent être améliorées – dossier Charte; ouverte le 4 juin 2014; **en traitement**

MERCIER–HOCHELAGA-MAISONNEUVE | **55 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Animal (3)
Application de la réglementation (2)
Aqueduc / Égout (3)
Arbre (8)
Bibliothèque (1)
Bruit (2)
Circulation (2)
Comportement d'un employé / élu (1)
Déchet / Recyclage / Compostage (2)
Décision du Conseil d'arrondissement (1)
Déneigement (1)
Divers (1)
Fourrière – entreposage de meubles (4)
Nuisance (2)
Parc et espace vert (1)
Permis (1)
Propreté (2)
Qualité des services (2)
Salubrité et entretien – autre (3)
Salubrité et entretien – moisissure (3)
Sécurité (1)
Stationnement / SRRR / Vignette (4)
Voirie / Travaux publics (1)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (2)

5 enquêtes approfondies dont 4 dossiers Charte

- Un citoyen soumet que les racines d'un arbre auraient endommagé sa propriété : demande que l'arbre soit abattu – dossier Charte – **non fondée**
- Suivi des engagements de l'arrondissement à trouver une solution pour réduire la circulation intense de camions lourds, sur la rue Sherbrooke, à l'est de l'autoroute 25 – dossier Charte – **engagements respectés**
- Une citoyenne fait une demande de prolongation du délai d'entreposage de ses biens, à la suite d'une éviction – **refus de collaboration de la citoyenne**
- Un citoyen se plaint des nuisances (bruit et odeurs) liées à l'installation d'une hotte commerciale et d'équipement de ventilation sur le toit d'un immeuble en copropriété : questionnement sur la légalité de l'installation – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen craint pour sa sécurité et pour des dommages à son immeuble car le terrain voisin est une excavation géante, depuis plusieurs années – dossier Charte – **en traitement**

Résultats

1 désistement avant enquête
42 référées avant enquête
7 refusées avant enquête
1 refus de collaboration de la citoyenne
1 non fondée
1 suivi des engagements (respectés)
2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
17 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

MONTRÉAL-NORD | **21 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Application de la réglementation (2)
Aqueduc / Égout (1)
Entrée charretière (2)
Permis (2)
Qualité des services (1)
Ruelle (1)
Salubrité et entretien – autre (2)
Salubrité et entretien – coquerelles (2)
Salubrité et entretien – moisissure (3)
Stationnement / SRRR / Vignette (1)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (4)

5 enquêtes approfondies dont 3 dossiers Charte

- L'arrondissement aurait omis de fournir certaines informations importantes concernant un projet de construction – dossier Charte – **engagements souscrits** (nous ferons un suivi en 2016)
- Une citoyenne conteste la décision de l'arrondissement de désaffecter une entrée charretière – **désistement pendant l'enquête**
- Un citoyen se plaint de la présence d'insectes dans son logement – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen se plaint de la présence de moisissure dans son logement – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen invoque des droits acquis pour un logement non conforme – **non fondée**

Résultats

16 référées avant enquête
1 désistement pendant l'enquête
1 non fondée
1 fermée avec engagements souscrits
2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées **64,67** jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015

- Un citoyen se plaint des nuisances émanant d'un lieu de culte possiblement illégal; ouverte le 27 septembre 2014; **en traitement**

OUTREMONT | **14 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Accès à l'information (1)
Aqueduc / Égout (2)
Bruit (1)
Comportement d'un employé / élu (1)
Décision du Conseil d'arrondissement (1)
Divers (1)
Permis (3)
Remorquage (1)
Stationnement / SRRR / Vignette (1)
Voirie / Travaux publics (1)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (1)

6 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte

- Un citoyen n'est pas satisfait de l'intervention de l'entrepreneur dont les services ont été retenus par la Ville – **en traitement**
- Un citoyen est d'avis que la Ville aurait mal exécuté les travaux d'enfouissement de son tuyau d'alimentation en eau – **en traitement**
- Une citoyenne se plaint que des lampadaires soient défectueux depuis plusieurs mois : problème de sécurité – dossier Charte – **réglée**
- Une coopérative d'habitation n'est pas d'accord avec une résolution du Conseil de l'arrondissement qui favoriserait la construction de petits logements, au détriment des grandes familles – **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint du retard et des délais dans son dossier d'émission de permis – **en traitement**
- Un citoyen se plaint à la suite du remorquage de son véhicule – **non fondée**

Résultats

6 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
1 non fondée
1 réglée
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
40,33 jours ouvrables

3 plaintes antérieures traitées en 2015

- Une citoyenne se plaint du fait que les haies de son voisin seraient trop hautes – nuisances alléguées; ouverte le 21 août 2014; fermée le 13 février 2015; **non fondée**
- Une citoyenne se plaint du bruit excessif émanant d'une thermopompe – dossier Charte; ouverte le 27 mars 2014; **en traitement**
- Une citoyenne conteste une facturation pour l'eau; ouverte le 30 juillet 2014; **en traitement**

PIERREFONDS-ROXBORO | **15 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Application de la réglementation (1)
Aqueduc / Égout (1)
Comportement d'un employé / élu (3)
Déneigement (1)
Malversation alléguée (1)
Permis (2)
Qualité des services (1)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (5)

3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- Un citoyen se plaint du mauvais entretien et du déneigement d'une rue – **en traitement**
- Une citoyenne formule des plaintes à la suite du déplacement des poteaux de bornage (2 dossiers) – **1 non fondée**; **1 refus de règlement par la citoyenne**

Résultats

3 désistements avant enquête
7 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 refus de règlement par la citoyenne
1 non fondée
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
46,5 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2015

- L'OdM fait un suivi sur les engagements de l'arrondissement de faire cesser les activités d'un commerçant qui ne respectent pas les restrictions de zonage – dossier Charte; ouverte le 2 juin 2014; fermée le 23 décembre 2015; **engagements respectés**
- Un citoyen se plaint du fait que des inspecteurs auraient eu un parti pris pour la locataire, dans un dossier d'inspection de logement; ouverte le 24 avril 2014; fermée le 4 septembre 2015; **réglée**

RIVIÈRE-DES-PRAIRIES–POINTE-AUX-TREMBLES | **33 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Application de la réglementation (4)
Aqueduc / Égout (1)
Arbre (10)
Circulation (1)
Clôture / Haie (1)
Communications (2)
Déchet / Recyclage / Compostage (1)
Entrée charretière (1)
Permis (4)
Propreté (1)
Qualité des services (1)
Salubrité et entretien – moisissure (2)
Salubrité et entretien – rats et souris (1)
Sport et loisir (1)
Voirie / Travaux publics (2)

5 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte

- L'arrondissement demande à des citoyens de refaire leur aménagement paysager pour y ajouter de la verdure – **réglée**
- L'arrondissement menace de démolir une maison en construction – **en traitement**
- Un citoyen conteste l'application de la réglementation municipale concernant l'aménagement de sa cour avant – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen demande qu'un arbre soit élagué – **non fondée**
- Une citoyenne se plaint que l'arrondissement refuse d'assumer la responsabilité d'un arbre devant chez elle alors qu'il l'a entretenu pendant des années – **en traitement**

Résultats

27 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 non fondée
1 réglée
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
93,5 jours ouvrables

4 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen conteste l'exigence de l'arrondissement de planter un arbre en cour avant – dossier Charte; ouverte le 26 septembre 2014; fermée le 15 avril 2015; **non fondée**
- Un citoyen se plaint que des travaux de pavage ne sont toujours pas réalisés (longs délais); ouverte le 26 novembre 2014; fermée le 11 juin 2015; **référée pendant l'enquête**
- Un citoyen se plaint du fait que des travaux de pavage nécessaires ne soient pas encore réalisés; ouverte le 26 novembre 2014; fermée le 11 juin 2015; **référée pendant l'enquête**
- Un citoyen se plaint d'une situation d'empiètement problématique; ouverte le 27 novembre 2014; **en traitement**

ROSEMONT–LA PETITE-PATRIE | **65 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Accès à l'information (3)
Appel d'offres / Contrat (1)
Application de la réglementation (5)
Aqueduc / Égout (1)
Bruit (7)
Communications (4)
Déchet / Recyclage / Compostage (3)
Déneigement (2)
Droit acquis (1)
Fourrière – entreposage de meubles (1)
Permis (17)
Personne handicapée (1)
Propreté (1)
Qualité des services (5)
Ruelle (8)
Salubrité et entretien – moisissure (2)
Stationnement / SRRR / Vignette (2)
Voirie / Travaux publics (1)

11 enquêtes approfondies dont 4 dossiers Charte

- Un citoyen se plaint du bruit excessif émanant d'une usine – dossier Charte – **en traitement**
- Une citoyenne se plaint du bruit excessif émanant de thermopompes – dossier Charte – **en traitement**
- L'arrondissement refuserait de faire la collecte de déchets dans un secteur – **en traitement**
- Une citoyenne a des problèmes pour obtenir un permis de démolition – **réglée**
- Une citoyenne a des problèmes pour obtenir un permis d'agrandissement – **réglée**
- Un citoyen conteste une exigence du Comité consultatif d'urbanisme (CCU) – **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint de la gestion de sa demande de permis de construction – **en traitement**
- Une citoyenne se plaint de la qualité des services et des délais de traitement de son dossier de permis – dossier Charte – **en traitement**
- Des citoyens s'opposent à la fermeture partielle de leur ruelle située entre les rues Saint-Denis et de Saint-Vallier, entre les rues Jean-Talon et Bélanger (2 dossiers) – **engagements souscrits**
- Un citoyen conteste la procédure ayant mené à la fermeture partielle de la ruelle située au nord du boulevard Rosemont, entre la 5e Avenue et la 6e Avenue – dossier Charte – **en traitement**

Résultats

48 référées avant enquête
6 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
2 réglées
2 fermées avec engagements souscrits
6 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
42,6 jours ouvrables

4 plaintes antérieures traitées en 2015

- L'OdM fait un suivi de l'engagement de l'arrondissement d'améliorer sa procédure d'implantation des ruelles vertes – dossier Charte; ouverte le 23 janvier 2014; fermée le 25 novembre 2015; **engagement respecté**
- Des citoyens se plaignent de problèmes liés à la circulation de camions lourds sur l'avenue Bourbonnière – dossier Charte; ouverte le 22 avril 2013; fermée le 6 août 2015; **réglée**
- L'OdM enquête sur des problèmes d'accessibilité à certaines terrasses dans le secteur de la Petite-Italie – dossier Charte; ouverte le 19 septembre 2013; fermée le 23 décembre 2015; **réglée**
- Un citoyen s'oppose à la fermeture partielle de la ruelle située au nord du boulevard Rosemont, entre la 5e Avenue et la 6e Avenue; ouverte le 12 mai 2014; **en traitement**

SAINT-LAURENT | **16 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Application de la réglementation (1)
Aqueduc / Égout (1)
Arbre (2)
Clôture / Haie (1)
Communications (1)
Permis (1)
Piste cyclable / Vélo (1)
Salubrité et entretien – coquerelles (1)
Salubrité et entretien – moisissure (1)
Sport et loisir (2)
Voirie / Travaux publics (3)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (1)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- Une citoyenne se plaint de l'accumulation d'eau devant sa résidence – **non fondée**
- Un citoyen se plaint de la présence d'un lieu de culte dans un secteur non autorisé – **refusée après enquête**

Résultats
12 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
91,5 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2015
- Un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement de publier deux ouvrages de nature historique qu'il a écrits – dossier Charte; ouverte le 24 octobre 2014; fermée le 29 juillet 2015; **non fondée**
- Plaintes de nuisances découlant des activités d'une pépinière – dossier Charte; ouverte le 29 juillet 2013; **en traitement**

SAINT-LÉONARD | **14 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Arbre (1)
Déneigement (1)
Nuisance (2)
Personne handicapée (5)
Qualité des services (2)
Voirie / Travaux publics (3)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- L'arrondissement a aboli une place de stationnement réservée aux personnes handicapées – **référée pendant l'enquête**
- Un citoyen n'est pas satisfait de travaux d'asphaltage réalisés par l'arrondissement – **refusée après enquête**

Résultats
11 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 référée pendant l'enquête
1 refusée après enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
13,5 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015
- Un citoyen propriétaire d'une nouvelle construction se plaint de l'inaction de l'arrondissement face au non-respect de la réglementation par le promoteur immobilier du projet (propreté et entreposage sur un terrain voisin) et à son retard dans l'aménagement des infrastructures (pavage, trottoirs, lampadaires) – dossier Charte; ouverte le 27 octobre 2014; **en traitement**

VERDUN | **36 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Application de la réglementation (2)
Arbre (3)
Bruit (2)
Communications (6)
Comportement d'un employé / élu (2)
Décision du Conseil d'arrondissement (1)
Déneigement (1)
Divers (1)
Fourrière – entreposage de meubles (1)
Nuisance (1)
Permis (4)
Propreté (1)
Qualité des services (1)
Ruelle (1)
Salubrité et entretien – autre (2)
Salubrité et entretien – moisissure (2)
Stationnement / SRRR / Vignette (2)
Voirie / Travaux publics (2)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (1)

8 enquêtes approfondies dont 5 dossiers Charte

- Un citoyen se plaint de malpropreté autour d'un garage à proximité – **non fondée**
- Un groupe de citoyens se plaint d'une coupe d'arbres abusive lors des travaux autour de l'estacade du pont Champlain – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen se plaint de l'absence de consultation sur le réaménagement de la rue Beurling – dossier Charte – **en traitement**
- Un groupe de citoyens se plaint que la population n'ait pas reçu d'avis avant la fermeture de la piste cyclable sur l'estacade du pont Champlain – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen n'est pas d'accord avec le réaménagement de la rue Beurling – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen se plaint de la destruction de ses biens meubles qui avaient été récupérés par l'arrondissement, à la suite de son éviction – **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint de non-conformités dans un logement – dossier Charte – **refusée après enquête**
- Une citoyenne demande l'implantation d'une zone SRRR – **en traitement**

Résultats

2 désistements avant enquête
23 référées avant enquête
3 refusées avant enquête
2 refusées après enquête
1 non fondée
5 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
16 jours ouvrables

3 plaintes antérieures traitées en 2015

- Une citoyenne dont la haie avait été endommagée puis coupée par l'arrondissement, attend toujours qu'elle soit remplacée; ouverte le 18 juillet 2014; fermée le 24 juillet 2015; **réglée**
- Un citoyen se plaint des interventions nombreuses (harcèlement allégué) de la part d'un inspecteur; ouverte le 20 août 2014; fermée le 13 août 2015; **non fondée**
- L'arrondissement aurait endommagé une partie de l'entrée d'une citoyenne; ouverte le 18 juillet 2014; fermée le 24 juillet 2015; **réglée**

VILLE-MARIE | **67 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes

Accès à l'information (1)
Application de la réglementation (4)
Aqueduc / Égout (3)
Arbre (3)
Bibliothèque (2)
Bruit (5)
Circulation (3)
Communications (2)
Comportement d'un employé / élu (1)
Déneigement (2)
Divers (1)
Fourrière – entreposage de meubles (1)
Nuisance (3)
Parc et espace vert (1)
Participation citoyenne (1)
Permis (3)
Personne handicapée (3)
Propreté (2)
Qualité des services (4)
Remorquage (1)
Salubrité et entretien – autre (3)
Salubrité et entretien – moisissure (2)
Salubrité et entretien – punaises (2)
Sécurité (1)
Sport et loisir (1)
Stationnement / SRRR / Vignette (7)
Voirie / Travaux publics (5)

7 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte

- L'arrondissement refuserait d'abattre un arbre – dossier Charte – **en traitement**
- L'arrondissement aurait omis de révéler qu'un terrain était contaminé – **en traitement**
- L'OdM est préoccupée par la salubrité et la solidité de la structure d'un immeuble à logements – **réglée**
- Un citoyen se plaint d'un problème d'insalubrité dans un logement – dossier Charte – **désistement pendant l'enquête**
- Un citoyen soumet que l'arrondissement ne gère pas un problème de punaises dans un logement – **non fondée**
- Le propriétaire d'un immeuble se plaint du manque d'espaces de stationnement sur rue – **non fondée**
- Un citoyen se plaint du bruit et des nuisances causés par la circulation de camions lourds sur la rue Frontenac – **en traitement**

Résultats

57 référées avant enquête
3 refusées avant enquête
1 désistement pendant l'enquête
2 non fondées
1 réglée
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
101 jours ouvrables

5 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen souhaite acheter une parcelle de terrain appartenant à la Ville, sur laquelle il bénéficie d'une servitude de passage; ouverte le 18 novembre 2014; fermée le 22 juillet 2015; **non fondée**
- Un artiste conteste le déroulement de son audition pour obtenir un permis d'amuseur public; ouverte le 8 août 2014; fermée le 15 avril 2015; **réglée**
- Une signalisation de stationnement sur rue porte à confusion; ouverte le 20 mars 2012; fermée le 14 avril 2015; **réglée**
- Un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement de lui émettre un permis pour l'aménagement de fenêtres (immeuble voisin d'un jardin communautaire); ouverte le 25 août 2014; **en traitement**
- L'OdM enquête sur l'accessibilité universelle des terrasses installées sur le domaine public – dossier Charte; ouverte le 7 juin 2013; **en traitement**

VILLERAY–SAINT-MICHEL–PARC-EXTENSION | **32 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Application de la réglementation (2)
Arbre (3)
Bibliothèque (3)
Bruit (2)
Communications (1)
Comportement d'un employé / élu (2)
Divers (1)
Environnement / Développement durable (1)
Fourrière – entreposage de meubles (2)
Nuisance (2)
Parc et espace vert (1)
Qualité des services (3)
Salubrité et entretien – autre (1)
Salubrité et entretien – moisissure (1)
Salubrité et entretien – punaises (1)
Sécurité (1)
Sport et loisir (1)
Stationnement / SRRR / Vignette (2)
Voirie / Travaux publics (1)

3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- Un citoyen conteste la suspension de ses privilèges d'accès au réseau des bibliothèques – **non fondée**
- Deux citoyens demandent une prolongation du délai d'entreposage de leurs meubles, à la suite d'évictions (2 dossiers) – **2 réglées**

Résultats
27 référées avant enquête
2 refusées après enquête
1 non fondée
2 réglées

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
20,67 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

DOSSIERS VISANT L'ENSEMBLE DES ARRONDISSEMENTS | **10 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Appel d'offres / Contrat (1)
Communications (1)
Culture (1)
Divers (1)
Droits de la personne (2)
Permis (1)
Personne handicapée (1)
Propreté (1)
Stationnement / SRRR / Vignette (1)

2 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte
- L'OdM enquête sur les informations qui sont ou devraient être données aux citoyens, aux comptoirs Accès Montréal, quant à l'exigence de transmettre rapidement à la Ville un Avis de réclamation écrit – dossier Charte – **réglée**
- Une plainte est déposée contre le fait qu'un employé de la Ville ne puisse pas obtenir un contrat d'artiste avec la ville – **refusée après enquête**

Résultats
1 référée avant enquête
7 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
1 réglée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
34 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

SERVICES CENTRAUX

AFFAIRES JURIDIQUES : COUR MUNICIPALE | **165 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Communications (2)
Comportement d'un employé / élu (4)
Cour municipale – fonctionnement (123)
Demande de retrait (1)
Divers (1)
Jugement Cour municipale (31)
Qualité des services (3)

4 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- Un citoyen conteste l'émission d'un bref de saisie – **refusée après enquête**
- La Cour municipale exige que le service qui a émis un constat par erreur lui transmette une demande de retrait officielle – **réglée**
- Un citoyen soumet que son entente de travaux compensatoires a été annulée injustement – **non fondée**
- Un citoyen conteste les frais qui ont été ajoutés à une amende initiale – **refusée après enquête**

Résultats
4 désistements avant enquête
81 référées avant enquête
76 refusées avant enquête
2 refusées après enquête
1 non fondée
1 réglée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
7,75 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015
- L'OdM poursuit son enquête sur les motifs ayant mené à l'envoi d'avis de poursuite des procédures dans de nombreux dossiers, sans que la Cour municipale n'ait préalablement procédé à la vérification administrative habituelle; ouverte le 10 décembre 2012; **en traitement**

AFFAIRES JURIDIQUES : DIRECTION DES AFFAIRES CIVILES | **94 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Qualité des services (4)
Réclamation monétaire – aqueduc / égout (13)
Réclamation monétaire – arbre (9)
Réclamation monétaire – autre (32)
Réclamation monétaire – chute sur trottoir (16)
Réclamation monétaire – entreposage de meubles (1)
Réclamation monétaire – événement climatique (4)
Réclamation monétaire – incident de la route (6)
Réclamation monétaire – nid-de-poule (2)
Réclamation monétaire – travaux municipaux (7)

5 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte
- L'enquêteur en charge de son dossier aurait refusé qu'une citoyenne puisse lire un rapport, avant de le signer – dossier Charte – **en traitement**
- Des travaux auraient coûté plus cher à cause de l'entrepreneur mandaté par la Ville (demande de remboursement) – **en traitement**
- Trois citoyens contestent le refus du Bureau des réclamations de les indemniser (3 dossiers) – **2 refusées après enquête, 1 non fondée**

Résultats
66 référées avant enquête
23 refusées avant enquête
2 refusées après enquête
1 non fondée
2 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
5,33 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

APPROVISIONNEMENT : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **3 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Appel d'offres / Contrat (1)
Communications (1)
Malversation alléguée (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
1 référée avant enquête
2 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

COMMUNICATIONS : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **1 nouvelle plainte** reçue en 2015

Sujet de la plainte
Communications

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat
Référée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

CONCERTATION DES ARRONDISSEMENTS : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **2 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Communications (1)
Qualité des services (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
2 référées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

CULTURE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **3 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Culture (2)
Nuisance (1)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- Une plainte est déposée contre le fait qu'un employé de la Ville ne puisse pas obtenir un contrat d'artiste avec la Ville – **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint du dérangement causé par les tournages récurrents sur sa rue – **non fondée**

Résultats
1 référée avant enquête
1 refusée après enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
59,5 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015
- L'OdM poursuit son dossier afin d'améliorer l'accessibilité universelle du Quartier des spectacles – dossier Charte; ouverte le 4 novembre 2010; en traitement

DIVERSITÉ SOCIALE ET SPORTS : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **2 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Appel d'offres / Contrat (1)
Sport et loisir (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
2 référées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

EAU : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **7 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Aqueduc / Égout (6)
Communications (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Un citoyen conteste l'installation d'un compteur d'eau dans son immeuble – **réglée**

Résultats
6 référées avant enquête
1 réglée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
78 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015
- Un citoyen conteste une facture excessive (consommation de l'eau); ouverte le 24 juillet 2014; fermée le 15 mai 2015; **réglée**

ENVIRONNEMENT : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **2 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Qualité des services (1)
Salubrité et entretien – autre (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
1 désistement avant enquête
1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

ÉVALUATION FONCIÈRE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES |
19 nouvelles plaintes reçues en 2015

Sujets des plaintes
Accès à l'information (1)
Communications (2)
Droits de la personne (1)
Évaluation / Taxe foncière (14)
Qualité des services (1)

4 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- La Ville a refusé de modifier la classification d'un immeuble à la suite de l'ajout d'un logement – **en traitement**
- Un citoyen se plaint des taxes rétroactives à payer à la suite d'une modification du rôle d'évaluation – **en traitement**
- Un citoyen demande un remboursement d'une partie des frais pour une demande de révision de l'évaluation foncière d'un immeuble – **non fondée**
- Un citoyen demande que la Ville ajuste rétroactivement ses comptes de taxes à la suite d'un jugement qui a réduit l'évaluation de son immeuble – **refusée après enquête**

Résultats
8 référées avant enquête
7 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
1 non fondée
2 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
21,5 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

FINANCES : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **28 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Communications (1)
Divers (1)
Évaluation / Taxe foncière (14)
Qualité des services (2)
Taxe – sauf foncière (10)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- Un citoyen se plaint que l'envoi des comptes de droits de mutations immobilières pour cinq immeubles n'ait pas été fait en même temps; il veut l'annulation des intérêts et pénalités – **non fondée**
- Un citoyen se plaint qu'une taxe rétroactive lui soit envoyée, plutôt qu'au propriétaire de l'époque, soit le promoteur – **non fondée**

Résultats
2 désistements avant enquête
21 référées avant enquête
3 refusées avant enquête
2 non fondées

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
16 jours ouvrables

5 plaintes antérieures traitées en 2015
- Un citoyen demande le remboursement rétroactif des taxes d'améliorations locales qui lui ont été facturées par erreur, pendant plusieurs années; ouverte le 18 septembre 2014; fermée le 8 décembre 2015; **réglée**
- Un citoyen se plaint d'une surfacturation pour sa consommation d'eau : son compteur serait défectueux; ouverte le 24 juillet 2014; fermée le 15 mai 2015; **réglée**
- Un commerçant trouve inéquitable que sa consommation d'eau soit facturée sur la base d'un compteur d'eau, alors que l'arrondissement n'exige pas que ses compétiteurs aient aussi un compteur d'eau; ouverte le 30 juillet 2014; **en traitement**
- Un citoyen conteste les intérêts réclamés par la Ville pour un compte qui avait été envoyé à l'ancien propriétaire; ouverte le 19 août 2014; fermée le 11 février 2015; **non fondée**
- Un citoyen demande un ajustement des droits de mutations immobilières en raison de la dévaluation ultérieure de son bâtiment; ouverte le 30 octobre 2014; fermée le 12 février 2015; **refusée après enquête**

GESTION ET PLANIFICATION IMMOBILIÈRE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Accessibilité universelle (1)
Appel d'offres / Contrat (2)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte
- Malgré les indications, l'entrée qui permet d'accéder à l'hôtel de ville de Montréal, par le garage, n'est pas universellement accessible – dossier Charte – **en traitement**

Résultats
2 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Enquête en cours

3 plaintes antérieures traitées en 2015
- Un citoyen souhaite acheter une parcelle de terrain appartenant à la Ville, sur laquelle il bénéficie d'une servitude de passage; ouverte le 18 novembre 2014; fermée le 22 juillet 2015; **non fondée**
- Un citoyen se plaint d'un litige lié à une servitude (immeuble voisin d'un jardin communautaire); ouverte le 25 août 2014; **en traitement**
- Un citoyen se plaint d'une situation d'empiètement problématique; ouverte le 27 novembre 2014; **en traitement**

GRANDS PARCS, VERDISSEMENT ET MONT-ROYAL : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **3 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Accessibilité universelle (1)
Parc et espace vert (1)
Transport (1)

2 enquêtes approfondies; 2 dossiers Charte

- L'OdM est intervenue pour s'assurer que le projet de réaménagement de la place Vauquelin sera optimal, du point de vue de l'accessibilité universelle, et ce, plus particulièrement en ce qui concerne un projet de rampe d'accès en zigzag entrecoupée par un escalier – dossier Charte – **en traitement**
- L'OdM effectue un suivi en lien avec les engagements de la Ville de limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon – dossier Charte – **engagements respectés**

Résultats
1 référée avant enquête
1 suivi des engagements (respectés)
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
12 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

GREFFE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **3 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Accès à l'information (1)
Communications (1)
Divers (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
1 référée avant enquête
2 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

INFRASTRUCTURES, VOIRIE ET TRANSPORTS : DIRECTION DES INFRASTRUCTURES |

6 nouvelles plaintes reçues en 2015

Sujets des plaintes
Accessibilité universelle (1)
Communications (1)
Qualité des services (3)
Voirie / Travaux publics (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte
- Un citoyen se plaint de la mauvaise gestion d'un problème d'aqueduc / égout – dossier Charte – **en traitement**

Résultats
1 désistement avant enquête
4 référées avant enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Enquête en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

INFRASTRUCTURES, VOIRIE ET TRANSPORTS : DIRECTION DES TRANSPORTS |

5 nouvelles plaintes reçues en 2015

Sujets des plaintes
Circulation (1)
Comportement d'un employé / élu (1)
Piste cyclable / Vélo (1)
Voirie / Travaux publics (2)

3 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte
- Un accident mortel est survenu à une intersection qui serait dangereuse, près d'une résidence pour aînés; la Ville ne serait pas intervenue malgré le fait qu'un rapport signalait le problème – dossier Charte – **en traitement**
- Un passage piétonnier sur la rue Provost serait dangereux : absence de mesures correctives prises par la Ville selon un coroner – dossier Charte – **en traitement**
- Des citoyens se plaignent de l'état de la chaussée du chemin de la Côte-Saint-Antoine – **en traitement**

Résultats
2 référées avant enquête
3 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Enquêtes en cours

2 plaintes antérieures traitées en 2015
- L'OdM effectue une intervention en vue de faire réduire l'espace de dégagement qui est exigé pour les voitures qui stationnent aux abords d'une borne d'incendie (actuellement 5 mètres); ouverte le 9 novembre 2011; **en traitement**
- Un citoyen se plaint de vibrations dans sa maison, causées par l'état de la chaussée et par la circulation de camions lourds sur la rue Rachel – dossier Charte; ouverte le 22 octobre 2014; **en traitement**

MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE : DIRECTION DE L'HABITATION |

15 nouvelles plaintes reçues en 2015

Sujets des plaintes

Salubrité et entretien – autre (2)

Subvention autre que logement (13)

2 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte

- L'OdM fait un suivi sur la gestion par la Ville des problématiques d'insalubrité au Domaine Renaissance – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen se plaint du délai de traitement de sa demande de subvention et de la réduction du montant alloué – **non fondée**

Résultats

11 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 non fondée
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées **67** jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015

- Un délai de traitement d'une demande de subvention aurait conduit à la réduction du montant accordé – dossier Charte; ouverte le 15 octobre 2014; **en traitement**

POLICE : DIRECTION DES OPÉRATIONS POLICIÈRES | **107 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Accès à l'information (4)
Application de la réglementation (1)
Bruit (2)
Circulation (1)
Communications (2)
Comportement d'un employé / élu (18)
Demande de retrait (1)
Divers (14)
Droits de la personne (1)
Infraction à une loi (33)
Infraction de stationnement (14)
Nuisance (6)
Qualité des services (3)
Relations de travail (1)
Remorquage (3)
Sécurité (2)
Stationnement / SRRR / Vignette (1)

4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte

- Un poste de quartier tarde à remettre au citoyen un document laissé par son défunt frère – **réglée**
- Le Service de police tarderait à transmettre des demandes de retrait à la Cour municipale, dans le cas de constats clairement émis par erreur – **réglée**
- Une cour d'école reste ouverte même la nuit et des gens s'y regroupent, ce qui dérange les résidents voisins – dossier Charte – **réglée**
- Réouverture d'enquête : un remorqueur privé ne respecterait pas les règles entourant le remorquage de véhicules stationnés illégalement sur des terrains privés et les citoyens ne connaissent pas ces règles – **réglée**

Résultats
25 référées avant enquête
78 refusées avant enquête
4 réglées

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
19,5 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015

- Un citoyen conteste un Constat d'infraction reçu par la poste uniquement et qui ne lui avait pas été remis, au moment de l'infraction; ouverte le 6 octobre 2014; fermée le 3 août 2015; **non fondée**

POLICE : FOURRIÈRES MANDATAIRES | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Le SPVM mandate certaines firmes privées pour entreposer les véhicules qui sont remorqués à sa demande. Lorsqu'elles agissent à l'intérieur de ce mandat, ces fourrières sont assujetties à la juridiction de l'OdM.

Sujet des plaintes
Fourrière – autre (4)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte

- Le véhicule d'un citoyen aurait été détruit après avoir été entreposé par une fourrière mandataire – **non fondée**

Résultats
3 référées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
96 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

POLICE : SECTION DES AGENTS DE STATIONNEMENT | **60 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Communications (1)
Comportement d'un employé / élu (1)
Demande de retrait (9)
Infraction de stationnement (43)
Qualité des services (2)
Stationnement / SRRR / Vignette (4)

10 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- Des citoyens demandent le retrait de *Constats d'infraction* émis parce que leur vignette de stationnement valide se serait décollée (8 dossiers) – **8 en traitement**
- Un citoyen conteste le bien-fondé d'un *Constat d'infraction* de stationnement – **refusée après enquête**
- Un citoyen reçoit des *Constats d'infraction* bien qu'il ait une vignette de stationnement valide – **réglée**

Résultats
2 désistements avant enquête
9 référées avant enquête
39 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
1 réglée
8 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
9 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RESSOURCES HUMAINES : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **40 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujet des plaintes
Relations de travail (40)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
40 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

SÉCURITÉ INCENDIE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **6 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Accès à l'information (2)
Qualité des services (1)
Sécurité incendie (3)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte

- Des citoyens ont de la difficulté à obtenir le rapport d'incendie qui est exigé par leur assureur, pour les indemniser – **réglée**

Résultats
4 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 réglée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
40 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES |
2 nouvelles plaintes reçues en 2015

Sujets des plaintes
Application de la réglementation (1)
Divers (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
2 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Divers (1)
Taxi (3)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Un citoyen conteste le refus du Bureau du taxi de renouveler un permis de chauffeur de taxi – **non fondée**

Résultats
3 référées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
63 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

COMMISSION DES SERVICES ÉLECTRIQUES DE MONTRÉAL (CSEM) |
1 nouvelle plainte reçue en 2015

Sujet de la plainte
Voirie / Travaux publics

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- La CSEM tarderait à aménager des entrées charretières pour permettre l'accès au stationnement d'un immeuble – **référée pendant l'enquête**

Résultat
Référée pendant l'enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
16 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015
- Un citoyen a acquis de la Ville un terrain grevé d'emprises et d'empiètements et il s'avère non constructible;
ouverte le 5 août 2013; fermée le 30 janvier 2015; **réglée**

CORPORATION DES HABITATIONS JEANNE-MANCE | **1 nouvelle plainte** reçue en 2015

Sujet de la plainte
Logement social / HLM / Subvention au logement

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat
Référée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (OMHM) | **53 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Animal (1)
Arbre (1)
Bruit (1)
Comportement d'un employé / élu (2)
Logement social / HLM / Subvention au logement (34)
Personne handicapée (3)
Propreté (1)
Qualité des services (2)
Salubrité et entretien – autre (2)
Salubrité et entretien – moisissure (2)
Salubrité et entretien – punaises (3)
Stationnement / SRRR / Vignette (1)

13 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte

- Une citoyenne se plaint du comportement de certains employés de l'OMHM à son égard – **refusée après enquête**
- Deux citoyens se plaignent de situations problématiques avec d'autres locataires (2 dossiers) – **1 désistement pendant l'enquête, 1 référée pendant l'enquête**
- Trois citoyennes demandent un changement de logement (3 dossiers) – **1 référée pendant l'enquête, 1 réglée, 1 non fondée**
- Un citoyen demande d'être priorisé sur la liste d'attente – **non fondée**
- L'OMHM aurait radié injustement une demande de logement pendant des années – **non fondée**
- Un locataire se plaint de diverses non-conformités dans un immeuble de l'OMHM – **réglée**
- Un citoyen se plaint des délais avant d'obtenir un logement – **non fondée**
- Un citoyen conteste les pénalités imposées parce qu'il aurait refusé des offres de logement – **refusée après enquête**
- Un citoyen demande un logement avec une chambre à coucher supplémentaire en raison de son état de santé – dossier Charte – **non fondée**
- Un citoyen allègue que l'OMHM n'a pas répondu à une demande particulière pendant plus d'un an – dossier Charte – **non fondée**

Résultats
2 désistements avant enquête
35 référées avant enquête
3 refusées avant enquête
1 désistement pendant l'enquête
2 référées pendant l'enquête
2 refusées après enquête
6 non fondées
2 réglées

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
56 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un locataire demande l'obtention d'un espace de stationnement; ouverte le 3 décembre 2014; fermée le 10 septembre 2015; **réglée**
- Une pénalité imposée à une locataire est levée à la suite de notre intervention; ouverte le 17 décembre 2013; fermée le 20 octobre 2015; **réglée**

SOCIÉTÉ D'HABITATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE MONTRÉAL (SHDM) | **7 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Divers (1)
Logement social / HLM / Subvention au logement (4)
Réclamation monétaire – autre (1)
Sécurité incendie (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
5 référées avant enquête
2 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM) | **20 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Accessibilité universelle (1)
Circulation (1)
Comportement d'un employé / élu (4)
Divers (1)
Infraction à une loi (4)
Nuisance (1)
Propreté (1)
Qualité des services (1)
Réclamation monétaire – autre (3)
Transport (3)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
20 refusées avant enquête
L'OdM n'a pas juridiction sur la STM

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

SOCIÉTÉ DU PARC JEAN-DRAPEAU | **2 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Culture (1)
Divers (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
1 référée avant enquête
1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE STATIONNEMENT DE MONTRÉAL | **5 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujet des plaintes
Stationnement / SRRR / Vignette (5)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
5 référées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL | **1 nouvelle plainte** reçue en 2015

Sujet de la plainte
Accès à l'information

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat
Refusée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

ENTITÉS POLITIQUES

CABINET DU MAIRE | **3 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Communications (1)
Comportement d'un employé / élu (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
3 refusées avant enquête
L'OdM n'a pas juridiction sur les décisions ou les comportements des élus

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

COMITÉ EXÉCUTIF | **10 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Accessibilité universelle (1)
Environnement / Développement durable (9)

5 enquêtes approfondies; 5 dossiers Charte

- Des citoyens se plaignent de l'aménagement d'un trottoir de 70 centimètres de largeur aux abords du parc Laurier – dossier Charte – **en traitement**
- L'OdM est intervenue à la suite de la décision de déverser des eaux usées dans le fleuve – dossier Charte – **non fondée**
- Des citoyens se sont également opposés au projet de déversement d'eaux usées dans le fleuve (3 dossiers) – dossiers Charte – **non fondées**

Résultats
5 refusées avant enquête
4 non fondées
1 en traitement
L'OdM n'a pas juridiction sur les décisions du Comité exécutif sauf si la Charte montréalaise des droits et responsabilités est en cause

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
8,5 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

CONSEIL D'AGGLOMÉRATION | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Comportement d'un employé / élu (1)
Environnement / Développement durable (1)
Relations de travail (1)
Taxe – sauf foncière (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
4 refusées avant enquête
L'OdM n'a pas juridiction sur le Conseil d'agglomération

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

CONSEIL MUNICIPAL | **11 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujets des plaintes
Communications (1)
Décision du Conseil municipal (4)
Divers (1)
Environnement / Développement durable (3)
Subvention autre que logement (1)
Zonage / Urbanisme / Dérogation (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
2 référées avant enquête
9 refusées avant enquête
L'OdM n'a pas juridiction sur les décisions du Conseil municipal sauf si la Charte montréalaise des droits et responsabilités est en cause

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

1 plainte antérieure traitée en 2015
- L'OdM enquête sur les restrictions d'accès et mesures de sécurité, lors des séances du Conseil municipal – dossier Charte; ouverte le 10 novembre 2014; fermée le 18 décembre 2015; **non fondée**

PRÉSIDENCE DU CONSEIL MUNICIPAL | **2 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Sujet des plaintes
Accessibilité universelle (2)

2 enquêtes approfondies; 2 dossiers Charte
- L'OdM est intervenue pour s'assurer que le projet de réaménagement de la place Vauquelin sera optimal, du point de vue de l'accessibilité universelle, plus particulièrement en ce qui concerne un projet de rampe d'accès en zigzag entrecoupée par un escalier – dossier Charte – **en traitement**
- Malgré les indications, l'entrée qui permet d'accéder à l'hôtel de ville de Montréal, par le garage, n'est pas universellement accessible – dossier Charte – **en traitement**

Résultats
2 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Enquêtes en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

Partie V

PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR SUJET

ACCÈS À L'INFORMATION | **23 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées

Ahuntsic-Cartierville (2)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2)
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1)
Lachine (1)
Le Plateau-Mont-Royal (3)
Outremont (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (3)
Ville-Marie (1)
Direction des opérations policières (4)
Évaluation foncière (1)
Greffe (1)
Sécurité incendie (2)
Vérificateur général (1)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- Un poste de quartier tarde à remettre au citoyen un document laissé par son défunt frère (Direction des opérations policières) – **réglée**
- Des citoyens ont de la difficulté à obtenir le rapport d'incendie qui est exigé par leur assureur, pour les indemniser (Sécurité incendie) – **réglée**

Résultats

21 refusées avant enquête
2 réglées

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
22,5 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE | **5 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées

Gestion et planification immobilière et Présidence du Conseil municipal (1)
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal et Présidence du Conseil municipal (1)
Infrastructures, voirie et transports (1)
STM (1)
Comité exécutif (1)

3 enquêtes approfondies; 3 dossiers Charte

- L'OdM est intervenue pour s'assurer que le projet de réaménagement de la place Vauquelin sera optimal, du point de vue de l'accessibilité universelle, plus particulièrement en ce qui concerne un projet de rampe d'accès en zigzag entrecoupée par un escalier (Grands parcs, verdissement et Mont-Royal et Présidence du Conseil municipal) – dossier Charte – **en traitement**
- Malgré les indications, l'entrée qui permet d'accéder à l'hôtel de ville de Montréal, par le garage, n'est pas universellement accessible (Gestion et planification immobilière et Présidence du Conseil municipal) – dossier Charte – **en traitement**
- Des citoyens se plaignent de l'aménagement d'un trottoir de 70 centimètres de largeur aux abords du parc Laurier (Comité exécutif) – dossier Charte – **en traitement**

Résultats

1 désistement avant enquête
1 refusée avant enquête
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
Enquêtes en cours

2 plaintes antérieures traitées en 2015

- L'OdM enquête sur des problèmes d'accessibilité à certaines terrasses dans le secteur de la Petite-Italie (Rosemont–La Petite-Patrie) – dossier Charte; ouverte le 19 septembre 2013; fermée le 23 décembre 2015; **réglée**
- L'OdM enquête sur l'accessibilité universelle des terrasses installées sur le domaine public (Ville-Marie) – dossier Charte; ouverte le 7 juin 2013; **en traitement**

ANIMAL | **9 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées

Anjou (2)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1)
Lachine (1)
Le Sud-Ouest (1)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (3)
OMHM (1)

2 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte

- Un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement de son projet d'aménagement d'une ruche dans son jardin communautaire (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint que ses voisins nourrissent les écureuils et demande que l'arrondissement intervienne (Anjou) – **réglée**

Résultats

5 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
1 réglée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
45,5 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

APPEL D'OFFRES / CONTRAT | **7 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Le Plateau-Mont-Royal (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (1)
Tous les arrondissements (1)
Approvisionnement (1)
Diversité sociale et sports (1)
Gestion et planification immobilière (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
2 référées avant enquête
5 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION | **49 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (4)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (6)
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1)
Lachine (3)
LaSalle (1)
Le Plateau-Mont-Royal (8)
Le Sud-Ouest (2)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2)
Montréal-Nord (2)
Pierrefonds-Roxboro (1)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (4)
Rosemont–La Petite-Patrie (4)
Saint-Laurent (1)
Verdun (2)
Ville-Marie (4)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (2)
Rosemont–La Petite-Patrie et Direction des opérations policières (1)
Technologies de l'information (1)

13 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte

- Un voisin opérerait une entreprise de réfrigération dans un secteur résidentiel, ce qui contreviendrait à la réglementation (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – **en traitement**
- La propriétaire d'un immeuble situé dans l'arrondissement historique et naturel du Mont-Royal se plaint des exigences patrimoniales pour le remplacement des fenêtres (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – **refusée après enquête**
- Des citoyens se plaignent que les travaux de construction entrepris par leur voisine ne respecteraient pas la réglementation (Le Plateau-Mont-Royal) – **en traitement**
- L'arrondissement réclame dorénavant des frais annuels parce que les deux dernières marches d'un escalier résidentiel existant depuis des années empiéteraient sur le domaine public (Ahuntsic-Cartierville) – **en traitement**
- L'arrondissement aurait omis de fournir certaines informations importantes concernant un projet de construction (Montréal-Nord) – dossier Charte – **engagements souscrits** (nous ferons un suivi en 2016)
- L'arrondissement refuse de permettre à un citoyen de creuser sous le domaine public pour se brancher au réseau de gaz naturel, pour une période de cinq ans (Lachine) – **non fondée**
- Une citoyenne souhaite qu'un restaurant respecte la réglementation en ce qui concerne l'aménagement d'une terrasse et d'une cuisine ainsi que la gestion des déchets et du recyclage (2 dossiers distincts à Lachine) – **les deux en traitement**
- Un citoyen se plaint de malpropreté autour d'un garage à proximité (Verdun) – **non fondée**
- L'arrondissement demande à des citoyens de refaire leur aménagement paysager pour y ajouter de la verdure (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles) – **réglée**
- L'arrondissement menace de démolir une maison en construction (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles) – **en traitement**
- Un citoyen conteste l'application de la réglementation municipale concernant l'aménagement de sa cour avant (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles) – dossier Charte – **en traitement**

- Une citoyenne craint que la protection d'un immeuble patrimonial soit compromise par des travaux de démolition / reconstruction sur le terrain voisin (Le Sud-Ouest) – **en traitement**

Résultats
1 désistement avant enquête
32 référées avant enquête
3 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
2 non fondées
1 réglée
1 engagement souscrit
8 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
49,2 jours ouvrables

4 plaintes antérieures traitées en 2015
- Un citoyen se plaint des interventions nombreuses (harcèlement allégué) de la part d'un inspecteur (Verdun); ouverte le 20 août 2014; fermée le 13 août 2015; **non fondée**
- Un citoyen conteste un Constat d'infraction reçu par la poste uniquement et qui ne lui avait pas été remis, au moment de l'infraction (Direction des opérations policières); ouverte le 6 octobre 2014; fermée le 3 août 2015; **non fondée**
- Un citoyen se plaint de différentes non-conformités au Règlement de zonage dans un parc de maisons mobiles (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève); ouverte le 18 novembre 2014; **en traitement**
- Un citoyen se plaint de la malpropreté et du mauvais entretien de certains terrains d'un parc de maisons mobiles (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève); ouverte le 18 novembre 2014; **en traitement**

AQUEDUC / ÉGOUT | **27 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1)
LaSalle (1)
Le Plateau-Mont-Royal (4)
Le Sud-Ouest (2)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (3)
Montréal-Nord (1)
Outremont (2)
Pierrefonds-Roxboro (1)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (1)
Saint-Laurent (1)
Ville-Marie (3)
Eau (6)

3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- Un citoyen est d'avis que la Ville aurait mal exécuté les travaux d'enfouissement de son tuyau d'alimentation en eau (Outremont) – **en traitement**
- Un citoyen n'est pas satisfait de l'intervention de l'entrepreneur dont les services ont été retenus par la Ville (Outremont) – **en traitement**
- Un citoyen conteste l'installation d'un compteur d'eau dans son immeuble (Eau) – **réglée**

Résultats
1 désistement avant enquête
23 référées avant enquête
1 réglée
2 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
78 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2015
- Des propriétaires se plaignent de devoir payer pour remplacer une conduite d'égout située sous une ruelle publique (Ahuntsic-Cartierville); ouverte le 3 décembre 2014; fermée le 16 juin 2015; **réglée**
- Un citoyen se plaint de l'absence d'eau potable dans un parc de maisons mobiles (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève); ouverte le 18 novembre 2014; **en traitement**

ARBRE | **55 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées

Ahuntsic-Cartierville (9)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (11)
LaSalle (1)
Le Plateau-Mont-Royal (1)
Le Sud-Ouest (2)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (8)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (10)
Saint-Laurent (2)
Saint-Léonard (1)
Verdun (3)
Ville-Marie (3)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (3)
OMHM (1)

10 enquêtes approfondies dont 7 dossiers Charte

- Un citoyen demande qu'un arbre soit élagué (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles) – **non fondée**
- Une citoyenne se plaint que l'arrondissement refuse d'assumer la responsabilité d'un arbre devant chez elle alors qu'il l'a entretenu pendant des années (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles) – **en traitement**
- L'arrondissement aurait injustement refusé d'émettre un permis d'utilisation d'un pesticide chimique pour le traitement de plusieurs frênes : agrile (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – **non fondée**
- Une citoyenne se plaint du refus d'autoriser l'abattage d'arbres situés derrière sa propriété (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – **non fondée**
- Une citoyenne refuse que l'arrondissement plante un arbre devant chez elle, dans l'emprise de la Ville (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – **non fondée**
- Un groupe de citoyens se plaint d'une coupe d'arbres abusive lors des travaux autour de l'estacade du pont Champlain (Verdun) – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen soumet que les racines d'un arbre auraient endommagé sa propriété : demande que l'arbre soit abattu (Mercier–Hochelaga-Maisonneuve) – dossier Charte – **non fondée**
- La Ville prévoit planter un arbre sur le domaine public, devant la résidence d'un citoyen qui n'en veut pas (Ahuntsic-Cartierville) – dossier Charte – **non fondée**
- Une citoyenne se plaint de la coupe d'une soixantaine d'arbres dans un parc que l'arrondissement réaménage, pour y permettre la construction d'un nouveau pavillon destiné aux citoyens (Ahuntsic-Cartierville) – dossier Charte – **en traitement**
- L'arrondissement refuserait d'abattre un arbre (Ville-Marie) – dossier Charte – **en traitement**

Résultats

44 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
6 non fondées
4 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
95,17 jours ouvrables

3 plaintes antérieures traitées en 2015

- Une citoyenne dont la haie avait été endommagée puis coupée par l'arrondissement, attend toujours qu'elle soit remplacée (Verdun); ouverte le 18 juillet 2014; fermée le 24 juillet 2015; **réglée**
- Une citoyenne se plaint du fait que les haies de son voisin seraient trop hautes – nuisances alléguées (Outremont); ouverte le 21 août 2014; fermée le 13 février 2015; **non fondée**
- Un citoyen conteste l'exigence de l'arrondissement de planter un arbre en cour avant – dossier Charte (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles); ouverte le 26 septembre 2014; fermée le 15 avril 2015; **non fondée**

BIBLIOTHÈQUE | **12 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (2)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2)
Lachine (2)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1)
Ville-Marie (2)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (3)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- Un citoyen conteste la suspension de ses privilèges d'accès au réseau des bibliothèques (Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension) – **non fondée**
- Un citoyen se plaint du bruit dans une bibliothèque (Lachine) – **refus de collaboration du citoyen**

Résultats
1 désistement avant enquête
9 référées avant enquête
1 refus de collaboration du citoyen
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
34 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015
- Un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement de publier deux ouvrages de nature historique qu'il a écrits (Saint-Laurent) – dossier Charte; ouverte le 24 octobre 2014; fermée le 29 juillet 2015; **non fondée**

BRUIT | **32 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (3)
Le Plateau-Mont-Royal (3)
Le Sud-Ouest (4)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2)
Outremont (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (7)
Verdun (2)
Ville-Marie (5)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (2)
Direction des opérations policières (2)
OMHM (1)

3 enquêtes approfondies; 3 dossiers Charte
- Un citoyen se plaint du bruit excessif émanant d'une usine (Rosemont–La Petite-Patrie) – dossier Charte – **en traitement**
- Une citoyenne se plaint du bruit excessif émanant de thermopompes (Rosemont–La Petite-Patrie) – dossier Charte – **en traitement**
- L'OdM enquête sur un problème de bruit émanant d'une usine (Le Sud-Ouest) – dossier Charte – **en traitement**

Résultats
1 désistement avant enquête
28 référées avant enquête
3 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Enquêtes en cours

3 plaintes antérieures traitées en 2015
- Une citoyenne se plaint du bruit émanant d'une thermopompe (Ahuntsic-Cartierville) – dossier Charte; ouverte le 2 juin 2014; fermée le 27 octobre 2015; **non fondée**
- Un citoyen se plaint du bruit excessif émanant d'un compresseur (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte; ouverte le 3 septembre 2014; fermée le 17 juillet 2015; **non fondée**
- Une citoyenne se plaint du bruit excessif émanant d'une thermopompe (Outremont) – dossier Charte; ouverte le 27 mars 2014; **en traitement**

CIRCULATION | **22 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Anjou (1)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (3)
Le Plateau-Mont-Royal (8)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1)
Ville-Marie (3)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Direction des transports (1)
Direction des opérations policières (1)
STM (1)

2 enquêtes approfondies; 2 dossiers Charte
- Suivi des engagements de l'arrondissement à trouver une solution pour réduire la circulation intense de camions lourds, sur la rue Sherbrooke, à l'est de l'autoroute 25 (Mercier–Hochelaga-Maisonneuve) – dossier Charte – **engagements respectés**
- Un accident mortel est survenu à une intersection qui serait dangereuse, près d'une résidence pour aînés; la Ville ne serait pas intervenue malgré le fait qu'un rapport signalait le problème (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Direction des transports) – dossier Charte – **en traitement**

Résultats
19 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 suivi des engagements (respectés)
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
7 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2015
- Des citoyens se plaignent de problèmes liés à la circulation de camions lourds sur l'avenue Bourbonnière (Rosemont–La Petite-Patrie) – dossier Charte; ouverte le 22 avril 2013; fermée le 6 août 2015; **réglée**
- Un citoyen se plaint des vibrations dans sa maison qui seraient causées par l'état de la chaussée et la circulation de camions lourds sur la rue Rachel (Le Plateau-Mont-Royal et Direction des transports) – dossier Charte; ouverte le 22 octobre 2014; **en traitement**

CLÔTURE / HAIE | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (2)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1)
Saint-Laurent (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Un citoyen se plaint de la clôture d'un voisin (Ahuntsic-Cartierville) – **non fondée**

Résultats
3 référées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
32 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

COMMUNICATIONS | **41 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées

Ahuntsic-Cartierville (1)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1)
Lachine (3)
LaSalle (1)
Le Plateau-Mont-Royal (1)
Le Sud-Ouest (1)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2)
Rosemont–La Petite-Patrie (4)
Saint-Laurent (1)
Verdun (6)
Ville-Marie (2)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1)
Tous les arrondissements (1)
Approvisionnement (1)
Communications (1)
Concertation des arrondissements (1)
Cour municipale (2)
Direction des infrastructures (1)
Direction des opérations policières (2)
Eau (1)
Évaluation foncière (2)
Greffe (1)
Finances (1)
Section des agents de stationnement (1)
Cabinet du maire (1)
Conseil municipal (1)

3 enquêtes approfondies; 3 dossiers Charte

- L'OdM enquête sur les informations qui sont ou devraient être données aux citoyens, dans les comptoirs Accès Montréal, quant à l'exigence de transmettre rapidement à la Ville un Avis de réclamation écrit (Tous les arrondissements) – dossier Charte – **réglée**
- Un citoyen se plaint de l'absence de consultation sur le réaménagement de la rue Beurling (Verdun) – dossier Charte – **en traitement**
- Un groupe de citoyens se plaint que la population n'ait pas reçu d'avis avant la fermeture de la piste cyclable sur l'estacade du pont Champlain (Verdun) – dossier Charte – **en traitement**

Résultats

1 désistement avant enquête
32 référées avant enquête
5 refusées avant enquête
1 réglée
2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
62 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015

- Une information importante sur l'obligation de transmettre un avis de réclamation à la Ville, dans un court délai, n'aurait pas été transmise à plusieurs citoyens (Le Sud-Ouest); ouverte le 12 septembre 2014; fermée le 3 février 2015; **réglée**

COMPORTEMENT D'UN EMPLOYÉ / ÉLU | **50 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (4)
Anjou (1)
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1)
Le Plateau-Mont-Royal (1)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1)
Outremont (1)
Pierrefonds-Roxboro (3)
Verdun (2)
Ville-Marie (1)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (2)
Cour municipale (4)
Direction des opérations policières (18)
Direction des transports (1)
Section des agents de stationnement (1)
OMHM (2)
STM (4)
Cabinet du maire (2)
Conseil d'agglomération (1)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- Une citoyenne se plaint de la conduite d'un employé de l'arrondissement lors d'une intervention : cet employé a-t-il agi avec éthique ? (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève) – **refusée après enquête**
- Une citoyenne se plaint du comportement de certains employés à son égard (OMHM) – **refusée après enquête**

Résultats
1 désistement avant enquête
11 référées avant enquête
36 refusées avant enquête
2 refusées après enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
12,5 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015
- Un citoyen se plaint du fait que des inspecteurs auraient eu un parti pris pour la locataire, dans un dossier d'inspection de logement (Pierrefonds-Roxboro); ouverte le 24 avril 2014; fermée le 4 septembre 2015; **réglée**

COUR MUNICIPALE (FONCTIONNEMENT) | **123 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Cour municipale (123)

4 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- Un citoyen conteste l'émission d'un bref de saisie – **refusée après enquête**
- La Cour municipale exige que le service qui a émis un constat par erreur lui transmette une demande de retrait officielle – **réglée**
- Un citoyen soumet que son entente de travaux compensatoires a été annulée injustement – **non fondée**
- Un citoyen conteste les frais qui ont été ajoutés à une amende initiale – **refusée après enquête**

Résultats
4 désistements avant enquête
74 référées avant enquête
41 refusées avant enquête
2 refusées après enquête
1 non fondée
1 réglée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
7,75 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015
- L'OdM poursuit son enquête sur les motifs ayant mené à l'envoi d'avis de poursuite des procédures dans de nombreux dossiers, sans que la Cour municipale n'ait préalablement procédé à la vérification administrative habituelle; ouverte le 10 décembre 2012; **en traitement**

CULTURE | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (1)
Tous les arrondissements et
Culture (1)
Culture (1)
Société du parc Jean-Drapeau (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Une plainte est déposée contre le fait qu'un employé de la Ville ne puisse pas obtenir un contrat d'artiste avec la Ville (Tous les arrondissements et Culture) – **refusée après enquête**

Résultats
3 référées avant enquête
1 refusée après enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
6 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

DÉCHET / RECYCLAGE / COMPOSTAGE | **20 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (1)
Le Plateau-Mont-Royal (10)
Le Sud-Ouest (2)
Mercier–
Hochelaga-Maisonneuve (2)
Rivière-des-Prairies–
Pointe-aux-Trembles (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (3)

3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- Un citoyen se plaint du fait que les poubelles obstruent le trottoir après la collecte des déchets (Le Plateau-Mont-Royal) – **non fondée**
- Une citoyenne se plaint de la mauvaise gestion des ordures d'un immeuble voisin et des odeurs qui en émanent (Le Plateau-Mont-Royal) – **en traitement**
- L'arrondissement refuserait de faire la collecte de déchets dans un secteur (Rosemont–La Petite-Patrie) – **en traitement**

Résultats
14 référées avant enquête
3 refusées avant enquête
1 non fondée
2 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
48 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

DÉCISION D'UN CONSEIL D'ARRONDISSEMENT | **8 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
LaSalle (1)
Le Plateau-Mont-Royal (4)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1)
Outremont (1)
Verdun (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte

- Une coopérative d'habitation n'est pas d'accord avec une résolution du Conseil de l'arrondissement qui favoriserait la construction de petits logements, au détriment des grandes familles (Outremont) – **refusée après enquête**

Résultats
3 référées avant enquête
4 refusées avant enquête
1 refusée après enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
6 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

DÉCISION DU CONSEIL MUNICIPAL | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Conseil municipal (4)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
4 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

DÉCISION JUDICIAIRE | **9 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Entité non municipale

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
9 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

DEMANDE DE RETRAIT | **16 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1)
Le Plateau-Mont-Royal (4)
Cour municipale (1)
Direction des opérations policières (1)
Section des agents de stationnement (9)

9 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- Le Service de police tarderait à transmettre des demandes de retrait à la Cour municipale, dans le cas de constats clairement émis par erreur (Direction des opérations policières) – **réglée**
- Des citoyens demandent le retrait de Constats d'infraction émis parce que leur vignette de stationnement valide se serait décollée – 8 dossiers (Section des agents de stationnement) – **8 en traitement**

Résultats
6 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 réglée
8 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
21 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

DÉNEIGEMENT | **14 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2)
Le Plateau-Mont-Royal (3)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1)
Pierrefonds-Roxboro (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (2)
Saint-Léonard (1)
Verdun (1)
Ville-Marie (2)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte

- Un citoyen se plaint du mauvais entretien et du déneigement d'une rue (Pierrefonds-Roxboro) – **en traitement**

Résultats
1 désistement avant enquête
11 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Enquête en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

DIFFÉREND PRIVÉ | **145 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Entité non municipale

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
145 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

DIVERS | **33 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1)
Le Plateau-Mont-Royal (1)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1)
Outremont (1)
Verdun (1)
Ville-Marie (1)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1)
Tous les arrondissements (1)
Cour municipale (1)
Direction des opérations policières (14)
Finances (1)
Greffe (1)
Technologies de l'information (1)
Bureau du taxi (1)
SHDM (1)
Société du parc Jean-Drapeau (1)
STM (1)
Conseil municipal (1)
Entité non municipale (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte
- Un citoyen n'est pas d'accord avec le réaménagement de la rue Beurling (Verdun) – dossier Charte – **en traitement**

Résultats
13 référées avant enquête
19 refusées avant enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Enquête en cours

2 plaintes antérieures traitées en 2015
- Un citoyen a acquis de la Ville un terrain grevé d'emprises et d'empiètements et il s'avère non constructible (Commission des services électriques); ouverte le 5 août 2013; fermée le 30 janvier 2015; **réglée**
- Un citoyen souhaite acheter une parcelle de terrain appartenant à la Ville, sur laquelle il bénéficie d'une servitude de passage (Ville-Marie et Gestion et planification immobilière); ouverte le 18 novembre 2014; fermée le 22 juillet 2015; **non fondée**

DROIT ACQUIS | **1 nouvelle plainte** reçue en 2015

Entité visée
Rosemont–La Petite-Patrie

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat
Refusée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

DROITS DE LA PERSONNE | **3 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Tous les arrondissements (1)
Direction des opérations policières (1)
Évaluation foncière (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
3 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

ENTRÉE CHARRETIÈRE | **7 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2)
LaSalle (1)
Montréal-Nord (2)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Une citoyenne conteste la décision de l'arrondissement de désaffecter une entrée charretière (Montréal-Nord) – **désistement pendant l'enquête**

Résultats
1 désistement pendant l'enquête
6 référées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
92 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

ENVIRONNEMENT / DÉVELOPPEMENT DURABLE | **15 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1)
Comité exécutif (9)
Conseil d'agglomération (1)
Conseil municipal (3)

5 enquêtes approfondies dont 4 dossiers Charte
- Une citoyenne demande que la Ville modifie ses « cotes de crues » le long de la rivière des Prairies (Ahuntsic-Cartierville) – **en traitement**
- L'OdM est intervenue à la suite de la décision de déverser des eaux usées dans le fleuve (Comité exécutif) – dossier Charte – **non fondée**
- Des citoyens se sont également opposés au projet de déversement d'eaux usées dans le fleuve – 3 dossiers (Comité exécutif) – dossiers Charte – **non fondées**

Résultats
3 référées avant enquête
7 refusées avant enquête
4 non fondées
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
8,5 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

ÉVALUATION / TAXE FONCIÈRE | **28 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Évaluation foncière (14)
Finances (14)

6 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- La Ville a refusé de modifier la classification d'un immeuble à la suite de l'ajout d'un logement (Évaluation foncière) – **en traitement**
- Un citoyen se plaint des taxes rétroactives à payer à la suite d'une modification du rôle d'évaluation (Évaluation foncière) – **en traitement**
- Un citoyen demande un remboursement d'une partie des frais pour une demande de révision de l'évaluation foncière d'un immeuble (Évaluation foncière) – **non fondée**
- Un citoyen demande que la Ville ajuste rétroactivement ses comptes de taxes à la suite d'un jugement qui a réduit l'évaluation de son immeuble (Évaluation foncière) – **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint que l'envoi des comptes de droits de mutations immobilières pour cinq immeubles n'ait pas été fait en même temps; il veut l'annulation des intérêts et pénalités (Finances) – **non fondée**
- Un citoyen se plaint qu'une taxe rétroactive lui soit envoyée, plutôt qu'au propriétaire de l'époque, soit le promoteur (Finances) – **non fondée**

Résultats
1 désistement avant enquête
15 référées avant enquête
6 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
3 non fondées
2 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
18,75 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen conteste les intérêts réclamés par la Ville pour un compte qui avait été envoyé à l'ancien propriétaire (Finances); ouverte le 19 août 2014; fermée le 11 février 2015; **non fondée**
- Un citoyen demande un ajustement des droits de mutations immobilières en raison de la dévaluation ultérieure de son bâtiment (Finances); ouverte le 30 octobre 2014; fermée le 12 février 2015; **refusée après enquête**

FOURRIÈRE (AUTRE) | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Fourrières mandataires (4)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte

- Le véhicule d'un citoyen aurait été détruit après avoir été entreposé par une fourrière mandataire – **non fondée**

Résultats
3 référées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
96 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

FOURRIÈRE (ENTREPOSAGE DE MEUBLES) | **13 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Lachine (2)
LaSalle (1)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (4)
Rosemont–La Petite-Patrie (1)
Verdun (1)
Ville-Marie (1)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (2)

6 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- Un citoyen demande notre intervention d'urgence pour que l'arrondissement ne détruise pas ses biens meubles entreposés depuis son éviction (Ahuntsic-Cartierville) – **en traitement**
- Un citoyen veut une prolongation du délai d'entreposage de ses biens (Lachine) – **non fondée**
- Une citoyenne fait une demande de prolongation du délai d'entreposage de ses biens, à la suite d'une éviction (Mercier–Hochelaga-Maisonneuve) – **refus de collaboration de la citoyenne**
- Un citoyen se plaint de la destruction de ses biens meubles qui avaient été récupérés par l'arrondissement, à la suite de son éviction (Verdun) – **refusée après enquête**
- Deux citoyens demandent une prolongation du délai d'entreposage de leurs meubles, à la suite d'évictions – 2 dossiers (Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension) – **2 réglées**

Résultats
1 désistement avant enquête
5 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 refusée après enquête
1 refus de collaboration de la citoyenne
1 non fondée
2 réglées
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
8,8 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

INFRACTION À UNE LOI | **37 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Direction des opérations policières (33)
STM (4)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
3 référées avant enquête
34 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

INFRACTION DE STATIONNEMENT | **57 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Direction des opérations policières (14)
Section des agents de stationnement (43)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Un citoyen conteste le bien-fondé d'un Constat d'infraction de stationnement (Section des agents de stationnement) – **refusée après enquête**

Résultats
1 désistement avant enquête
3 référées avant enquête
52 refusées avant enquête
1 refusée après enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
5 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

JUGEMENT COUR MUNICIPALE | **31 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Cour municipale (31)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
31 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

LOGEMENT SOCIAL / HLM / SUBVENTION AU LOGEMENT | **40 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Corporation des Habitations Jeanne-Mance (1)
OMHM (34)
SHDM (4)
Entité non municipale (1)

10 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- Deux citoyens se plaignent de situations problématiques avec d'autres locataires – 2 dossiers (OMHM) – **1 désistement pendant l'enquête, 1 référée pendant l'enquête**
- Un citoyen demande d'être priorisé sur la liste d'attente (OMHM) – **non fondée**
- L'OMHM aurait radié injustement une demande de logement pendant des années – **non fondée**
- Un locataire se plaint de diverses non-conformités dans un immeuble de l'OMHM – **réglée**
- Un citoyen se plaint des délais avant d'obtenir un logement (OMHM) – **non fondée**
- Un citoyen conteste les pénalités imposées parce qu'il aurait refusé des offres de logement (OMHM) – **refusée après enquête**
- Trois citoyens demandent un changement de logement – 3 dossiers (OMHM) – **1 référée pendant l'enquête, 1 réglée, 1 non fondée**

Résultats
1 désistement avant enquête
24 référées avant enquête
5 refusées avant enquête
1 désistement pendant l'enquête
2 référées pendant l'enquête
1 refusée après enquête
4 non fondées
2 réglées

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
65,5 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2015

- Une pénalité imposée à une locataire est levée à la suite de notre intervention (OMHM); ouverte le 17 décembre 2013; fermée le 20 octobre 2015; **réglée**
- Un locataire demande l'obtention d'un espace de stationnement (OMHM); ouverte le 3 décembre 2014; fermée le 10 septembre 2015; **réglée**

MALVERSATION ALLÉGUÉE | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Pierrefonds-Roxboro (1)
Approvisionnement (1)
Entité non municipale (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
2 désistements avant enquête
1 référée avant enquête
1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

NUISANCE | **27 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
LaSalle (1)
Le Plateau-Mont-Royal (7)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2)
Saint-Léonard (2)
Verdun (1)
Ville-Marie (3)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (2)
Culture (1)
Direction des opérations policières (6)
STM (1)

4 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte

- Un citoyen se plaint des nuisances (bruit et odeurs) liées à l'installation d'une hotte commerciale et d'équipement de ventilation sur le toit d'un immeuble en copropriété : questionnement sur la légalité de l'installation (Mercier–Hochelaga-Maisonneuve) – dossier Charte – **en traitement**
- Une citoyenne se plaint des nuisances découlant des activités d'un bar à proximité de sa résidence (Le Plateau-Mont-Royal) – **en traitement**
- Une cour d'école reste ouverte même la nuit et des gens s'y regroupent, ce qui dérange les résidents voisins (Direction des opérations policières) – dossier Charte – **réglée**
- Un citoyen se plaint du dérangement causé par les tournages récurrents sur sa rue (Culture) – **non fondée**

Résultats
22 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 non fondée
1 réglée
2 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
81,5 jours ouvrables

5 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen se plaint de bruits et d'autres nuisances causés par des activités sociales tenues dans un établissement religieux (Ahuntsic-Cartierville) – dossier Charte; ouverte le 30 janvier 2012; fermée le 11 février 2015; **réglée**
- Un citoyen se plaint des nuisances découlant de la présence de plusieurs commerces, dont un bar, à proximité (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte; ouverte le 4 septembre 2014; fermée le 20 juillet 2015; **réglée**
- Plaintes de nuisances découlant des activités d'une pépinière (Saint-Laurent) – dossier Charte; ouverte le 29 juillet 2013; **en traitement**
- Un citoyen se plaint des nuisances émanant d'un lieu de culte possiblement illégal (Montréal-Nord); ouverte le 27 septembre 2014; **en traitement**
- Un citoyen se plaint d'odeurs nauséabondes dans un secteur (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève); ouverte le 18 novembre 2014; **en traitement**

ORGANISME GOUVERNEMENTAL | **167 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Entité non municipale (167)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
1 désistement avant enquête
166 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

PARC ET ESPACE VERT | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1)
Ville-Marie (1)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1)
Le Sud-Ouest et Grands parcs, verdissement et Mont-Royal (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte
- L'OdM effectue un suivi des engagements de la Ville de limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon (Le Sud-Ouest et Grands parcs, verdissement et Mont-Royal) – dossier Charte – **engagements respectés**

Résultats
3 référées avant enquête
1 suivi des engagements (respectés)

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
12 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

PARTICIPATION CITOYENNE | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Le Plateau-Mont-Royal (1)
Le Sud-Ouest (1)
Ville-Marie (1)

3 enquêtes approfondies; 3 dossiers Charte
- Des citoyens dénoncent le fait que le Plan particulier d'urbanisme (PPU) proposé ne corresponde pas à ce qui aurait été discuté depuis quelques années, en consultation publique (Ahuntsic-Cartierville) – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen conteste son exclusion des médias sociaux de l'arrondissement (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen se plaint des processus en place pour contester une démolition / reconstruction (Le Sud-Ouest) – dossier Charte – **en traitement**

Résultats
1 refusée avant enquête
3 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Enquêtes en cours

2 plaintes antérieures traitées en 2015
- L'OdM enquête sur les restrictions d'accès et mesures de sécurité, lors des séances du Conseil municipal – dossier Charte; ouverte le 10 novembre 2014; fermée le 18 décembre 2015; **non fondée**
- Des citoyens se plaignent de l'absence de consultation des résidents riverains, avant l'implantation d'une future aire d'exercice canin (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte; ouverte le 2 décembre 2014; **en traitement**

PERMIS | **55 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées

Ahuntsic-Cartierville (1)
Anjou (2)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (4)
Lachine (1)
Le Plateau-Mont-Royal (4)
Le Sud-Ouest (5)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1)
Montréal-Nord (2)
Outremont (3)
Pierrefonds-Roxboro (2)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (4)
Rosemont–La Petite-Patrie (17)
Saint-Laurent (1)
Verdun (4)
Ville-Marie (3)
Tous les arrondissements (1)

6 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- L'arrondissement exige des frais de parc pour la conversion d'un immeuble en condos : les citoyens avaient soumis leur demande avant l'entrée en vigueur du nouveau Règlement (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – **réglée**
- Un citoyen se plaint du retard et des délais dans son dossier d'émission de permis (Outremont) – **en traitement**
- Une citoyenne a des problèmes pour obtenir un permis de démolition (Rosemont–La Petite-Patrie) – **réglée**
- Une citoyenne a des problèmes pour obtenir un permis d'agrandissement (Rosemont–La Petite-Patrie) – **réglée**
- Un citoyen conteste une exigence du Comité consultatif d'urbanisme (CCU) (Rosemont–La Petite-Patrie) – **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint de la gestion de sa demande de permis de construction (Rosemont–La Petite-Patrie) – **en traitement**

Résultats

1 désistement avant enquête
46 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
3 réglées
2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
57,75 jours ouvrables

6 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen conteste les exigences de l'arrondissement pour un projet de rénovation (Le Plateau-Mont-Royal); ouverte le 9 juin 2014; fermée le 10 juillet 2015; **non fondée**
- Un artiste conteste le déroulement de son audition pour obtenir un permis d'amuseur public (Ville-Marie); ouverte le 8 août 2014; fermée le 15 avril 2015; **réglée**
- Un citoyen conteste les exigences de l'arrondissement pour le remplacement de fenêtres (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce); ouverte le 3 septembre 2014; fermée le 17 juillet 2015; **non fondée**
- Une citoyenne se plaint que l'arrondissement lui refuse un permis (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce); ouverte le 4 septembre 2014; fermée le 20 juillet 2015; **refus de règlement par la citoyenne**
- Un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement de lui octroyer un permis pour la construction d'un solarium (Le Plateau-Mont-Royal); ouverte le 6 octobre 2014; fermée le 22 septembre 2015; **non fondée**
- Un citoyen conteste un Avis de non-conformité concernant ses portes (Le Plateau-Mont-Royal); ouverte le 6 novembre 2014; **en traitement**

PERSONNE HANDICAPÉE | **17 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Anjou (1)
Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (2)
Le Plateau-Mont-Royal (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (1)
Saint-Léonard (5)
Ville-Marie (3)
Tous les arrondissements (1)
OMHM (3)

2 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte

- L'arrondissement a aboli une place de stationnement réservée aux personnes handicapées (Saint-Léonard) – **référée pendant l'enquête**
- Un citoyen demande un logement avec une chambre à coucher supplémentaire en raison de son état de santé (OMHM) – dossier Charte – **non fondée**

Résultats
1 désistement avant enquête
13 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 référée pendant l'enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
22,5 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015

- L'OdM poursuit son dossier afin d'améliorer l'accessibilité universelle du Quartier des spectacles (Culture) – dossier Charte; ouverte le 4 novembre 2010; **en traitement**

PISTE CYCLABLE / VÉLO | **2 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Saint-Laurent (1)
Direction des transports (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
2 référées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

PROPRETÉ | **20 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées

Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (4)
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1)
Lachine (2)
Le Plateau-Mont-Royal (3)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (1)
Verdun (1)
Ville-Marie (2)
Tous les arrondissements (1)
OMHM (1)
STM (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte

- Un citoyen se plaint de l'entreposage de divers objets sur le terrain de son voisin (climatiseurs, ventilateurs, portes, pneus, ferraille) (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – **non fondée**

Résultats

15 référées avant enquête
4 refusées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
214 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

QUALITÉ DES SERVICES | **56 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées

Ahuntsic-Cartierville (4)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (3)
Lachine (1)
LaSalle (1)
Le Plateau-Mont-Royal (2)
Le Sud-Ouest (2)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2)
Montréal-Nord (1)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (5)
Saint-Léonard (2)
Verdun (1)
Ville-Marie (4)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (3)
Pierrefonds-Roxboro et Direction des affaires civiles (1)
Concertation des arrondissements (1)
Cour municipale (3)
Direction des infrastructures (3)
Direction des opérations policières (3)
Environnement (1)
Évaluation foncière (1)
Finances (2)
Section des agents de stationnement (2)
Sécurité incendie (1)
OMHM (2)
STM (1)

5 enquêtes approfondies dont 4 dossiers Charte

- Une citoyenne se plaint de la qualité des services et des délais de traitement de son dossier de permis (Rosemont–La Petite-Patrie) – dossier Charte – **en traitement**
- L'arrondissement aurait omis de révéler qu'un terrain était contaminé (Ville-Marie) – **en traitement**
- L'enquêteur en charge de son dossier aurait refusé qu'une citoyenne puisse lire un rapport, avant de le signer (Direction des affaires civiles) – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen se plaint de la mauvaise gestion d'un problème d'aqueduc / égout (Direction des infrastructures) – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen allègue que l'OMHM n'a pas répondu à une demande particulière pendant plus d'un an – dossier Charte – **non fondée**

Résultats

1 désistement avant enquête
48 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 non fondée
4 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
31 jours ouvrables

5 plaintes antérieures traitées en 2015

- Des citoyens se plaignent des longs délais pour réparer un bris d'aqueduc (Le Sud-Ouest) – dossier Charte; ouverte le 12 septembre 2014; fermée le 17 décembre 2015; **non fondée**
- Un citoyen se plaint que des travaux de pavage ne sont toujours pas réalisés : longs délais (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles); ouverte le 26 novembre 2014; fermée le 11 juin 2015; **référée pendant l'enquête**
- Les procédures en matière de coupe d'arbres doivent être améliorées (Le Sud-Ouest) – dossier Charte; ouverte le 4 juin 2014; **en traitement**
- Un délai de traitement d'une demande de subvention aurait conduit à la réduction du montant accordé (Direction de l'habitation) – dossier Charte; ouverte le 15 octobre 2014; **en traitement**
- Un citoyen propriétaire d'une nouvelle construction se plaint de l'inaction de l'arrondissement face au non-respect de la réglementation par le promoteur immobilier du projet (propreté et entreposage sur un terrain voisin) et à son retard dans l'aménagement des infrastructures (pavage, trottoirs, lampadaires) (Saint-Léonard) – dossier Charte; ouverte le 27 octobre 2014; **en traitement**

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (AQUEDUC / ÉGOUT) | **13 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Direction des affaires civiles (13)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Des travaux auraient coûté plus cher à cause de l'entrepreneur mandaté par la Ville : demande de remboursement (Direction des affaires civiles) – **en traitement**

Résultats
9 référées avant enquête
3 refusées avant enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Enquête en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (ARBRE) | **9 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Direction des affaires civiles (9)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Une citoyenne conteste le refus du Bureau des réclamations de l'indemniser – **refusée après enquête**

Résultats
5 référées avant enquête
3 refusées avant enquête
1 refusée après enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
4 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (AUTRE) | **37 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Direction des affaires civiles (32)
SHDM (1)
STM (3)
Entité non municipale (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Un citoyen conteste le refus du Bureau des réclamations de l'indemniser – **refusée après enquête**

Résultats
24 référées avant enquête
12 refusées avant enquête
1 refusée après enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
1 jour ouvrable

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (CHUTE SUR TROTTOIR) | **16 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Direction des affaires civiles (16)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Un citoyen conteste le refus du Bureau des réclamations de l'indemniser – **non fondée**

Résultats
10 référées avant enquête
5 refusées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
11 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (ENTREPOSAGE DE MEUBLES) | **1 nouvelle plainte** reçue en 2015

Entité visée
Direction des affaires civiles

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat
Référée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (ÉVÉNEMENT CLIMATIQUE) | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Direction des affaires civiles (4)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
3 référées avant enquête
1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (INCIDENT DE LA ROUTE) | **6 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Direction des affaires civiles (6)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
6 référées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (NID-DE-POULE) | **2 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Direction des affaires civiles (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
2 référées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (TRAVAUX MUNICIPAUX) | **7 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville et Direction des affaires civiles (1)
Direction des affaires civiles (6)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
4 référées avant enquête
3 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RELATIONS DE TRAVAIL | **42 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Direction des opérations policières (1)
Ressources humaines (40)
Conseil d'agglomération (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
42 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RELATIONS LOCATAIRE / PROPRIÉTAIRE | **27 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Entité non municipale (27)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
27 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

REMORQUAGE | **7 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1)
Outremont (1)
Ville-Marie (1)
Ahuntsic-Cartierville et Direction des opérations policières (1)
Direction des opérations policières (2)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- L'OdM réactive une enquête concernant le non-respect des règles entourant le remorquage de véhicules stationnés illégalement sur des terrains privés (Ahuntsic-Cartierville et Direction des opérations policières) – **réglée**
- Un citoyen se plaint à la suite du remorquage de son véhicule (Outremont) – **non fondée**

Résultats
5 référées avant enquête
1 non fondée
1 réglée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
40,5 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

RUELLE | **15 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Le Plateau-Mont-Royal (4)
Le Sud-Ouest (1)
Montréal-Nord (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (8)
Verdun (1)

3 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte

- Des citoyens s'opposent à la fermeture partielle de leur ruelle située entre les rues Saint-Denis et de Saint-Vallier, entre les rues Jean-Talon et Bélanger – 2 dossiers (Rosemont–La Petite-Patrie) – **engagements souscrits**
- Un citoyen conteste la procédure ayant mené à la fermeture partielle de la ruelle située au nord du boulevard Rosemont, entre la 5e Avenue et la 6e Avenue (Rosemont–La Petite-Patrie) – dossier Charte – **en traitement**

Résultats
11 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
2 engagements souscrits
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
17 jours ouvrables

3 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen demande qu'un épandage de gravier soit effectué dans une ruelle (LaSalle); ouverte le 7 novembre 2014; fermée le 13 avril 2015; **réglée**
- L'OdM fait un suivi de l'engagement de l'arrondissement d'améliorer sa procédure d'implantation des ruelles vertes (Rosemont–La Petite-Patrie) – dossier Charte; ouverte le 23 janvier 2014; fermée le 25 novembre 2015; **engagement respecté**
- Un citoyen s'oppose à la fermeture partielle de la ruelle située au nord du boulevard Rosemont, entre la 5e Avenue et la 6e Avenue (Rosemont–La Petite-Patrie); ouverte le 12 mai 2014; **en traitement**

SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (AUTRE) | **21 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (4)
Lachine (1)
Mercier–
Hochelaga-Maisonneuve (3)
Montréal-Nord (2)
Verdun (2)
Ville-Marie (3)
Villeray–Saint-Michel–
Parc-Extension (1)
Direction de l'habitation (2)
Environnement (1)
OMHM (2)

4 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte

- Un citoyen se plaint que l'arrondissement ne donne pas suite à ses demandes d'inspection (isolation, égout, moisissure) en vue d'obliger son propriétaire à faire certains travaux dans son logement (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint de non-conformités dans un logement (Verdun) – dossier Charte – **refusée après enquête**
- L'OdM est préoccupée par la salubrité et la solidité de la structure d'un immeuble à logements (Ville-Marie) – **réglée**
- L'OdM fait un suivi sur la gestion par la Ville des problématiques d'insalubrité au Domaine Renaissance (Direction de l'habitation) – dossier Charte – **en traitement**

Résultats
1 désistement avant enquête
15 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
2 refusées après enquête
1 réglée
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
49 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (COQUERELLES) | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Montréal-Nord (2)
Saint-Laurent (1)
Villeray–Saint-Michel–
Parc-Extension (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte

- Un citoyen se plaint de la présence d'insectes dans son logement (Montréal-Nord) – dossier Charte – **en traitement**

Résultats
3 référées avant enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Enquête en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (MOISISSURE) | **20 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Le Sud-Ouest (1)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (3)
Montréal-Nord (3)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2)
Rosemont–La Petite-Patrie (2)
Saint-Laurent (1)
Verdun (2)
Ville-Marie (2)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1)
OMHM (2)

2 enquêtes approfondies; 2 dossiers Charte
- Un citoyen se plaint de la présence de moisissure dans son logement (Montréal-Nord) – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen se plaint d'un problème d'insalubrité dans un logement (Ville-Marie) – dossier Charte – **désistement pendant l'enquête**

Résultats
1 désistement avant enquête
17 référées avant enquête
1 désistement pendant l'enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
46 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (PUNAISES) | **10 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1)
Le Plateau-Mont-Royal (3)
Ville-Marie (2)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1)
OMHM (3)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Un citoyen soumet que l'arrondissement ne gère pas un problème de punaises dans un logement (Ville-Marie) – **non fondée**

Résultats
1 désistement avant enquête
8 référées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
123 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (RATS ET SOURIS) | **2 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
2 référées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

SÉCURITÉ | **7 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Le Plateau-Mont-Royal (2)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1)
Ville-Marie (1)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1)
Direction des opérations policières (2)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte

- Un citoyen craint pour sa sécurité et pour des dommages à son immeuble car le terrain voisin est une excavation géante, depuis plusieurs années (Mercier–Hochelaga-Maisonneuve) – dossier Charte – **en traitement**

Résultats
6 référées avant enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Enquête en cours

3 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen se plaint de l'absence d'éclairage dans un secteur (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève); ouverte le 18 novembre 2014; fermée le 20 mai 2015; **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint du fait que la signalisation serait déficiente dans un secteur (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève); ouverte le 18 novembre 2014; fermée le 20 mai 2015; **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint qu'une intersection est dangereuse (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte; ouverte le 10 novembre 2014; **en traitement**

SÉCURITÉ INCENDIE | **5 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (1)
Sécurité incendie (3)
SHDM (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
5 référées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

1 plainte antérieure traitée en 2015

- Un citoyen se plaint de la non-conformité et du mauvais entretien d'une borne-sèche (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève); ouverte le 18 novembre 2014; **en traitement**

SPORT ET LOISIR | **14 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées

Ahuntsic-Cartierville (2)
Anjou (1)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2)
Lachine (1)
Le Plateau-Mont-Royal (2)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1)
Saint-Laurent (2)
Ville-Marie (1)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1)
Diversité sociale et sports (1)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- Une citoyenne conteste son expulsion d'un jardin communautaire (Ahuntsic-Cartierville) – **en traitement**
- L'arrondissement aurait exigé que l'ancien directeur général d'un organisme sans but lucratif (OSBL) soit remplacé (Le Plateau-Mont-Royal) – **refusée après enquête**

Résultats

1 désistement avant enquête
10 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 refusée après enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
8 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2015

- Un citoyen conteste son expulsion d'un jardin communautaire (Ahuntsic-Cartierville); ouverte le 11 août 2014; **en traitement**

STATIONNEMENT / SRRR / VIGNETTE | **57 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Ahuntsic-Cartierville (2)
Anjou (1)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (4)
LaSalle (1)
Le Plateau-Mont-Royal (15)
Le Sud-Ouest (3)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (4)
Montréal-Nord (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (2)
Verdun (2)
Ville-Marie (7)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (2)
Tous les arrondissements (1)
Outremont et Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1)
Direction des opérations policières (1)
Section des agents de stationnement (4)
OMHM (1)
Stationnement de Montréal (5)

4 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte
- Des citoyens se plaignent des restrictions de stationnement devant leur résidence (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – **réglée**
- Une citoyenne demande l'implantation d'une zone SRRR (Verdun) – **en traitement**
- Le propriétaire d'un immeuble se plaint du manque d'espaces de stationnement sur rue (Ville-Marie) – **non fondée**
- Un citoyen reçoit des Constats d'infraction bien qu'il ait une vignette de stationnement valide (Section des agents de stationnement) – **réglée**

Résultats
2 désistements avant enquête
43 référées avant enquête
8 refusées avant enquête
1 non fondée
2 réglées
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
53,33 jours ouvrables

3 plaintes antérieures traitées en 2015
- Une signalisation de stationnement sur rue porte à confusion (Ville-Marie); ouverte le 20 mars 2012; fermée le 14 avril 2015; **réglée**
- Un citoyen demande l'aménagement d'un débarcadère (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte; ouverte le 28 juillet 2014; fermée le 3 novembre 2015; **refus de collaboration du citoyen**
- L'OdM effectue une intervention en vue de faire réduire l'espace de dégagement qui est exigé pour les voitures qui stationnent aux abords d'une borne d'incendie : actuellement 5 mètres (Direction des transports); ouverte le 9 novembre 2011; **en traitement**

SUBVENTION AUTRE QUE LOGEMENT | **13 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Direction de l'habitation (12)
Direction de l'habitation et Conseil municipal (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte
- Un citoyen se plaint du délai de traitement de sa demande de subvention et de la réduction du montant alloué (Direction de l'habitation) – **non fondée**

Résultats
10 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
67 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

TAXE (SAUF FONCIÈRE) | **11 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Finances (10)
Conseil d'agglomération (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
8 référées avant enquête
3 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

5 plaintes antérieures traitées en 2015

- Un citoyen demande le remboursement rétroactif des taxes d'améliorations locales qui lui ont été facturées par erreur, pendant plusieurs années (Finances); ouverte le 18 septembre 2014; fermée le 8 décembre 2015; **réglée**
- Un citoyen se plaint d'une surfacturation pour sa consommation d'eau : son compteur serait défectueux (Finances et Eau); ouverte le 24 juillet 2014; fermée le 15 mai 2015; **réglée**
- Un commerçant trouve inéquitable que sa consommation d'eau soit facturée sur la base d'un compteur d'eau, alors que l'arrondissement n'exige pas que ses compétiteurs aient aussi un compteur d'eau (Outremont et Finances); ouverte le 30 juillet 2014; **en traitement**
- Un citoyen conteste les nouveaux frais d'occupation du domaine public réclamés par l'arrondissement pour un balcon qui empièterait sur le domaine public depuis environ 100 ans (Le Plateau-Mont-Royal); ouverte le 30 septembre 2014; **en traitement**
- Un citoyen conteste les frais de parc exigés pour la conversion d'un immeuble en copropriétés divises (Le Plateau-Mont-Royal); ouverte le 13 novembre 2014; **en traitement**

TAXI | **3 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entité visée
Bureau du taxi (3)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte

- Un citoyen conteste le refus du Bureau du taxi de renouveler un permis de chauffeur de taxi – **non fondée**

Résultats
2 référées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
63 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

TRANSPORT | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal (1)
STM (3)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats
1 référée avant enquête
3 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2015 complétées
Aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2015

VOIRIE / TRAVAUX PUBLICS | **50 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées

Ahuntsic-Cartierville (8)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (3)
Lachine (1)
LaSalle (3)
Le Plateau-Mont-Royal (8)
Le Sud-Ouest (2)
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (3)
Outremont (1)
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2)
Rosemont–La Petite-Patrie (1)
Saint-Laurent (3)
Saint-Léonard (3)
Verdun (2)
Ville-Marie (5)
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1)
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Direction des transports (1)
Direction des infrastructures (1)
Direction des transports (1)
Commission des services électriques (1)

9 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte

- Une citoyenne se plaint que des lampadaires soient défectueux depuis plusieurs mois : problème de sécurité (Outremont) – dossier Charte – **réglée**
- Un passage piétonnier sur la rue Provost serait dangereux : absence de mesures correctives prises par la Ville, selon un coroner (Direction des transports) – dossier Charte – **en traitement**
- Un citoyen se plaint du bruit et des nuisances causés par la circulation de camions lourds sur la rue Frontenac (Ville-Marie) – **en traitement**
- La Commission des services électriques tarderait à aménager des entrées charretières pour permettre l'accès au stationnement d'un immeuble – **référée pendant l'enquête**
- Un citoyen se plaint que le marquage au sol, dans un corridor scolaire, serait inadéquat (Le Plateau-Mont-Royal) – **non fondée**
- Un citoyen se plaint que la signalisation de contournement autour de différents chantiers serait inadéquate (Le Plateau-Mont-Royal) – **non fondée**
- Une citoyenne se plaint de l'accumulation d'eau devant sa résidence (Saint-Laurent) – **non fondée**
- Un citoyen n'est pas satisfait de travaux d'asphaltage réalisés par l'arrondissement (Saint-Léonard) – **refusée après enquête**
- Des citoyens se plaignent de l'état de la chaussée du chemin de la Côte-Saint-Antoine (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Direction des transports) – **en traitement**

Résultats

40 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 référée pendant l'enquête
1 refusée après enquête
3 non fondées
1 réglée
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
52,67 jours ouvrables

6 plaintes antérieures traitées en 2015

- Des citoyens se plaignent d'un problème d'inondations récurrentes dans deux résidences (Ahuntsic-Cartierville); ouverte le 19 octobre 2012; fermée le 7 mars 2015; **réglée**
- L'arrondissement aurait endommagé une partie de l'entrée d'une citoyenne (Verdun); ouverte le 18 juillet 2014; fermée le 24 juillet 2015; **réglée**
- Un citoyen se plaint d'une réfection de trottoir mal exécutée (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce); ouverte le 10 novembre 2014; fermée le 10 février 2015; **réglée**
- Un citoyen se plaint du fait que des travaux de pavage nécessaires ne soient pas encore réalisés (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles); ouverte le 26 novembre 2014; fermée le 11 juin 2015; **référée pendant l'enquête**
- Un citoyen demande la réfection d'une rue (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève); ouverte le 18 novembre 2014; fermée le 20 mai 2015; **refusée après enquête**
- Un citoyen se plaint de l'entretien et du déneigement qui seraient inadéquats, dans un secteur (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève); ouverte le 18 novembre 2014; fermée le 20 mai 2015; **refusée après enquête**

ZONAGE / URBANISME / DÉROGATION | **20 nouvelles plaintes** reçues en 2015

Entités visées

Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (1)
Lachine (1)
LaSalle (1)
Le Sud-Ouest (1)
Mercier–
Hochelaga-Maisonneuve (2)
Montréal-Nord (4)
Outremont (1)
Pierrefonds-Roxboro (5)
Saint-Laurent (1)
Verdun (1)
Gestion et planification
immobilière (1)
Conseil municipal (1)

7 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- Un citoyen se plaint de la présence d'un lieu de culte dans un secteur non autorisé (Saint-Laurent) – **refusée après enquête**
- Un citoyen conteste un projet d'agrandissement d'une maison (Le Sud-Ouest) – **non fondée**
- Une citoyenne formule des plaintes à la suite du déplacement des poteaux de bornage – 2 dossiers (Pierrefonds-Roxboro) – **1 non fondée; 1 refus de règlement par la citoyenne**
- Un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement de sa demande de dérogation mineure concernant la hauteur d'une construction projetée (LaSalle) – **non fondée**
- Un citoyen demande d'être remboursé pour des frais de parc qu'il a payés car depuis, le règlement a été modifié (Lachine) – **en traitement**
- Un citoyen invoque des droits acquis pour un logement non conforme (Montréal-Nord) – **non fondée**

Résultats

9 référées avant enquête
4 refusées avant enquête
1 refusée après enquête
1 refus de règlement par la citoyenne
4 non fondées
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2015 complétées
41,67 jours ouvrables

4 plaintes antérieures traitées en 2015

- L'OdM fait un suivi sur les engagements de l'arrondissement de faire cesser les activités d'un commerçant qui ne respectent pas les restrictions de zonage (Pierrefonds-Roxboro) – dossier Charte; ouverte le 2 juin 2014; fermée le 23 décembre 2015; **engagements respectés**
- Un citoyen se plaint d'un litige lié à une servitude : immeuble voisin d'un jardin communautaire (Gestion et planification immobilière); ouverte le 25 août 2014; **en traitement**
- Un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement de lui émettre un permis pour l'aménagement de fenêtres : immeuble voisin d'un jardin communautaire (Ville-Marie); ouverte le 25 août 2014; **en traitement**
- Un citoyen se plaint d'une situation d'empiètement problématique (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles et Gestion et planification immobilière); ouverte le 27 novembre 2014; **en traitement**

Partie VI

LISTE DES TABLEAUX DE L'ANNEXE – DISPONIBLE SUR NOTRE SITE WEB

A. TABLEAUX 2015 - TOUS DOSSIERS CONFONDUS, INCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

TABLEAU 1 Demandes traitées en 2015
TABLEAU 2 Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 3 Évolution – Nombre d'enquêtes approfondies
TABLEAU 4 Enquêtes à l'initiative de l'ombudsman traitées en 2015
TABLEAU 5 Résultats / Par objet
TABLEAU 6 Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2015
TABLEAU 7 Délai de réponse finale aux citoyens
TABLEAU 8 Modes de soumission des demandes
TABLEAU 9 Données démographiques des plaignants

Arrondissements
TABLEAU 10 Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 11 Objet des demandes reçues
TABLEAU 12 Résultats des demandes reçues
TABLEAU 13 Délai de réponse finale

Services centraux
TABLEAU 14 Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 15 Objet des demandes reçues
TABLEAU 16 Résultats des demandes reçues
TABLEAU 17 Délai de réponse finale

Sociétés paramunicipales et sociétés liées
TABLEAU 18 Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 19 Objet des demandes reçues
TABLEAU 20 Résultats des demandes reçues
TABLEAU 21 Délai de réponse finale

Entités politiques
TABLEAU 22 Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 23 Objet des demandes reçues
TABLEAU 24 Résultats des demandes reçues
TABLEAU 25 Délai de réponse finale

B. TABLEAUX 2015 - DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT

TABLEAU 26 Nombre de plaintes / Par objet spécifique
TABLEAU 27 Dossiers Charte réglés en 2015
TABLEAU 28 Résultats / Par chapitre
TABLEAU 29 Nature des plaintes / Par entité
TABLEAU 30 Résultats / Par entité
TABLEAU 31 Délai de réponse finale
TABLEAU 32 Résultats / Par disposition spécifique
TABLEAU 33 Évolution / Nombre de dossiers 2006-2015
TABLEAU 34 Résultats / Par sous-objet
TABLEAU 35 Données démographiques des plaignants

C. LEXIQUE

OMBUDSMAN
de Montréal

EN MODE SOLUTIONS !

275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100, Montréal (Québec) H2Y 1C6
Téléphone 514 872-8999 Télécopieur 514 872-2379 ombudsman@ville.montreal.qc.ca
www.ombudsmandemontreal.com