



Point 7.03



ICI POUR VOUS DEPUIS VINGT ANS

Rapport annuel

2023



OMBUDSMAN DE MONTRÉAL
Bienveillance et équité



Ombudsman de Montréal

Bienveillance et équité

Les Cours Mont-Royal
1550, rue Metcalfe, bureau 1150
Montréal (Québec) H3A 1X6

Téléphone : 514 872-8999
Télécopieur : 514 872-2379

Courriel : ombudsman@montreal.ca
Internet : ombudsmandemontreal.com

ISIT LA POU OU
здесь для вас
এখানে তোমার
כאן בשבילך
در اینجا برای شما
ਇੱਥੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ
یہاں آپ کے لئے

هنا لأجلك
QUI PERTE
AQUI PARA
VOCÊ

ICI
POUR
VOUS

εδώ για σένα
HERE
FOR YOU LÁKWE'S

Ikajulangavugut
HAPA KWAKO illinni

在這裡為你

AQUÍ PARA TI
জন্য

TABLE DES MATIÈRES

Mot de l'ombudsman	4
L'Ombudsman de Montréal	5
À propos de M ^e Nadine Mailloux	6
Notre équipe	8
L'année 2023 en un coup d'œil	9
Que peut faire l'Ombudsman de Montréal ?	13
Nous veillons au respect de la <i>Charte montréalaise des droits et responsabilités</i>	16
Lutte contre la discrimination dans les services municipaux	20
Notre impact: en mode solution	21
Avis-conseils	22
Dossiers de première ligne	23
Portait des plaintes, demandes d'information et enquêtes par entité	24
Les arrondissements	25
Les services	48
Autres entités	66
Recommandations	71
Recommandations acceptées	72
Recommandation refusée	73

AKWAHSIÉ:NEN'
Nitihataanaan uuth che
uhchi wiichihiitaah

ここにあなたのために

Mot de l'ombudsman

L'Ombudsman de Montréal aime Montréal depuis 20 ans !

Il y a 20 ans, dans le cadre du Sommet de Montréal, les Montréalais et Montréalaises ont appelé la Ville à leur fournir un recours lorsqu'ils sont insatisfaits. Lorsque leur Ville ne remplit pas ses promesses de service public.

Ainsi, depuis 2003, une équipe de personnes passionnées et dévouées s'affairent à examiner les plaintes reçues, avec objectivité, indépendance et équité. Pour corriger des erreurs, améliorer des pratiques, rectifier des situations, réexpliquer les faits lorsque la Ville est dans son droit, rétablir le sentiment de justice des citoyens et citoyennes et identifier des voies de passage.

Parce que rétablir la confiance du citoyen envers sa Ville et lui redonner la conviction qu'il peut s'adresser à l'administration municipale lorsqu'un problème survient est fondamental et se trouve au premier chef de nos priorités.

Et c'est précisément pour nous permettre d'accomplir cette mission, et en dépit des critiques qui émanent de certains de nos dossiers, que la Ville de Montréal s'est fait un devoir, depuis 20 ans, de respecter notre indépendance et de ne jamais interférer dans nos enquêtes. Les Montréalais et Montréalaises ont ainsi la garantie que bien que notre bureau effectue une rigoureuse reddition de comptes en continu de ses opérations, les décisions qui y sont prises sont empreintes de toute la neutralité nécessaire à un examen libre de toute influence de l'administration ou des élus.

La crédibilité de l'Ombudsman est établie de longue date. Sa fondatrice, M^e Johanne Savard, n'a ménagé aucun effort durant les 17 premières années d'existence du bureau afin que celui-ci devienne un chef de file en la matière au Canada et à travers le monde. Parce que oui, notre équipe à la rigueur irréprochable, à la compassion évidente et à l'objectivité

notable s'emploie à mettre de l'avant les bonnes pratiques de règlement alternatif des différends, mais également, à sortir de sa zone de confort en embrassant les problématiques sociales actuelles afin de faire œuvre utile au bénéfice du bien commun.

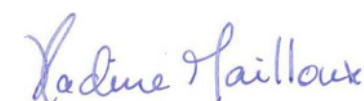
À ce chapitre, l'enquête sur l'itinérance autochtone et inuite dans le secteur Milton-Parc est un exemple patent des dossiers où nos recommandations représentaient un acte de foi de la part des plaignants, ce qui est tout à leur honneur. Et dans cette situation d'une complexité hors du commun, où il eut été facile de baisser les bras à plusieurs reprises devant l'ampleur de la crise, où les citoyens concernés ne peuvent toujours pas constater d'amélioration, un rayon d'espoir a jailli à la fin de 2023 avec des projets structurants pilotés ou entrepris par la Ville de Montréal qui, à notre invitation, a choisi de ne pas détourner le regard.

Il y a aussi notre vaste enquête sur le déneigement des débarcadères et des rayons de trottoir pour les personnes à mobilité réduite. Des organismes de défense des droits de ces personnes nous ont interpellés sur l'isolement que créait régulièrement le déneigement déficient de certaines installations. Nous avons fait enquête et une fois de plus, nous avons demandé à la Ville de se réinventer afin de remédier à cette situation. Et c'est précisément ce qu'elle a fait en repensant le déneigement dédié aux débarcadères et rayons de trottoirs.

Dans un autre dossier en lien avec les changements d'entrées d'eau en plomb, l'Ombudsman fait des gains pour les Montréalais et Montréalaises : nous avons obtenu un remboursement de 60 000 \$ pour les citoyens lésés.

Ainsi, l'Ombudsman de Montréal contribue, depuis 20 ans, à améliorer la qualité des services reçus par les Montréalais et Montréalaises.

Et il n'y a qu'une recette pour y arriver : aimer Montréal !



L'Ombudsman de Montréal

« Vous êtes la seule personne compétente depuis la COVID-19 qui avez pris le temps de m'écouter et de m'aider. Si mes enfants ont une fille, je vais leur dire de l'appeler comme vous pour qu'elle ait votre gentillesse. »

A. H. F.



À propos de M^e Nadine Mailloux

Tout au long de sa carrière, M^e Nadine Mailloux a résolument adopté une philosophie de collaboration marquée par une approche bienveillante visant à offrir une alternative aux plaignantes et aux plaignants s'estimant lésés. La transparence, l'équité décisionnelle, le respect, l'authenticité et l'ouverture sont parties prenantes de son processus de recherche de solutions et expliquent assurément le succès qu'elle a rencontré au fil des ans dans la résolution des situations portées à son attention.

M^e Nadine Mailloux est diplômée de la Faculté de droit de l'Université de Montréal et elle est membre du Barreau du Québec depuis 1999. Elle est médiatrice accréditée par le Barreau du Québec et par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, et membre de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada.

M^e Mailloux est présidente du Forum canadien des ombudsmans (FCO). Elle s'inspire ainsi des meilleures pratiques et profite de l'expérience d'ombudsmans reconnus à travers le Canada pour leur expertise. Elle siège également au Comité des adhésions de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF).

M^e Mailloux codirige le programme de certificat « Advanced Issues in Ombuds Practice » à l'Osgoode Hall Law School de l'Université York, à Toronto. Ce programme est offert par des ombudsmans réputés du Canada et de l'international et s'adresse aux ombudsmans d'expérience. Elle propose, depuis des années, de nombreuses formations sur les meilleures pratiques d'ombudsman. Elle prend également part à l'organisation et enseigne au sein du programme « Ombudsman : notions essentielles et meilleures pratiques » de la faculté de droit de l'Université de Sherbrooke et du FCO.

Elle fait également partie des trois membres élus représentant l'Amérique du Nord au conseil d'administration de l'Institut international de l'ombudsman (IOI) et siège au Comité de relations avec l'Organisation des Nations unies (ONU) de l'IOI.

M^e Mailloux exerce le rôle d'ombudsman depuis 24 ans. Elle a orienté la majeure partie de sa carrière vers les modes alternatifs de résolution de conflits. D'abord ombudsman de deuxième instance à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, elle a ensuite pratiqué cette fonction au sein d'un grand centre hospitalier universitaire et, subséquemment, d'un centre universitaire de santé et de services sociaux. Nommée ombudsman de la Ville de Laval par la Commission municipale du Québec en 2013, elle y a implanté le bureau et a mis son expertise au service des citoyennes et des citoyens de cette ville jusqu'à sa nomination à titre d'ombudsman de Montréal, en août 2020.

M^e Mailloux a coordonné pendant quelques années une clinique juridique bénévole en milieu défavorisé. Elle est également ombudsman pro bono au sein du Phare Enfants et Familles, un organisme sans but lucratif offrant répit et soutien aux familles d'enfants affligés par une maladie nécessitant des soins complexes.



ICI POUR
VOUS
DEPUIS
VINGT
ANS

Notre équipe

Lire de gauche à droite



Rose-Michelle Durand

Technicienne en recherche et enquête

Josée Ringuette

Conseillère juridique à l'ombudsman

Sandra Bricotte

Adjointe de direction

Henrico Jean-Charles

Technicien en recherche et enquête

Wilson Tantacuré Collazos

Technicien en recherche et enquête

Laurence Delage

Conseillère à l'ombudsman

Eliane Fournier-Pleau

Adjointe de direction sénior

Mireille Tardif

Conseillère à l'ombudsman

Brigitte Ducas

Conseillère juridique à l'ombudsman

Fabienne Léonard

Conseillère à l'ombudsman

Anouk Violette

Conseillère à l'ombudsman





2023
dossiers traités

L'année 2023 en un coup d'œil

L'OdM a lancé

215 enquêtes,
dont **47** à son initiative

L'OdM a formulé

4 recommandations,
dont **3** ont été acceptées par la Ville de Montréal
et **1** a été refusée par l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro
Voir p. 73

Nos sujets de plaintes les plus fréquents en 2023 :

Travaux publics	245
Services aux citoyens : communications, comportements, procédures et délais	173
Nuisances	138
Réclamations pour dommages corporels ou matériels	114
Permis de transformation, de construction ou de démolition	89
Immeubles : entretien et salubrité	79
Arbres, jardins communautaires et parcs	74
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	64
Constats d'infraction	59
Stationnements, vignettes et débarcadères	47
Voies cyclables	44
Relations de travail	34
Discrétion policière	32
Taxes	31
Itinérance et cohabitation sociale	26

« Grâce à vos multiples interventions, plusieurs copropriétaires pourront dorénavant profiter de leur balcon. »

M. L.





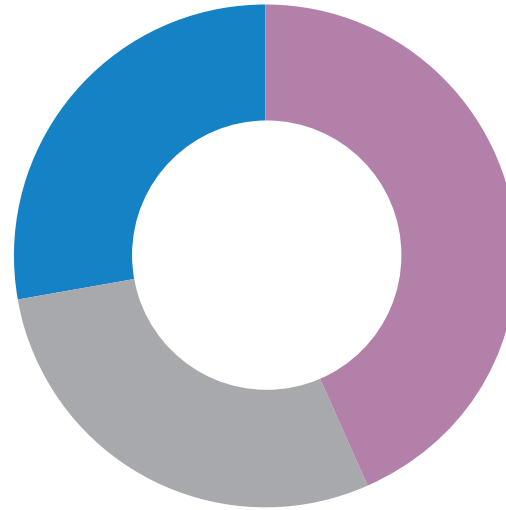
Les sujets sur lesquels nous avons enquêté en 2023 :

Nuisances	45	Réclamations pour dommages corporels ou matériels	4
Travaux publics	25	Ruelles	4
Permis de transformation, de construction ou de démolition	18	Subventions	4
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	17	Cour municipale : frais, perception et jugements	3
Voies cyclables	16	Accès au logement social ou abordable	2
Itinérance et cohabitation sociale	15	Droits de la personne	2
Sécurité	11	Participation citoyenne	2
Arbres, jardins communautaires et parcs	10	Taxes	2
Services aux citoyens : communications, comportements, procédures et délais	9	Accès à l'information	1
Immeubles : entretien et salubrité	7	Bibliothèques	1
Stationnements, vignettes et débarcadères	6	Constats d'infraction	1
Accessibilité universelle	4	Environnement et développement durable	1
Domaine public : occupation ou activités commerciales	4	Relations entre locataires et propriétaires (en lien avec la Ville de Montréal)	1

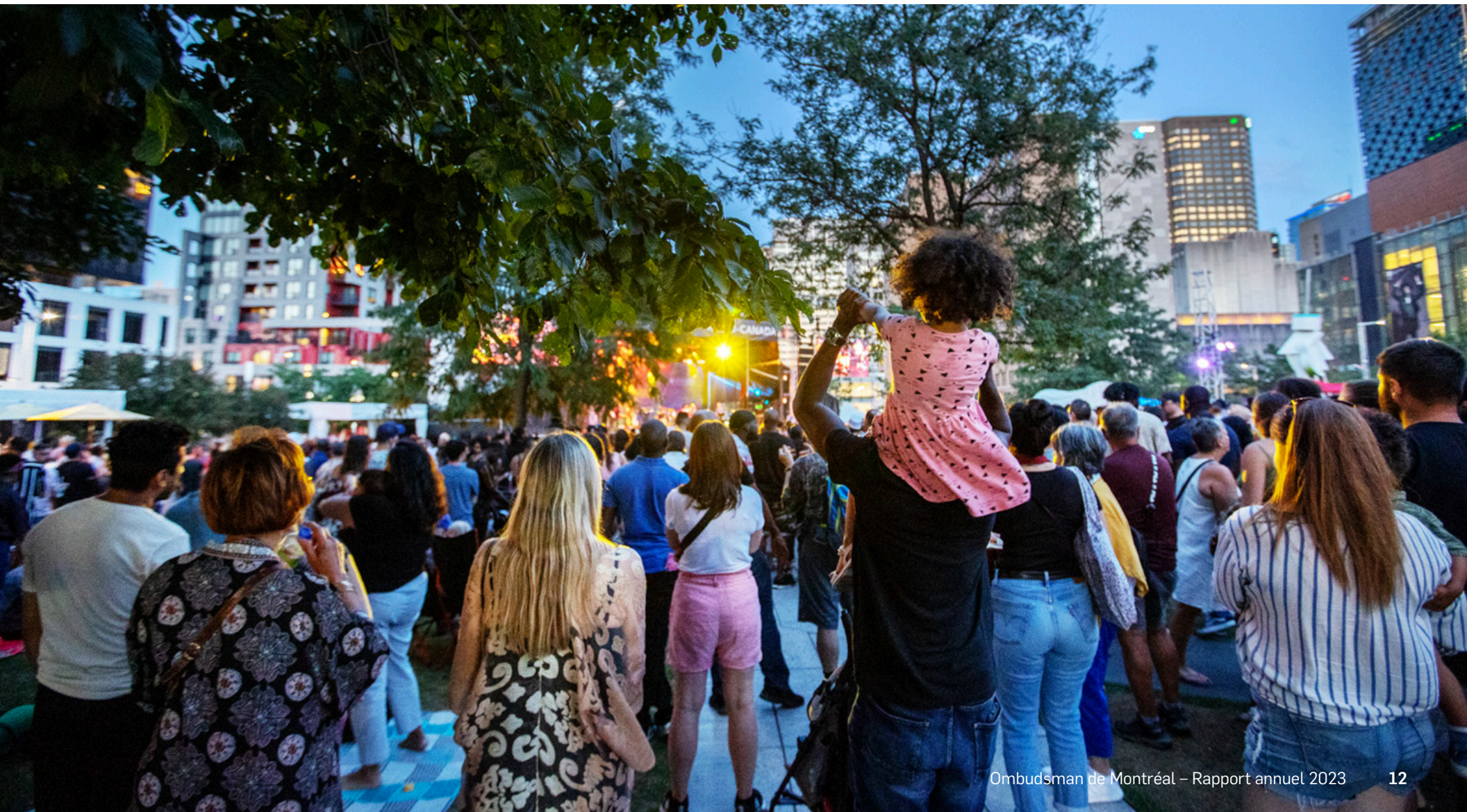
« Merci infiniment pour votre excellent travail. »

M. L.

En 2023, nos enquêtes ont eu comme résultats :



- **Plaintes fondées : 142**
- **Plaintes non fondées : 95**
- **Enquêtes en traitement : 90**



Que peut faire l'Ombudsman de Montréal ?

Nous traitons les plaintes

en dernier recours des citoyennes et des citoyens envers :

- l'administration d'un arrondissement ou d'un service de la Ville de Montréal;
- une société paramunicipale ou contrôlée par la Ville (ex. : l'Office municipal d'habitation de Montréal, la Société d'habitation et de développement de Montréal, la Commission des services électriques de Montréal, etc.);
- toute personne ou entité qui réalise des tâches pour la Ville (ex. : un entrepreneur chargé de la cueillette municipale des ordures).

Nous pouvons enquêter

lorsqu'une personne estime qu'une décision, une recommandation, une action ou une omission de la Ville de Montréal :

- lui a causé du tort ou un préjudice;
- ne respecte pas ses droits;
- a mené à un abus, une injustice ou de la négligence.

Nous intervenons de notre propre initiative

afin d'identifier et de résoudre des situations problématiques, souvent systémiques dans le fonctionnement de la Ville de Montréal.

Nous informons les citoyennes et les citoyens

sur leurs droits municipaux, dans un langage clair et par différents moyens : en rejoignant des groupes communautaires, en donnant des formations, en allant à la rencontre de la population et des membres du personnel dans les arrondissements, de même que par l'entremise de nos publications sur les médias sociaux, etc.

Nous sensibilisons les décideuses et les décideurs municipaux

à certaines problématiques municipales et, lorsque pertinent, nous alimentons leurs réflexions.

Nous partageons l'expérience acquise

avec les gestionnaires de la Ville ainsi qu'avec d'autres ombudsmans et organismes.



« Plusieurs éléments ont été clarifiés et je suis satisfaite pour la suite des choses, j'ai bon espoir pour rendre à terme cette demande de permis dans les conformités demandées par l'arrondissement. »

D. D.

Caractéristiques essentielles de l'Ombudsman de Montréal

Nous remercions la Ville de Montréal d'avoir toujours scrupuleusement respecté les caractéristiques essentielles de l'OdM.

Indépendance et autonomie – L'OdM n'est pas en lien de subordination vis-à-vis la direction générale et les élu·es et les élus. Elle n'est pas liée par les politiques ou pratiques usuelles de la Ville.

Accessibilité – Le recours à l'OdM est gratuit. La procédure pour déposer une plainte est simple et facile.

Impartialité – L'OdM n'a aucun parti pris envers les personnes portant plainte ni envers la Ville.

Confidentialité – Les informations recueillies auprès des personnes portant plainte ou représentant la Ville ainsi que leurs identités respectives ne sont révélées que dans la mesure où cela serait requis pour traiter le dossier. La *Loi sur les cités et villes* prévoit que l'OdM n'est pas contraignable devant les tribunaux et que ses dossiers ne sont pas assujettis aux lois d'accès à l'information.

Imputabilité – Chaque année, l'OdM doit présenter un rapport de ses activités. Ce rapport est public.

Pouvoir de recommandation – L'OdM n'a pas le pouvoir d'imposer ses conclusions. Son approche en est une de collaboration et de persuasion.

Valeurs de l'Ombudsman de Montréal

Certaines valeurs teintent toutes nos actions et interventions. Nous en faisons constamment la promotion.

Respect – Celui-ci doit être mutuel et n'est pas négociable.

Empathie – Nous tentons systématiquement de comprendre ce que ressent notre interlocutrice ou notre interlocuteur pour adapter notre approche en conséquence.

Transparence – La procédure et les règles applicables doivent être claires. La portée et les limites de nos pouvoirs doivent être expliquées.

Impartialité – Nous abordons chaque dossier sans idée préconçue.

Rigueur – Avant de nous faire une opinion sur un dossier, nous lisons attentivement tous les documents pertinents, nous visitons les lieux (si requis), nous analysons la réglementation et la jurisprudence pertinentes et nous discutons avec toutes les parties concernées.

Équité – Les normes doivent être justes et appliquées de manière équitable pour toutes et tous.

Intégrité – Il faut agir avec honnêteté et probité. Il faut éviter et dénoncer tout risque de conflit d'intérêt, réel ou apparent.



« Je vous écris pour vous dire que les travaux ont débuté ce matin. C'est un premier pas en 8 ans. Je suis convaincue que vos démarches y sont pour beaucoup. Merci mille fois. »

M. L.

Équité : la place de l'équité dans tout cela !

La recherche de l'équité est une constante fondamentale dans le travail de l'ombudsman.

Agir avec équité, c'est :

vous traiter avec égard et respect;

vous donner une chance de faire valoir votre point de vue;

appliquer les règles qui gouvernent votre situation, de façon raisonnable et sans discrimination.

Pour chaque dossier traité, nous vérifions donc si l'ensemble du processus entourant la décision administrative qui vous concerne est équitable.

Attention de ne pas confondre équité et égalité de traitement, car quelquefois, l'équité nécessite justement d'ajuster l'approche aux circonstances particulières d'un dossier.

L'équipe de l'OdM :

identifie le cadre juridique pertinent;

évalue si les trois dimensions complémentaires de l'équité ont été respectées :

- l'équité procédurale,
- l'équité relationnelle,
- l'équité sur le fond.

Si l'une de ces composantes est défectueuse, l'ensemble du processus peut être compromis et cela est susceptible d'engendrer, pour la personne visée, un sentiment d'injustice : la confiance dans tout le système en est ébranlée.

Concrètement, cela signifie que l'équipe de l'OdM s'assure que :

Équité procédurale – Votre plainte a été entendue par une personne impartiale ayant un pouvoir décisionnel avant que la décision ne soit rendue. Le devoir d'équité procédurale impose certaines garanties (ex. : avis préalable, occasion de faire valoir son point de vue, décision motivée, etc.).

Équité relationnelle – L'Administration a été à l'écoute de votre demande et s'est montrée raisonnablement accessible, transparente et réceptive.

Équité sur le fond – La décision prise est raisonnable et juste.



“ Moreover, we also appreciate the clarity of the report, as it demonstrates the writers' clear understanding of the facts. As well, the clarity with which the report has been compiled and written is commendable. ”

L. G.

Nous veillons au respect de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*

En vigueur depuis 2006, la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* établit les principes, les valeurs et les engagements de la Ville qui lient tous les membres du personnel et les personnes élues.

La Charte reconnaît aussi aux citoyennes et citoyens des droits, mais également des responsabilités, dont par exemple celles de contribuer au maintien de la propreté de la ville, de participer aux processus démocratiques, de préserver l'environnement, etc.

Les droits et responsabilités de la population ainsi que les engagements de la Ville de Montréal sont divisés en sept thèmes principaux qui touchent divers aspects des activités municipales :

Vie démocratique (ex. : la participation citoyenne);

Vie économique et sociale (ex.: l'accès à l'eau ou la facilitation de l'accès à un lieu temporaire et sécuritaire pour dormir pour les personnes en situation d'itinérance);

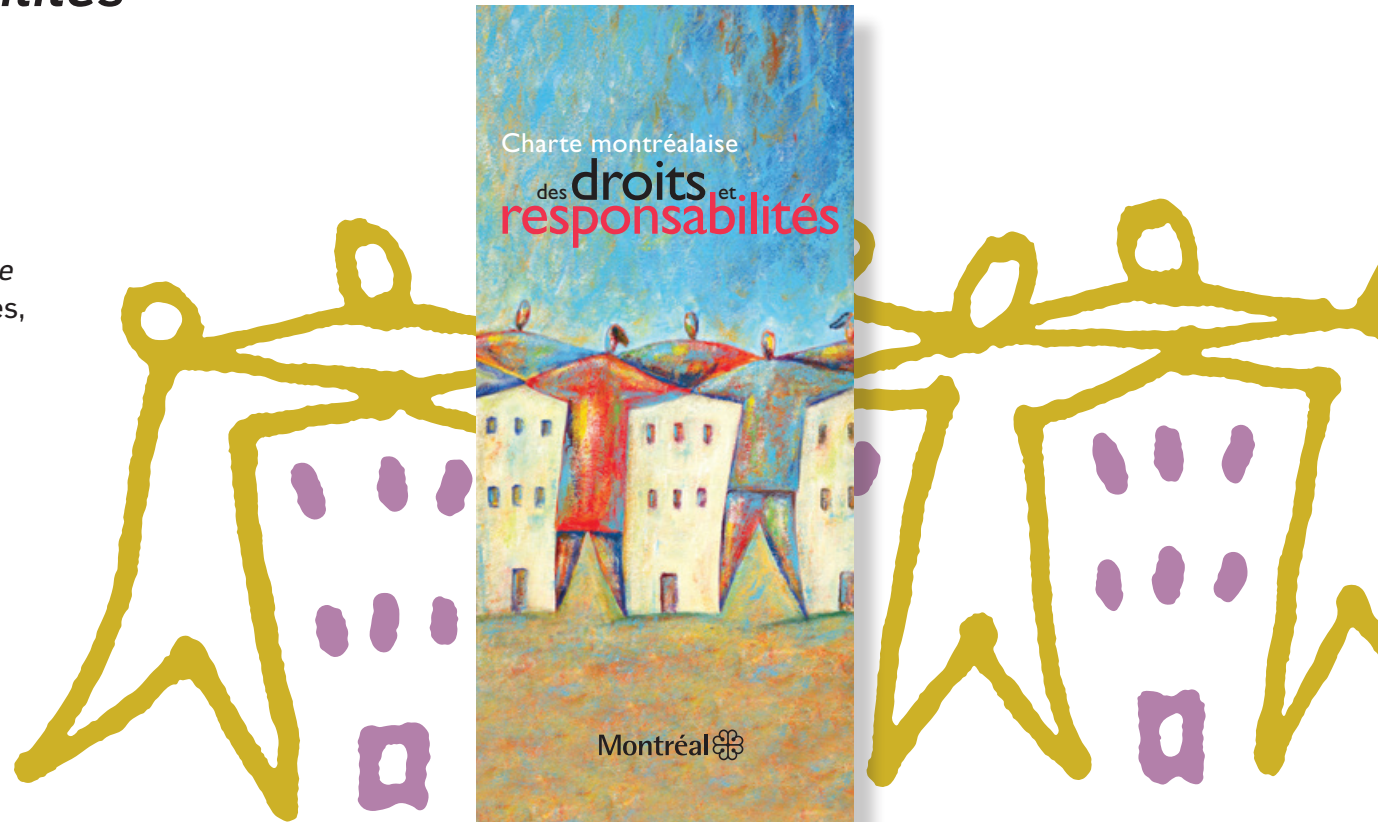
Vie culturelle (ex.: l'accessibilité des lieux d'art et de culture);

Loisir, activité physique et sport (ex.: la construction, la rénovation ou l'amélioration des parcs, selon les besoins des quartiers);

Environnement et développement durable (ex.: le recyclage et la valorisation des déchets);

Sécurité (ex.: l'aménagement du territoire de la ville de façon sécuritaire);

Services municipaux (ex.: l'offre de services de qualité à la population avec respect et sans discrimination).



L'Ombudsman de Montréal veille au respect des droits, des responsabilités et des engagements énoncés dans la Charte.

Nous sommes **l'unique recours**, puisque les citoyennes et les citoyens ne peuvent pas utiliser les tribunaux pour faire respecter la Charte.

Lorsqu'un engagement de la Charte est remis en cause, l'OdM dispose de compétences élargies. Nous pouvons non seulement intervenir sur l'appareil administratif de la Ville, mais également, sur les décisions votées par le comité exécutif, le conseil municipal ou un conseil d'arrondissement. Il s'agit d'une exception à la règle générale selon laquelle l'OdM n'a pas juridiction sur ces entités.

De plus, lorsqu'une enquête interpelle plus d'un engagement prévu à la Charte, l'OdM s'assure de trouver un équilibre entre ceux-ci. Par exemple, dans l'enquête portant sur les aménagements urbains réalisés au cours de l'été 2020, l'équipe de l'OdM a dû pondérer l'engagement de favoriser les modes de transport collectifs et actifs en fonction de celui visant la sécurité dont les Montréalaises et les Montréalais doivent bénéficier sans partage. Il ne s'agit donc pas de prioriser, mais bien d'équilibrer les interventions.



Charte montréalaise
des droits et responsabilités

Enquêtes lancées en 2023 qui impliquent
la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* :

29

Pour consulter certains résumés de dossiers impliquant
la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, consultez
la section Portrait des plaintes, demandes d'information et enquêtes
par entité p. 24

59

principes, engagements et
responsabilités concernés par nos
enquêtes se détaillant comme suit :



« J'en profite pour vous
remercier et vous féliciter
pour tout le travail effectué
depuis 2019 dans ce dossier
extrêmement complexe ! »

D. M.

Vie démocratique

8 principes, engagements et responsabilités

Combattre toute forme de discrimination, incluant
les profilages racial et social ainsi que les autres
profilages discriminatoires; la pauvreté; l'exclusion
sociale; le sexisme; le racisme; l'âgisme; lecapacitisme;
l'homophobie; la lesbophobie; la transphobie
et la xénophobie, lesquels peuvent être de nature directe,
indirecte, systémique et intersectionnelle et qui ont
pour conséquence de miner les fondements d'une
société libre, juste et démocratique

8

Vie économique et sociale

17 principes, engagements et responsabilités

Maintenir, avec l'appui de ses partenaires gouvernementaux,
des mesures d'aide aux populations vulnérables favorisant
l'accès à un logement convenable et abordable

4

Prendre des mesures adéquates, avec l'appui
de ses partenaires, pour que soit fourni aux personnes
itinérantes, dans la mesure où elles en expriment
le besoin et dès qu'elles le font, un gîte provisoire
et sécuritaire

9

Prendre des mesures adéquates, avec l'appui
des partenaires, pour prévenir et contrer la pauvreté
et l'exclusion sociale

3

Fournir aux citoyennes et aux citoyens de la ville l'accès
à une eau potable de qualité et en quantité suffisante

1



Charte montréalaise des droits et responsabilités

Vie culturelle

4 principes, engagements et responsabilités

Soutenir le développement et la diversité
des pratiques culturelles

4

Environnement et développement durable

2 principes, engagements et responsabilités

Concilier la protection de l'environnement et du patrimoine
bâti avec le développement économique, social et culturel

1

Favoriser la protection et la mise en valeur des milieux
naturels et de la forêt urbaine

1

Sécurité

12 principes, engagements et responsabilités

Aménager son territoire de façon sécuritaire

2

Prendre des mesures visant à assurer la sécurité
des citoyennes et des citoyens dans les espaces publics,
notamment les parcs, les équipements collectifs
et récréatifs

3

Soutenir des mesures préventives axées sur
la sensibilisation et la participation des citoyennes
et des citoyens, en collaboration avec les responsables
de la sécurité publique et civile

2

Protéger l'intégrité physique des personnes
et leurs biens

3

Soutenir, avec l'appui des partenaires du milieu,
des mesures spécifiques pour la sécurité des femmes

2

« C'est rassurant de savoir
qu'il existe un organisme
qui a comme mission de
s'élever au-dessus de la
mêlée et qui y parvient
si bien. »

M. E. H.





Charte montréalaise
des droits et responsabilités

Services municipaux

16 principes, engagements et responsabilités

Rendre des services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire	2
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile	1
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens au réseau piétonnier	1
Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général	9
Favoriser la souplesse dans l'utilisation des espaces publics afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	3



Lutte contre la discrimination dans les services municipaux

L'OdM est la gardienne des engagements de la Ville de Montréal contenus à la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* visant à lutter contre toute forme de discrimination fondée sur un motif prohibé, dans ses sphères d'activités. Encore trop peu connue des citoyennes et citoyens qui pourraient avoir besoin d'y recourir, la juridiction de l'OdM en matière de discrimination est vaste et singulière. L'OdM apporte une contribution unique en ce qui a trait au droit à l'égalité des citoyennes et citoyens dans leurs relations avec la Ville.

Racisme systémique, discrimination religieuse, islamophobie, discrimination dans l'attribution de bénéfices en vertu d'un programme réglementaire, et discrimination fondée sur le handicap dans la fourniture de services municipaux sont autant d'exemples d'allégations formulées dans les plaintes que nous recevons.

Nous apprécions rigoureusement les faits volumineux et parfois complexes, recueillis dans le cadre de ces enquêtes exhaustives, et appliquons, entre autres, les principes enchâssés dans la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec tels qu'interprétés par les tribunaux. Ce faisant, nous tenons compte de la réalité sociale évolutive.

Nous apportons des clarifications sur les éléments constitutifs des diverses manifestations de la discrimination, et sur les éléments qui n'en sont pas, aux personnes plaignantes et aux intervenants de la Ville.

Dans le cas où la plainte s'avère fondée, en plus du redressement accordé à la victime de discrimination, nous pouvons demander que des pratiques soient modifiées et des mesures préventives mises en place pour empêcher que la conduite discriminatoire ne se reproduise.



“ Yes the Ville came and put up the handicap space... like you said. You have helped me very much and I would like to thank you very much. ”

G. K.

Notre impact : en mode solution

« J'apprécie beaucoup ce que vous avez fait pour moi. Je n'ai pas d'argent pour me défendre et je ne pensais pas que je pouvais avoir accès à un service comme le vôtre. Merci de prendre le temps; vous êtes la première personne qui m'a réellement écouté. »

S. S.



Avis-conseils

Occasionnellement, nous transmettons à des intervenants de la Ville nos commentaires et nos préoccupations à l'égard d'enjeux qui méritent, à notre avis, leur attention, et ce, parfois de façon immédiate. Il s'agit d'interventions ciblées que nous ne considérons pas comme des enquêtes formelles. Il arrive aussi que des représentants de la Ville nous consultent au sujet, par exemple, des services offerts à la population ou de l'amélioration de leurs procédures. Leur but n'est pas d'obtenir notre avis formel ou notre approbation, mais plutôt d'alimenter une réflexion en cours ou à venir. Nous répondons alors à leurs demandes avec plaisir puisque cela fait partie de notre rôle.

Voici un exemple de ce type d'intervention :

À Montréal, le contrôle de la location touristique à court terme qui se fait, entre autres, par l'entremise de plateformes telles que Airbnb, est partagé entre le gouvernement du Québec et la municipalité, et cette responsabilité pose d'importants défis.

En effet, en septembre 2022, sont entrés en vigueur la *Loi sur l'hébergement touristique* (LHT) et son règlement d'application. Ce cadre légal impose de nouvelles normes aux municipalités tout en mettant à leur disposition des outils additionnels pour assurer le respect de leur propre réglementation.

En tenant compte de dossiers de plaintes antérieurs ainsi que d'enjeux actuels, dont la crise du logement, nous avons choisi d'adopter une approche proactive. En 2023, nous avons ainsi élaboré un **outil d'aide à la réflexion sur la location touristique de courte durée**, que nous avons proposé aux arrondissements.

Comme son nom l'indique, cet outil a pour but de les aider à réfléchir aux diverses manières d'intervenir efficacement, à l'intérieur du nouveau régime juridique applicable et en fonction de leur contexte particulier, notamment pour :

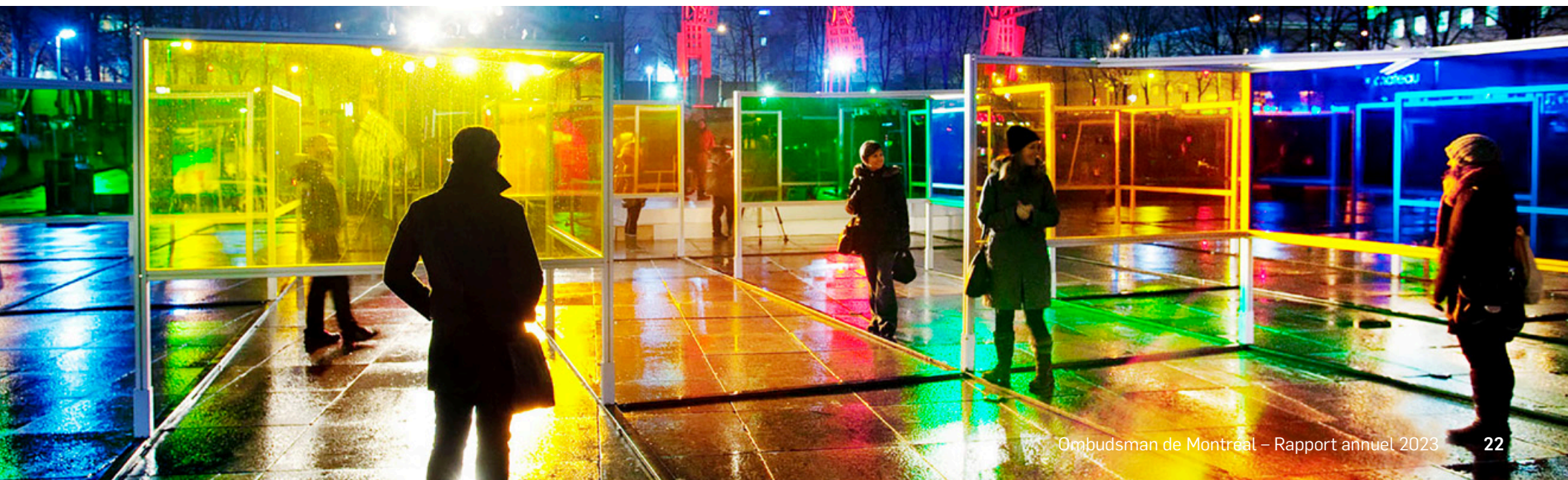
- réglementer les usages liés à la location touristique de courte durée;
- faire respecter leur règlement de zonage à cet égard sur leur territoire;
- autoriser l'exercice de ces usages en conformité avec la réglementation en matière de nuisances, de salubrité et de sécurité.

Nous y abordons trois thèmes, soit :

1. l'hébergement touristique de courte durée dans une résidence principale;
2. l'hébergement touristique général du genre « résidence de tourisme »;
3. les nouveaux outils de mise en œuvre de la réglementation sur les usages, les nuisances, la salubrité et la sécurité.

Nous avons fait le bilan de la réglementation des arrondissements et nous leur avons fourni, à la lumière de l'analyse de ces thèmes, des listes de vérification, et ce, afin de les soutenir dans l'élaboration de leurs orientations et de leurs actions ou pour les aider à effectuer des changements réglementaires.

En mars 2024, les manchettes de plusieurs médias sur le contrôle, dans un arrondissement de Montréal, de l'hébergement touristique de courte durée dans des résidences principales qui n'en seraient pas, nous ont confirmé que cette question demeure pressante et que notre outil est pertinent.



Dossiers de première ligne

Les membres de notre équipe de première ligne sont le premier contact des citoyens et citoyennes avec notre bureau : ils reçoivent leurs appels, leurs courriels et les formulaires de plainte. Ils prennent le temps d'écouter leurs demandes et de bien les comprendre. Lorsque les personnes qui s'adressent à nous n'ont pas encore épuisé les recours dont elles disposent, l'équipe les redirige vers la direction de l'arrondissement ou du service concerné. Lorsque leur demande ne relève pas de la Ville de Montréal, l'équipe les oriente vers une ressource susceptible de leur venir en aide. Voici quelques exemples d'interventions de notre équipe de première ligne en 2023.

Arrondissement d'Ahunsiac-Cartierville – Un citoyen âgé et à mobilité réduite nous contacte, car il n'y a pas de système de sonnette à l'entrée de son immeuble pour déverrouiller l'accès à son logement. C'est très déroutant pour lui, car il habite au 3^e étage. Lorsqu'une personne vient le visiter, il doit descendre plusieurs marches pour ouvrir la porte. Cette situation a cours depuis plus de six ans, car son propriétaire ne fait rien pour régler le problème. Nous contactons rapidement l'arrondissement et à la suite de nos démarches, un système de sonnette est installé.

Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension – Une citoyenne se plaint qu'à la suite de travaux liés au bris d'une conduite d'eau, le terrassement de sa cour avant a été détruit. Les travaux ont été faits en octobre 2022 et l'arrondissement devait remettre son terrain en état au printemps 2023, ce qui n'a pas été fait. À plusieurs reprises, elle a contacté l'arrondissement, mais personne ne s'est déplacé pour effectuer les travaux. Suivant notre intervention en première ligne, la Ville l'a dédommagée en lui donnant un montant pour qu'elle puisse refaire son terrassement.

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles – Le citoyen a un enfant de 10 ans en situation de handicap. Il y a un espace de stationnement réservé sur rue pour les personnes handicapées devant sa résidence. Il s'est procuré une vignette pour personnes handicapées. Il a même acheté un véhicule adapté. Une inspectrice de la Ville l'a informé qu'elle voulait enlever l'espace de stationnement sur rue. Après avoir été redirigé vers la direction de l'arrondissement, l'espace de stationnement a été maintenu et le citoyen a pu en bénéficier pour son enfant.

Arrondissement Le Plateau Mont-Royal – Un citoyen craint que les renseignements personnels fournis lors d'un appel au 311 soient utilisés par la Ville alors qu'il demande de faire une plainte anonyme. Après avoir été redirigé vers un responsable du 311 pour obtenir une réponse claire concernant l'utilisation de ses informations personnelles, le citoyen n'a pas reçu de réponse. Notre intervention auprès de la direction du Service de l'expérience citoyenne et des communications a permis au citoyen d'avoir une réponse convaincante et rassurante que ses renseignements personnels ne seront pas partagés.

Arrondissement Le Sud-Ouest – Un citoyen nous contacte, car la Ville effectue des travaux sur sa rue et ceux-ci bloquent l'accès à ses places de stationnement privées. Il s'adresse à l'arrondissement pour dénouer la situation, mais sans succès. À la suite d'un appel à l'arrondissement, nous obtenons une vignette de stationnement à proximité du domicile du citoyen. Grâce à notre intervention, la communication a été simplifiée et le citoyen peut stationner son véhicule en toute quiétude.

BIXI – Une citoyenne se plaint que depuis l'installation d'un support à BIXI devant sa résidence, il y a beaucoup de nuisances sonores lorsque les usagers prennent et remettent un vélo. Après avoir redirigé la citoyenne vers la direction générale de BIXI et celle-ci n'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante, notre intervention a permis que ledit support à vélo soit déplacé à un meilleur endroit. La citoyenne est très satisfaite.

« Je voudrais vous remercier particulièrement pour le temps investi à bien nous expliquer et nous tenir au courant durant toutes les étapes de ce dossier. »

A. S. A.

Portrait des plaintes, demandes d'information et enquêtes par entité

« Je vous remercie pour votre temps et vos efforts pour améliorer le processus démocratique, je suis contente que cela se concrétise en pratique. »

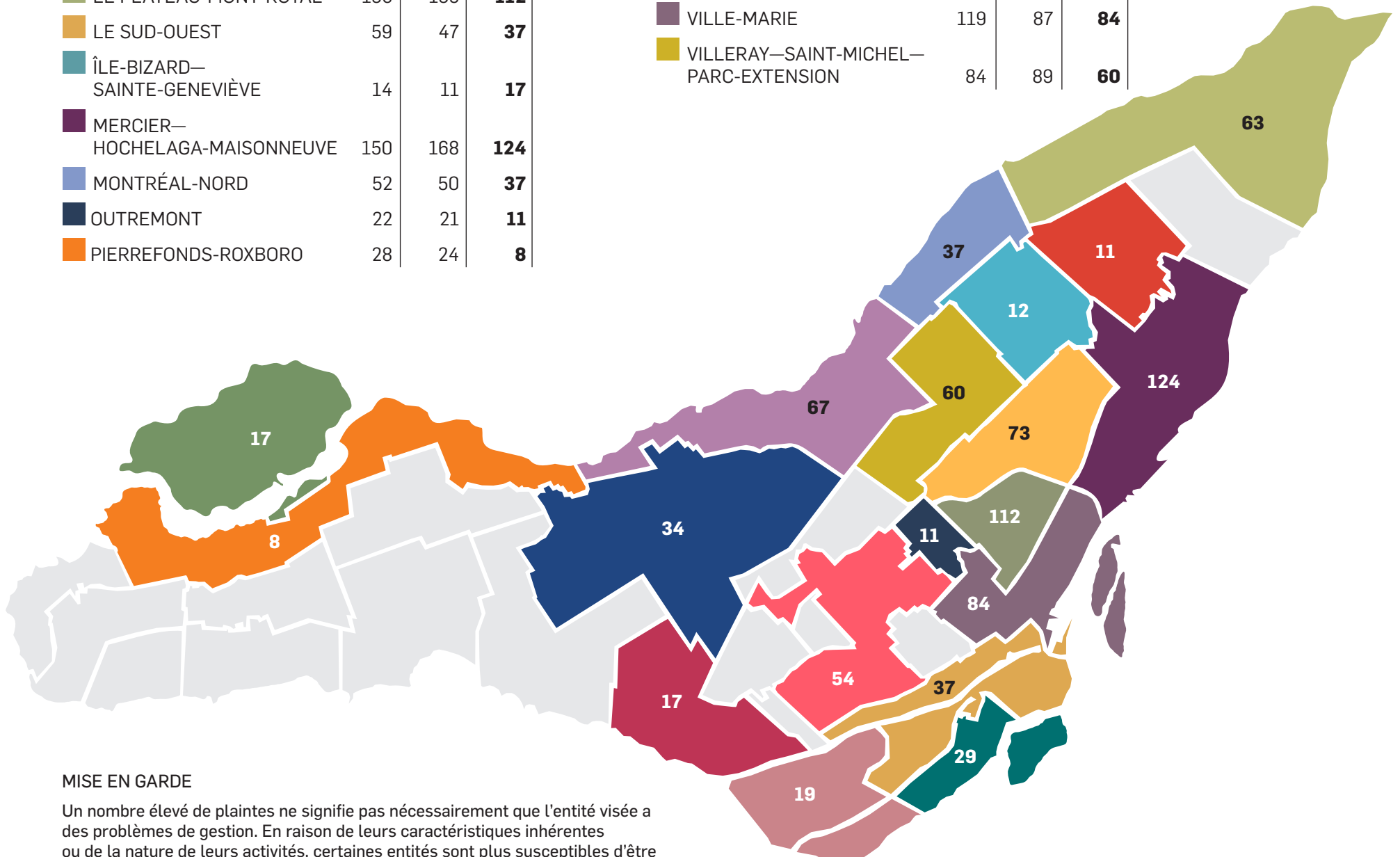
A. L. C.



Les arrondissements

	2021	2022	2023
AHUNTSIC-CARTIERVILLE	89	83	67
ANJOU	16	11	11
CÔTE-DES-NEIGES— NOTRE-DAME-DE-GRÂCE	108	82	54
LACHINE	20	28	17
LASALLE	19	31	19
LE PLATEAU-MONT-ROYAL	136	135	112
LE SUD-OUEST	59	47	37
ÎLE-BIZARD— SAINTE-GENEVIÈVE	14	11	17
MERCIER— HOCHELAGA-MAISONNEUVE	150	168	124
MONTRÉAL-NORD	52	50	37
OUTREMONT	22	21	11
PIERREFONDS-ROXBORO	28	24	8

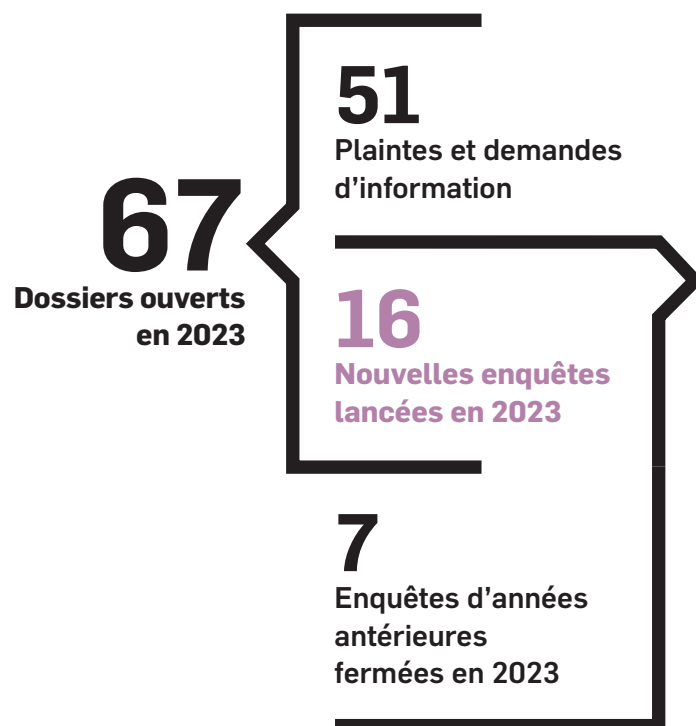
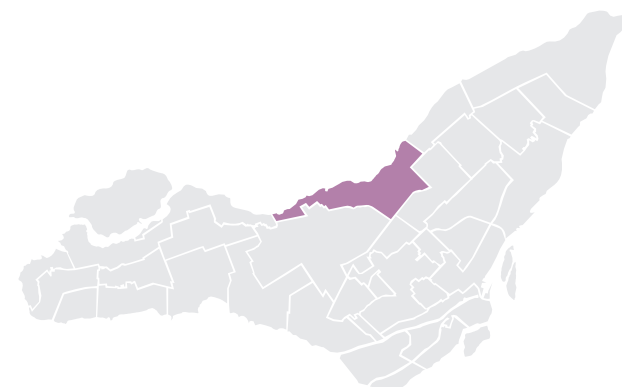
	2021	2022	2023
RIVIERE-DES-PRAIRIES— POINTE-AUX-TREMBLES	66	60	63
ROSEMONT— LA PETITE-PATRIE	118	89	73
SAINT-LAURENT	26	25	34
SAINT-LÉONARD	22	11	12
VERDUN	27	28	29
VILLE-MARIE	119	87	84
VILLERAY—SAINT-MICHEL— PARC-EXTENSION	84	89	60



MISE EN GARDE

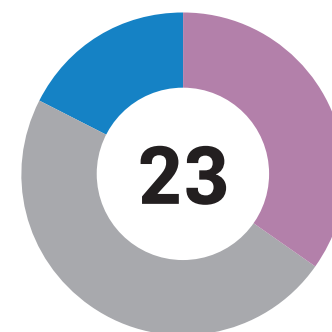
Un nombre élevé de plaintes ne signifie pas nécessairement que l'entité visée a des problèmes de gestion. En raison de leurs caractéristiques inhérentes ou de la nature de leurs activités, certaines entités sont plus susceptibles d'être visées par une plainte.

Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Voies cyclables	7
Permis de transformation/ construction/démolition	3
Arbres	1
Entrées charretières	1
Immeubles : entretien et salubrité	1
Jardins communautaires	1
Nuisances	1
Travaux publics	1



■ Enquêtes fondées : 8
■ Enquêtes non fondées : 11
■ Enquêtes en traitement : 4

Délai moyen de traitement : 58 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Nuisances sonores : une meilleure cohabitation pour les riverains et riveraines d'un site estival extérieur

Des personnes habitant un immeuble situé à proximité d'un site extérieur où des événements festifs ont lieu un à trois soirs par semaine pendant l'été, et ce, jusqu'à 22 h, se plaignent de nuisances sonores. Un sondage effectué auprès de riverains et riveraines révèle une appréciation généralement positive de l'initiative et un désir majoritaire de reconduire l'événement.

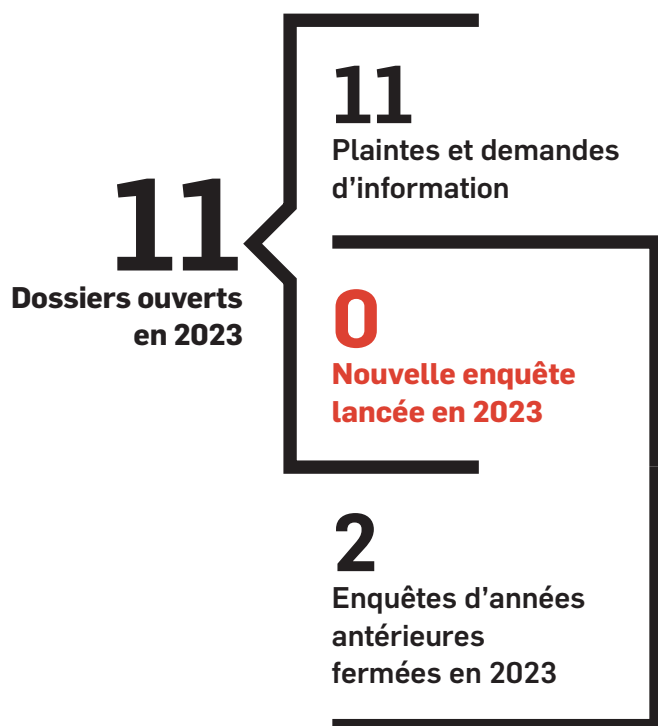
Des insatisfactions quant aux nuisances sonores demeurent néanmoins présentes. Il nous paraît donc important de vérifier quelles mesures permettraient de les réduire et d'améliorer l'expérience générale.

L'arrondissement et l'organisme à but non lucratif qui gère le site souscrivent à plusieurs engagements visant à améliorer la cohabitation avec les riverains et riveraines pour la saison 2023 :

- la mesure du volume sonore lors de chaque événement;
- une programmation sans événement les lundis, samedis ou dimanches et un maximum de 21 soirées festives organisées pendant l'été, lors desquelles le son est limité à 60 décibels en tout temps à une distance de 35 m des haut-parleurs;
- en collaboration avec les riverains et riveraines, l'établissement d'un volume sonore maximal acceptable pour les soirées avec de la musique d'ambiance;
- l'installation d'un lecteur de décibels à environ 35 m des haut-parleurs, avec un lien vers une plateforme en ligne accessible au public où apparaît la lecture de la mesure;
- l'amélioration des communications avec les riverains et riveraines.

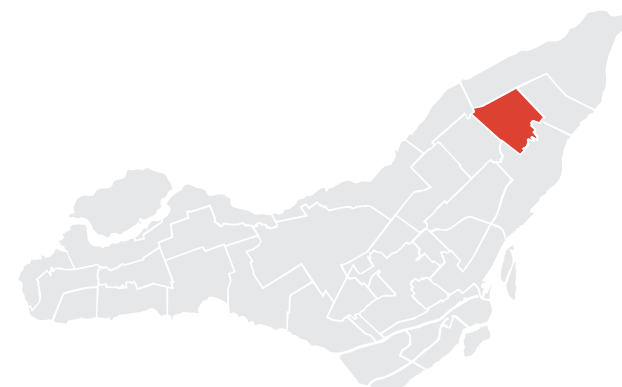
Notre suivi de ces engagements révèle que tous ont généralement été respectés. L'arrondissement n'a d'ailleurs pas reçu de plaintes en lien avec les nuisances sonores pendant la saison estivale.

Arrondissement d'Anjou



■ Enquêtes fondées : 2

Délai moyen de traitement :
218 jours



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Fermeture des terrains de soccer : changement de cap et mise en place de mesures qui donnent de bons résultats

Un citoyen et son fils s'adressent à notre bureau pour se plaindre de la fermeture prématurée des terrains de soccer libre de l'arrondissement à la fin de l'été 2022, ainsi que de plusieurs aspects liés à la gestion de ces plateaux sportifs : état des terrains naturels, communication des horaires de soccer libre, manque de supports à vélo, de toilettes et de poubelles, etc.

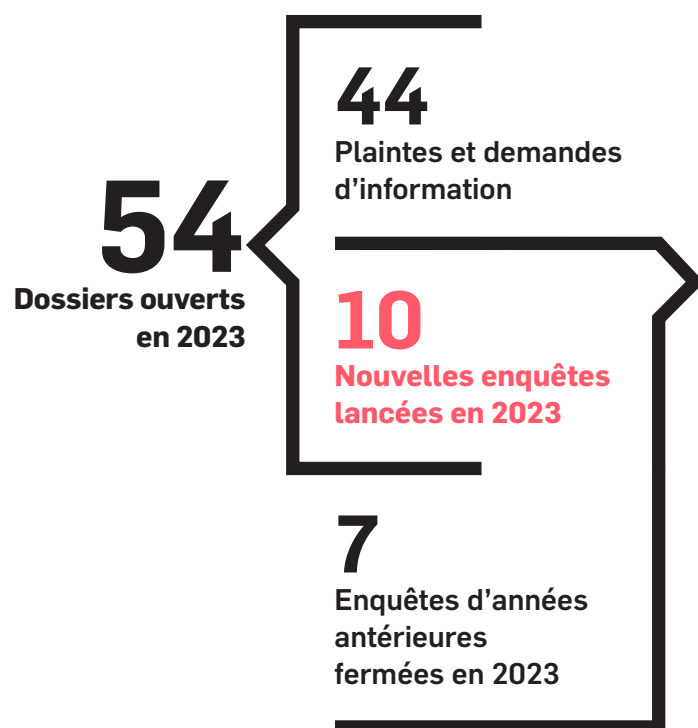
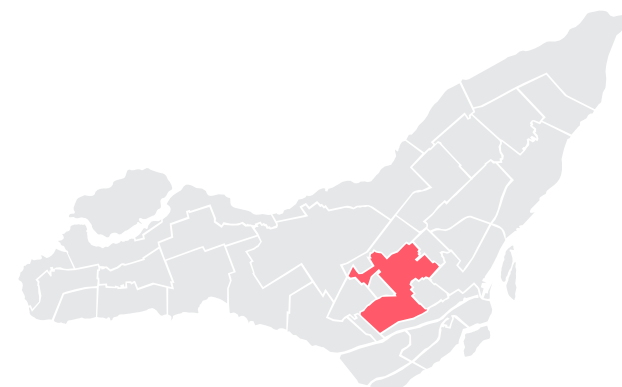
Au moment d'amorcer notre enquête, à la fin octobre 2022, les terrains ont déjà été réouverts. L'arrondissement nous explique les avoir fermés à la suite d'événements comportant des enjeux de sécurité : vandalisme, transactions illégales, rassemblements suspects, etc. La fermeture hâtive aurait un lien avec le comportement de certains individus. Il semble donc injuste que tous les jeunes en soient pénalisés.

L'arrondissement nous indique avoir déjà mis en place certaines mesures pour assurer la sécurité dans le parc Goncourt, et ce, depuis sa réouverture en septembre 2022, et il s'engage à en instaurer d'autres au printemps 2023 afin d'améliorer la sécurité et la gestion des terrains

de soccer ciblés. Nous obtenons des confirmations quant à l'ensemble des mesures proposées afin d'assurer un partage équitable et agréable des installations entre tous les utilisateurs : ajout de surveillants de parc, embauche de davantage de cadets policiers, mandat donné à une firme de sécurité, installation de caméras de surveillance, ajout de toilettes, de supports à vélo et de poubelles, entretien des terrains naturels, offre de plusieurs plages horaires de soccer libre sur des terrains synthétiques, collaboration avec un organisme communautaire pour offrir de l'animation dans certains parcs, affichage des horaires à l'entrée des parcs, etc.

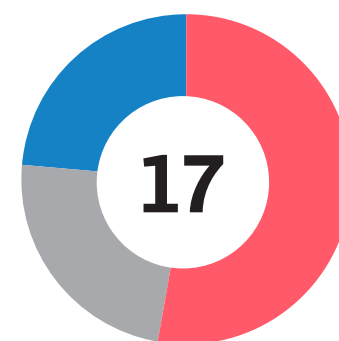
Nous effectuons le suivi et visitons de nouveau les lieux à plusieurs reprises au cours de l'été 2023. De façon générale, nous sommes d'avis, à l'instar de l'arrondissement, que les mesures déployées ont permis d'améliorer la situation. Nous demandons tout de même quelques bonifications, comme l'ajout de bacs à déchets et de supports à vélo dans certains parcs.

Arrondissement de Côte-des-Neiges– Notre-Dame-de-Grâce



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Voies cyclables	3
Nuisances	2
Arbres	1
Réclamations pour dommages corporels ou matériels	1
Immeubles : entretien et salubrité	1
Permis de transformation/ construction/démolition	1
Travaux publics	1



■ Enquêtes fondées : 9
■ Enquêtes non fondées : 4
■ Enquêtes en traitement : 4

Délai moyen de traitement :
115 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Bâtiment vacant abandonné qui cause des nuisances pour le voisinage : recherches fructueuses et dossier résolu

Un bâtiment voisin de la maison d'une citoyenne est vacant depuis 8 ans. Elle appelle régulièrement au 311 pour se plaindre de l'état de délabrement et de la dangerosité de cet immeuble : rats qui se promènent dans la cour arrière, vitres brisées, mauvaises herbes d'une hauteur de 1,2 m, nids de guêpes. La citoyenne est exaspérée et demande à l'arrondissement d'agir.

Le bâtiment est la propriété d'une succession. Il est vacant, vétuste, impropre à l'occupation et susceptible de contrevenir à plusieurs articles du *Règlement sur l'entretien des bâtiments*. Un rapport d'ingénieur est nécessaire afin d'assurer la stabilité du mur de fondation arrière. Il faut boucher le réseau d'évacuation, comme le prévoit le règlement précité, puisque les rats circulent par le système d'égout. Quant aux mauvaises herbes, leur présence contrevient au *Règlement sur la propreté*.

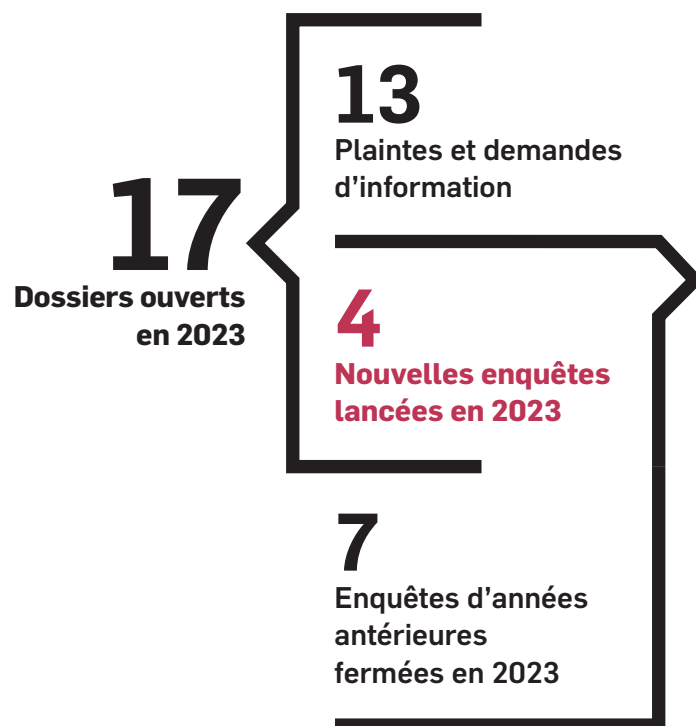
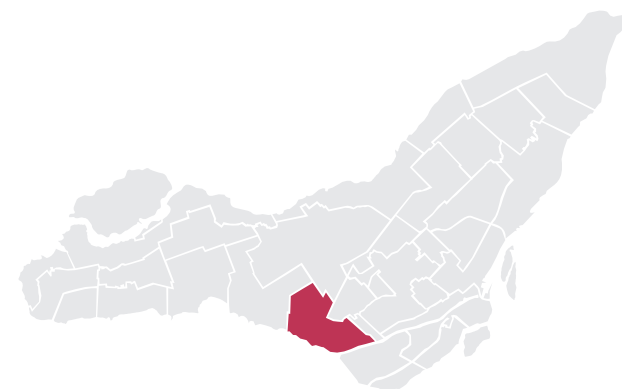
Or, l'arrondissement n'arrive pas à joindre la mandataire de la succession, qui n'habite plus à l'adresse mentionnée au dossier, selon le rapport d'un huissier.

Considérant les difficultés de signification rencontrées par l'arrondissement, nous effectuons des recherches supplémentaires dans l'index aux immeubles et nous trouvons l'adresse actuelle de la mandataire. Des avis lui sont alors transmis avec succès et les démarches reprennent.

Conformément aux recommandations de l'ingénieur, des travaux urgents sont exécutés pour sécuriser le mur de fondation et le sous-sol de la maison. Des travaux de plomberie sont aussi réalisés, et l'herbe est coupée.

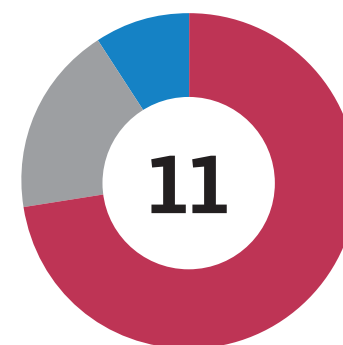
Un permis de rénovation est délivré, le bâtiment est repris en charge et ne détonne plus dans le paysage.

Arrondissement de Lachine



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Nuisances	2
Droits de la personne	1
Ruelle	1



■ Enquêtes fondées : 8
■ Enquêtes non fondées : 2
■ Enquête en traitement : 1

Délai moyen de traitement :
143 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Une ruelle qui n'en est pas une !

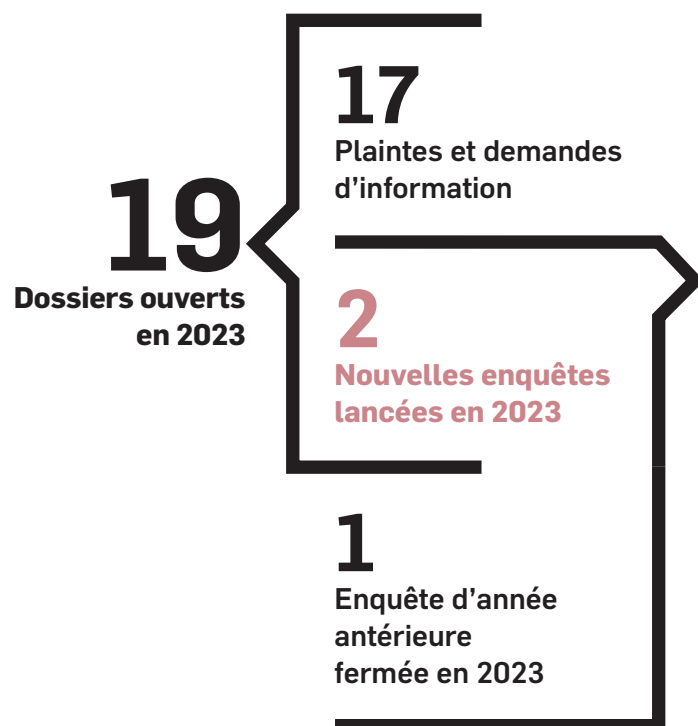
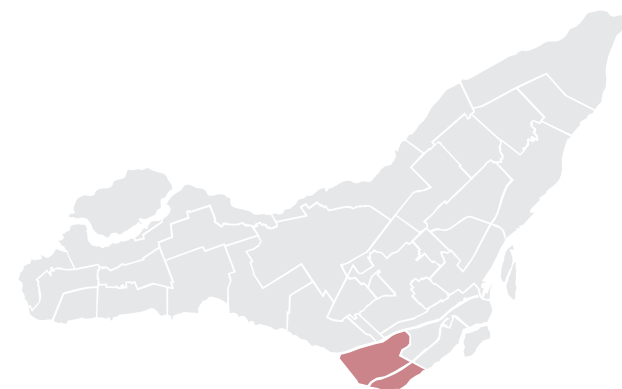
Un citoyen souhaite acquérir une partie de la ruelle qui borde l'arrière et le côté de sa propriété. Dans les faits, l'espace visé est occupé par les riverains et riveraines, et la ruelle n'est donc pas praticable. Une voisine a d'ailleurs pu acquérir rapidement sa portion du passage, et ce, sans problème. Pourtant, le dossier du citoyen est fermé. Il s'adresse à nous afin de comprendre pourquoi et pour le réactiver.

L'arrondissement nous indique avoir refusé la cession de ruelle puisque certains bâtiments se seraient alors retrouvés enclavés.

Notre enquête révèle une situation juridique complexe. Sur papier, la ruelle comporte en effet trois parties distinctes, et les règles ne sont pas les mêmes pour chacune.

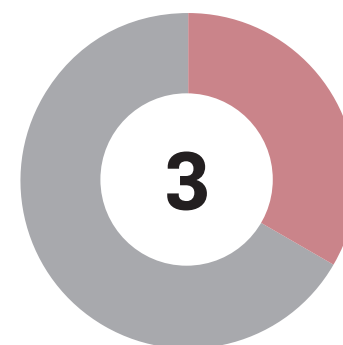
- Partie arrière : la ruelle a été fermée par règlement et les règles en vigueur à l'époque de sa fermeture en permettent la cession aux riverains puisque la situation d'enclave était alors traitée différemment. Le dossier est donc réactivé et le citoyen pourra acquérir cette partie.
- Partie latérale : cette ruelle fait toujours partie du domaine public et les règles actuelles s'appliquent. Selon ces règles, une cession de ruelle ne peut pas avoir pour effet de rendre un bâtiment dérogatoire. Afin d'évaluer la conformité des immeubles concernés, l'arrondissement doit avoir en main certains plans qu'il ne possède pas. Lorsque ceux-ci lui seront remis, l'arrondissement pourra alors poursuivre l'étude du dossier.
- Partie cédée à une voisine : la situation juridique permettait l'acquisition de la partie de la ruelle cédée à une voisine.

Arrondissement de LaSalle



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Immeubles : entretien et salubrité	1
Permis de transformation/ construction/démolition	1



■ Enquête fondée : 1
■ Enquêtes non fondées : 2

Délai moyen de traitement :
93 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Règlement de zonage : une application à géométrie variable

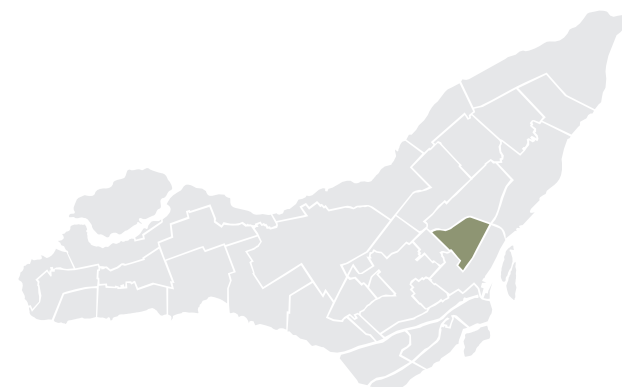
Une citoyenne se plaint du fait que son voisin ait obtenu, en 2021, un permis pour la construction d'une terrasse sur le toit de son immeuble. Or la demande similaire de cette citoyenne a été refusée au motif que les terrasses sur les toits ne sont pas autorisées dans l'arrondissement. La citoyenne trouve la situation inéquitable.

Le *Règlement de zonage* prévoit que tout usage qui n'est pas spécifiquement autorisé est prohibé. L'aménagement d'une terrasse sur le toit d'un immeuble ou d'un bâtiment accessoire, comme un garage, est donc interdit puisqu'il n'est pas autorisé de plein droit. L'arrondissement explique que le permis pour la terrasse sur le toit de l'immeuble voisin a été délivré par erreur.

Notre enquête révèle toutefois que depuis 2017, l'arrondissement a délivré quatre permis pour l'aménagement d'une terrasse sur le toit d'un immeuble, dont deux spécifiquement autorisés par le directeur de la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises, qui n'est toutefois plus à l'emploi de la Ville de Montréal au moment de notre enquête. L'arrondissement n'est donc pas en mesure de nous fournir davantage d'explications sur cet aspect.

Nous apprenons toutefois qu'une directive a été mise en place en décembre 2022 afin de mieux encadrer ce type de demande. De plus, l'arrondissement nous informe qu'un mandat de révision réglementaire est en cours dans le secteur de la citoyenne afin de mettre en place des critères pour mieux baliser les occupations et l'intégration de constructions sur les toits des immeubles, dont les terrasses.

Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal



112
Dossiers ouverts
en 2023

95

Plaintes et demandes
d'information

17

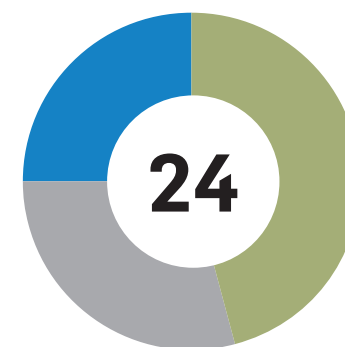
Nouvelles enquêtes
lancées en 2023

7

Enquêtes d'années
antérieures
fermées en 2023

Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Nuisances	4
Domaine public : occupation ou activités commerciales	3
Voies cyclables	3
Permis de transformation/ construction/démolition	2
Accessibilité universelle	1
Immeubles : entretien et salubrité	1
Itinérance et cohabitation sociale	1
Participation citoyenne	1
Services aux citoyens : communications, comportements, procédures et délais	1



■ Enquêtes fondées : 11
■ Enquêtes non fondées : 7
■ Enquêtes en traitement : 6

Délai moyen de traitement :
112 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Un projet particulier surprenant et source de mécontentement pour les voisins

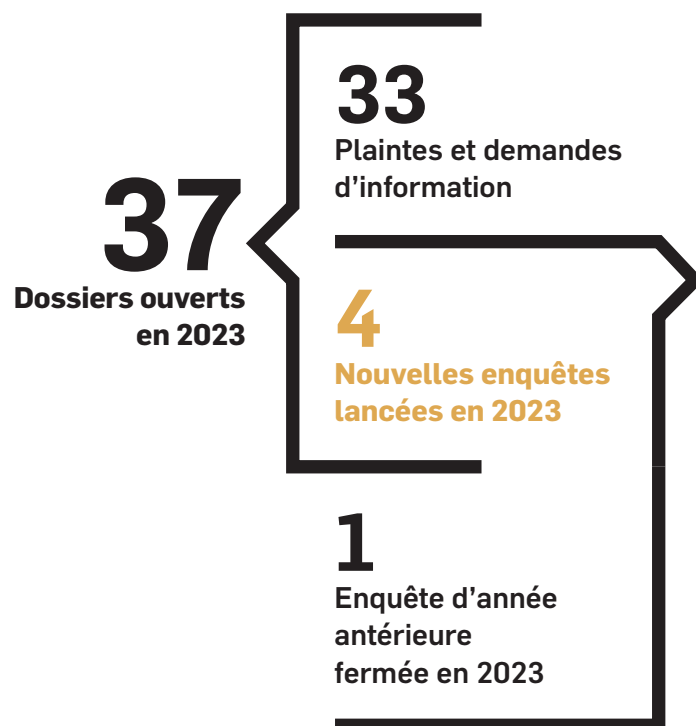
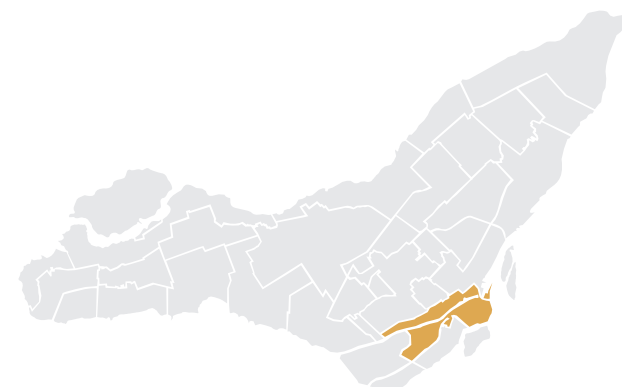
Des voisins s'opposent à un projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble (PPCMOI) autorisé par le conseil d'arrondissement en raison de son impact négatif sur leurs propriétés (perte d'ensoleillement significative, impact visuel). Ce projet a pour objet d'ajouter un troisième étage partiel à un bâtiment unifamilial situé dans un secteur dense, sans ruelle, où le *Règlement d'urbanisme* prévoit une hauteur de deux étages (minimum et maximum) et où il interdit la construction de mezzanines pour ce type d'immeuble.

Nous constatons que l'arrondissement n'a pas exigé d'étude d'ensoleillement en trois dimensions, comme prévu dans son *Guide de préparation d'un dossier au CCU* (comité consultatif d'urbanisme)

et comme il l'a fait pour d'autres PPCMOI dans les dernières années. De plus, le document du demandeur présentant le projet aux membres du CCU et du conseil d'arrondissement comporte des inexactitudes. Ajoutons qu'aucune rencontre de voisinage n'a été demandée avant l'approbation, comme c'est habituellement le cas pour ce type de projet, et ce, en raison de règles spécifiques dont l'arrondissement s'est doté.

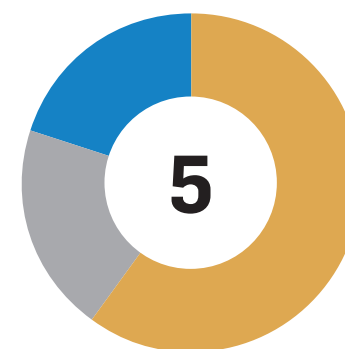
À l'issue de notre enquête, l'arrondissement bonifie son analyse antérieure du projet et s'engage, en vue des prochaines étapes réglementaires, à bien exposer aux membres du CCU les éléments manquants lors de l'approbation initiale ainsi que les informations additionnelles fournies par la suite. La direction concernée a donc soumis à nouveau le PPCMOI au CCU, qui a recommandé sa révision pour en réduire les impacts sur les voisins.

Arrondissement Le Sud-Ouest



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Permis de transformation construction/démolition	2
Accessibilité universelle	1
Travaux publics	1



■ Enquêtes fondées : 3
■ Enquête non fondée : 1
■ Enquête en traitement : 1

Délai moyen de traitement :
98 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

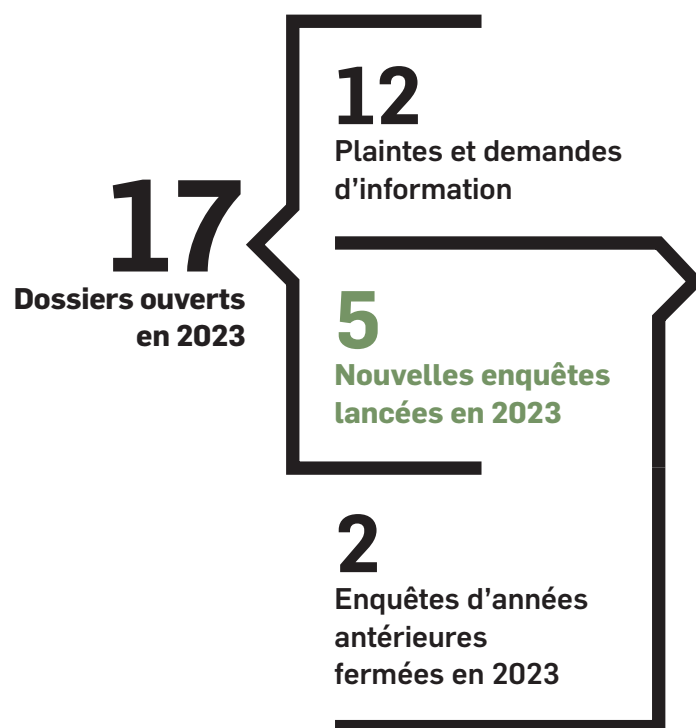
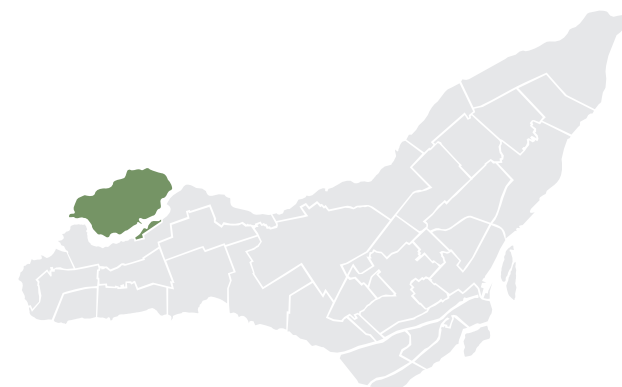
L'accessibilité des trottoirs pour les personnes à mobilité réduite

Un citoyen qui se déplace en fauteuil roulant nous contacte après avoir tenté, sans succès, de signaler un problème d'accessibilité universelle dans l'arrondissement Le Sud-Ouest : des descentes de trottoirs ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite. Le fait qu'elles soient surélevées de quelques centimètres par rapport à la chaussée empêche le citoyen d'y monter, surtout que la prochaine traversée possible est située à plusieurs centaines de mètres. Malgré des relances, l'arrondissement refuse à deux reprises les demandes du citoyen, invoquant chaque fois des motifs différents.

Nous contactons rapidement l'arrondissement, qui modifie sa position et accepte de procéder à des travaux au printemps 2023 afin de régulariser la situation. Bien que les mesures proposées répondent à la plainte du citoyen, nous sommes préoccupés par la prise en charge de ses demandes. Nous effectuons donc certaines vérifications.

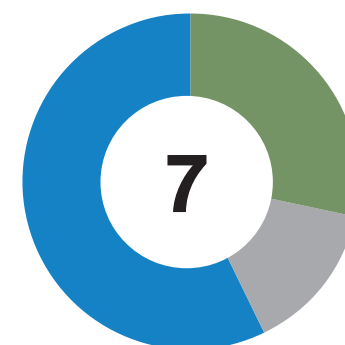
L'arrondissement reconnaît que les demandes n'ont pas été traitées adéquatement : le contremaître responsable aurait dû pousser plus loin sa réflexion et tenir compte des adaptations nécessaires lorsqu'il est question d'accessibilité universelle plutôt que de s'en tenir uniquement aux aspects techniques de l'aménagement. L'arrondissement reconnaît aussi que l'intervention d'un gestionnaire de deuxième niveau et/ou d'un directeur ou d'une directrice aurait sans doute permis une analyse plus adéquate du dossier. Dans le cadre de notre enquête, l'arrondissement nous informe qu'il procédera prochainement à une démarche d'amélioration de ses pratiques, avec l'accompagnement d'une firme spécialisée, afin d'implanter un meilleur système de répartition des rôles et responsabilités dans la prise en charge des demandes et des plaintes citoyennes.

Arrondissement de L'Île-Bizard– Sainte-Genève



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Autres permis	2
Arbres	1
Subventions	1
Travaux publics	1



■ Enquêtes fondées : 2
■ Enquête non fondée : 1
■ Enquêtes en traitement : 4

Délai moyen de traitement :
152 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

La thermopompe bruyante de son voisin est finalement déplacée

L'immeuble voisin de celui de la citoyenne est muni de deux thermopompes, dont l'une a été installée en juin 2022 pour desservir un solarium récemment aménagé. La citoyenne soutient que ce nouvel appareil est extrêmement bruyant, perturbe son sommeil et l'empêche de profiter de sa cour. Elle s'en plaint à l'arrondissement à plusieurs reprises. Les inspecteurs, lors de leurs visites, ne constatent aucune nuisance sonore et refusent d'intervenir.

Nous réalisons rapidement que les inspecteurs n'ont pas inspecté la bonne thermopompe.

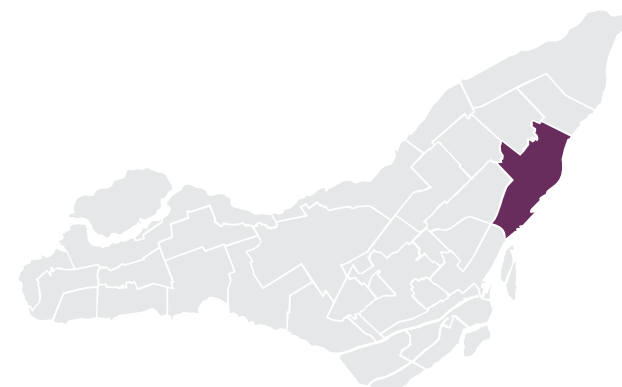
Nous demandons une nouvelle inspection pour vérifier, en premier lieu, si l'appareil respecte la norme de distanciation par rapport à la limite de terrain prescrite dans le *Règlement de zonage*.

La thermopompe est, de fait, trop près de la ligne latérale. Le propriétaire voisin a deux choix : déplacer la thermopompe ou l'entourer d'une clôture opaque de la hauteur réglementaire prescrite. Après plusieurs prolongations de délais accordées par l'arrondissement pour l'exécution des travaux, et à la suite des relances régulières de notre part en vue d'accélérer le traitement du dossier, un constat d'infraction est remis au propriétaire à la fin avril 2023.

En août 2023, la thermopompe est finalement relocalisée à une distance de plus de 5 m de la ligne de terrain latérale, conformément à la réglementation.

La citoyenne n'est plus incommodée par les nuisances sonores générées par l'appareil et elle retrouve la tranquillité à laquelle elle a droit.

Arrondissement de Mercier– Hochelaga-Maisonneuve



124
Dossiers ouverts
en 2023

97

Plaintes et demandes
d'information

27

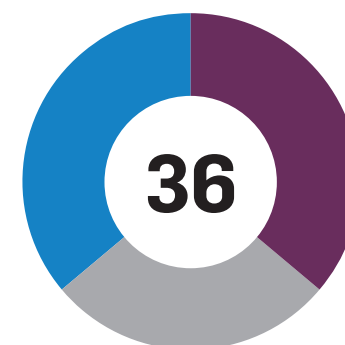
Nouvelles enquêtes
lancées en 2023

9

Enquêtes d'années
antérieures
fermées en 2023

Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Nuisances	9
Permis de transformation/ construction/démolition	6
Clôtures, haies, entrées charretières	3
Travaux publics	3
Sécurité	2
Arbres	1
Immeubles : entretien et salubrité	1
Itinérance et cohabitation sociale	1
Stationnements, vignettes et débarcadères	1



■ Enquêtes fondées : 13
■ Enquêtes non fondées : 10
■ Enquêtes en traitement : 13

Délai moyen de traitement :
106 jours

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2023

Problème de bruit généré par les équipements sur le toit d'un supermarché : réglé

Des résidents d'un immeuble en copropriété situé à proximité d'un supermarché se plaignent du bruit excessif généré par le système de réfrigération et de ventilation installé sur le toit de l'établissement. La plainte initiale remonte à 2017 et a donné lieu à plusieurs interventions de notre part, avant le dénouement du dossier, en 2023.

Ce dossier a nécessité :

- de nombreuses études d'impact sonore, aux frais de l'exploitant;
- une expertise indépendante demandée par l'arrondissement;
- la délivrance d'un constat d'infraction;
- des travaux de transformation importants.

Il a fallu un certain temps avant que la première étude d'impact sonore soit réalisée. Cette analyse ayant permis de conclure à des

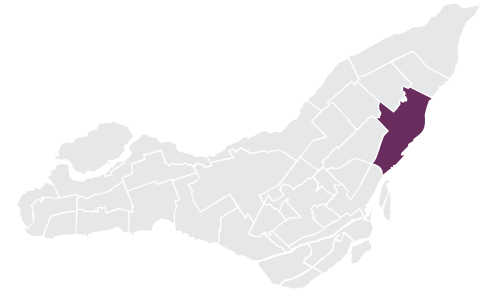
dépassements par rapport aux normes prescrites par le *Règlement sur le bruit*, l'arrondissement s'engage, en 2019, à déployer les mesures nécessaires afin que les travaux requis soient exécutés. Le processus sera toutefois plus long que prévu.

D'abord, trois condenseurs situés sur la partie arrière du toit sont remplacés à la fin août 2020, au coût de 107 000 \$. Bien que ces travaux aient diminué de façon notable l'impact des équipements sur le climat sonore du voisinage, des dépassements au regard du règlement subsistent.

Le supermarché opte finalement pour l'installation d'un écran acoustique sur le toit du bâtiment. Les travaux sont achevés en août 2023, au coût d'environ 175 000 \$, et l'attestation de conformité au *Règlement sur le bruit* est produite en septembre 2023.

Les copropriétaires se réjouissent à l'idée de pouvoir profiter de leur balcon l'été prochain.

Arrondissement de Mercier– Hochelaga-Maisonneuve (suite)



Les contours flous de l'usage « bureau à domicile »

Un citoyen se plaint que l'arrondissement a délivré un certificat d'occupation à des fins commerciales à son locataire, alors que le logement est destiné uniquement à des fins résidentielles, et qu'il aurait préalablement signalé la situation à l'arrondissement. Il déclare que son locataire exploite un atelier de réparation de matériel informatique et que la manière dont il utilise le vide sanitaire, accessible par une échelle de meunier et dont une partie a été creusée, est dangereuse.

À la suite de ce signalement, l'arrondissement se rend sur place et invite le locataire à faire une demande de certificat d'occupation. Un certificat pour un usage de bureau à domicile est délivré, avec la mention qu'aucune réparation de matériel n'est autorisée.

L'arrondissement inspecte les lieux peu de temps après et constate que l'utilisation du vide sanitaire n'est pas conforme à la réglementation. Des suivis sont effectués. Le locataire transfère le bureau au rez-de-chaussée, mais du désencombrement reste à faire au sous-sol.

À notre demande, l'arrondissement s'engage à faire une nouvelle inspection du logement, au plus tard à la mi-juillet 2023. Lors de notre suivi, à la fin août, l'arrondissement tente de communiquer avec le locataire puis procède à une inspection surprise. L'inspecteur constate qu'il y a réparation d'appareils informatiques sur les lieux, ce qui n'est pas permis. L'arrondissement envoie donc un avis pour demander la cessation de l'activité.

L'arrondissement s'engage également à réviser son *Règlement sur les certificats d'occupation et d'autorisation* afin d'analyser la possibilité d'y ajouter une disposition exigeant qu'une demande de certificat d'occupation soit accompagnée de l'autorisation du propriétaire, comme l'exigent certains arrondissements. Nous ferons un suivi en 2024.

Droit acquis pour un stationnement en façade

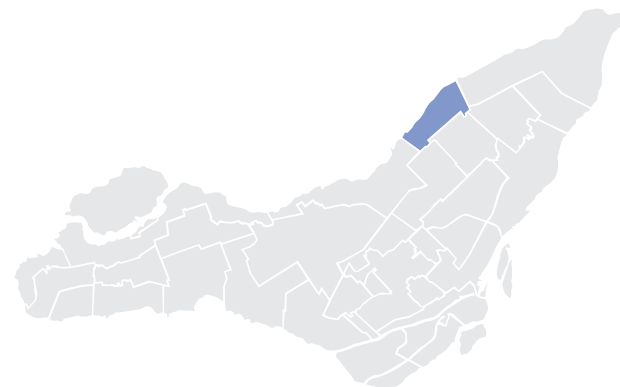
Une citoyenne demande notre intervention, car l'arrondissement décide de ne plus reconnaître son droit acquis pour un stationnement en façade, ce qu'il avait pourtant accepté en 2018.

Nous révisons l'ensemble du dossier ainsi que la documentation d'archive de l'arrondissement et de la citoyenne. Selon nous, l'ensemble des éléments disponibles démontre que l'espace était existant avant l'interdiction réglementaire de ce type d'aménagement, en 1974.

Après la présentation de la documentation d'archive et de nos explications, l'arrondissement reconnaît le droit acquis de la citoyenne, qu'il confirme par écrit.



Arrondissement de Montréal-Nord



37
Dossiers ouverts en 2023

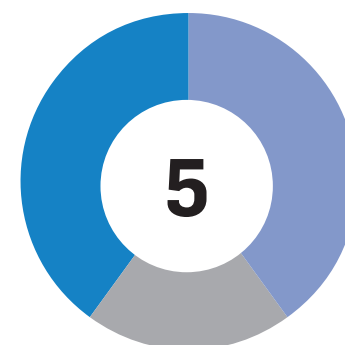
35
Plaintes et demandes d'information

2
Nouvelles enquêtes lancées en 2023

3
Enquêtes d'années antérieures fermées en 2023

Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Autres permis	1
Sécurité	1



- Enquêtes fondées : 2
- Enquête non fondée : 1
- Enquêtes en traitement : 2

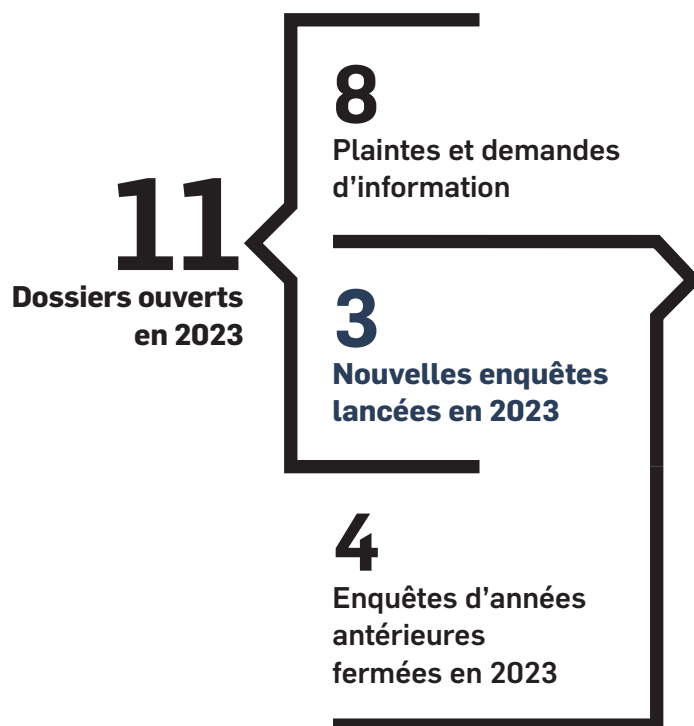
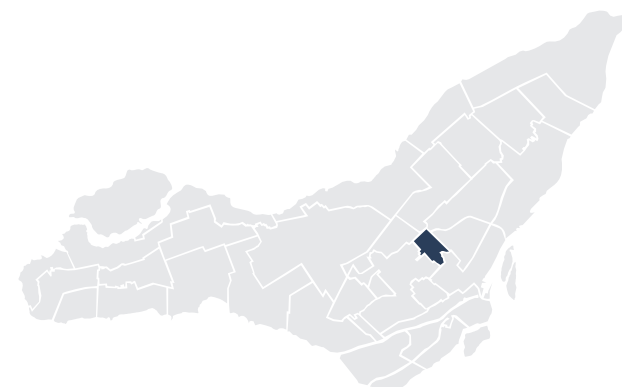
Délai moyen de traitement : 142 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Lieux de culte non conformes

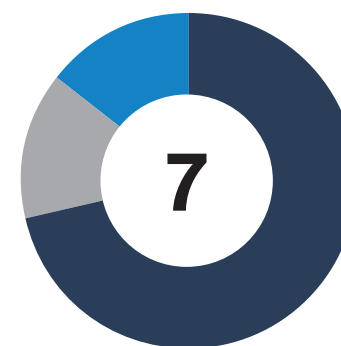
L'arrondissement poursuit activement la mise en œuvre de son Plan d'action visant les lieux de culte non conformes du territoire. Des suivis seront effectués en 2025 afin de vérifier la progression de ce dossier.

Arrondissement d'Outremont



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Autres permis	1
Nuisances	1
Sécurité	1



■ Enquêtes fondées : 5
■ Enquête non fondée : 1
■ Enquête en traitement : 1

Délai moyen de traitement :
129 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Sécurité aux abords de l'école Saint-Germain-d'Outremont : défis de coordination relevés et cohabitation réussie

Une citoyenne dont la fille fréquente l'école Saint-Germain-d'Outremont, qui est située sur l'avenue Vincent-D'Indy, demande que des mesures soient déployées pour assurer la sécurité des écoliers, notamment à l'intersection de l'avenue Willowdale.

L'avenue Vincent-D'Indy est une artère, d'où l'implication du Service de l'urbanisme et de la mobilité (SUM) de la Ville dans ce dossier. Plusieurs chantiers, dont celui du Réseau express métropolitain (REM), sont aussi concernés par la situation.

En cours d'enquête et à notre demande, l'arrondissement procède à plusieurs ajustements en ce qui a trait à la signalisation dans la zone scolaire, notamment en y ajoutant des enseignes bien visibles et en effectuant du marquage au sol.

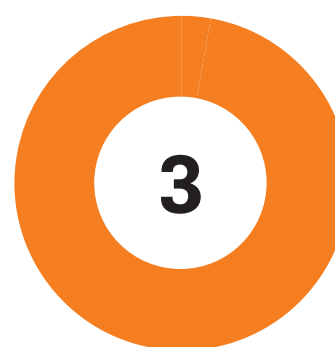
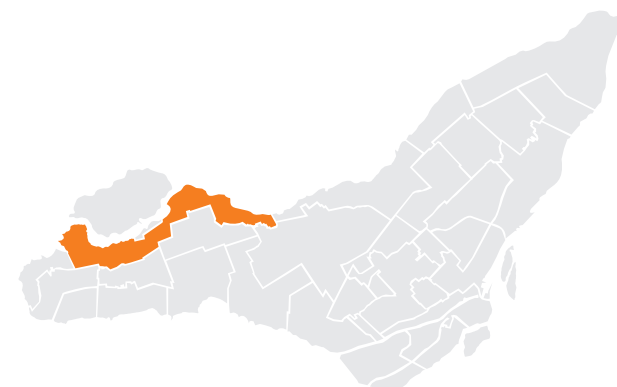
Nos investigations auprès de représentants du SUM nous permettent de découvrir qu'à l'insu de tous les acteurs municipaux, des modifications, entre autres, aux feux de circulation à l'intersection devant l'école, ont été apportées et créent une problématique de sécurité. Un ingénieur du SUM transmet de toute urgence à l'arrondissement le plan signé et scellé des travaux correctifs à effectuer, et ceux-ci sont réalisés sur-le-champ.

Enfin, pour donner suite à notre suggestion, des corridors scolaires sont aménagés à temps pour la rentrée 2023.

Les actions réalisées respectent les normes du ministère des Transports en matière de sécurité routière près des écoles, autant que les bonnes pratiques.

Pour l'avenir, nous avons l'assurance des autorités compétentes qu'elles exerceront toute la vigilance nécessaire et qu'elles mobiliseront leurs expertises en ce domaine afin que la sécurité aux abords de cette école soit maintenue.

Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro



■ Enquêtes fondées : 3

Délai moyen de traitement :
240 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

PPU du boulevard Saint-Charles

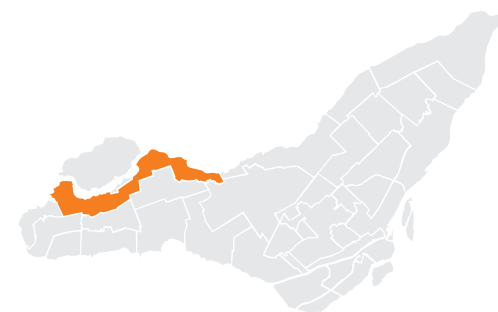
À la suite d'une plainte concernant la *Politique de participation citoyenne* et la non-conformité du processus de consultation pour le Programme particulier d'urbanisme (PPU) du boulevard Saint-Charles, l'arrondissement s'engage, lors d'un prochain PPU, à en améliorer la transparence et la diffusion de l'information par les actions suivantes :

- publier un avis sur la page Web du PPU dès le début du processus, lequel inclura un échéancier clair et le détail des étapes liées aux mesures d'information, de consultation, de participation active et de rétroaction;

- dans le cas de modifications à l'échéancier, effectuer les corrections nécessaires en temps utile afin que l'état du processus soit toujours à jour;
- dans la mesure du possible, et en temps utile, préalablement à une démarche de participation citoyenne, rendre disponible le maximum d'informations ayant contribué à la réflexion ou à l'élaboration d'un PPU (ex. : rapports, documents de présentation, études, schémas, cartes, etc.);
- rédiger un rapport de rétroaction présentant les démarches de consultation publique, une synthèse des principaux commentaires exprimés selon les différentes catégories de sujets de même que les modifications apportées au PPU à la suite de ces démarches.

L'arrondissement s'engage également à notifier l'OdM de la tenue d'un prochain PPU pour que notre bureau puisse vérifier le respect de ces engagements.

Arrondissement de Pierrefond-Roxboro (suite)



RECOMMANDATION REFUSÉE EN 2023

L'entrée charretière nécessaire pour accéder à une aire de stationnement en droits acquis est retirée par l'arrondissement : notre recommandation de la rétablir refusée

L'arrondissement a retiré l'entrée charretière accessoire à l'aire de stationnement en cour latérale du citoyen. Le citoyen conteste la décision de l'arrondissement, qui refuse de rétablir l'entrée charretière.

Les faits pertinents sont les suivants :

- Depuis sa construction en 1982, et jusqu'en 2017, soit pendant 35 ans, l'immeuble est muni d'une entrée charretière donnant accès au garage intérieur ainsi qu'à un espace de stationnement en cour latérale.
- La portion de l'entrée charretière à gauche de l'allée donnant accès au garage permet également le passage d'un véhicule récréatif.
- En 2017, lors de travaux de réfection de la chaussée, l'arrondissement rétrécit l'entrée charretière du citoyen en invoquant le motif que celle-ci dessert un espace en cour latérale recouvert d'un pavé alvéolé, alors que ce revêtement est autorisé en vertu de la réglementation.
- À la suite des travaux effectués par l'arrondissement, le citoyen perd son stationnement en cour latérale et le passage pour son véhicule récréatif, qu'il ne peut plus utiliser.

L'historique de la réglementation révèle que l'aire de stationnement en cause était conforme et légale au moment de son implantation, tout comme l'entrée charretière afférente, d'où l'existence d'un droit acquis.

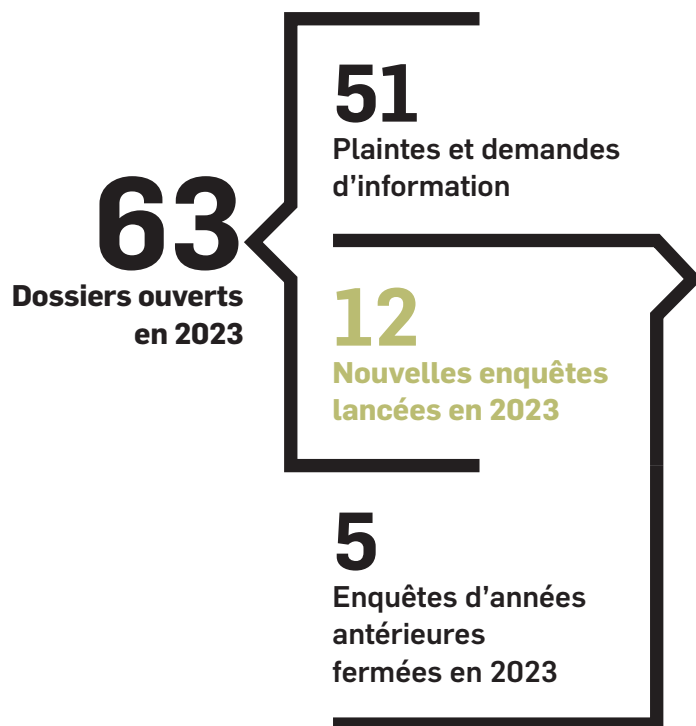
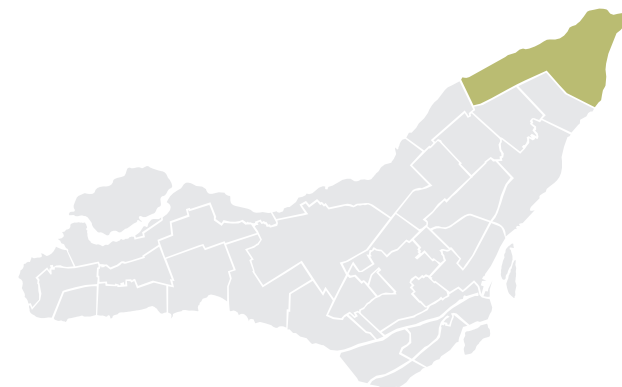
L'arrondissement maintient sa décision sur la base du principe selon lequel il n'y a pas de droit acquis à l'égard du domaine public, auquel appartient l'entrée charretière du citoyen.

Nous ne contestons pas ce principe. Là n'est pas la question. Il s'agit plutôt de savoir s'il existe un droit acquis quant à l'aire de stationnement en cour latérale, auquel cas l'entrée charretière qui en est l'accessoire et qui est nécessaire à son usage, devait être maintenue. Sans entrée charretière, pas de stationnement. L'arrondissement ne possède pas la discrétion d'enlever un stationnement privé bénéficiant d'un droit acquis en vertu de sa thèse du domaine public.

Nous recommandons à l'arrondissement de reconnaître le droit acquis tel que défini ci-dessus et de rétablir l'entrée charretière désaffectée.

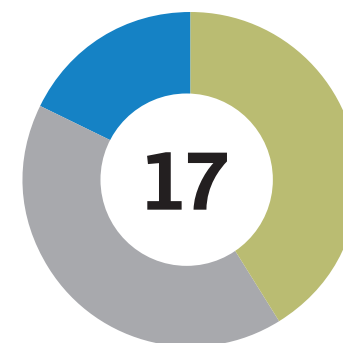
Invoquant à nouveau le principe susmentionné, l'arrondissement rejette notre recommandation, sans justification en regard de la question centrale du droit acquis à l'aire de stationnement en cour latérale.

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Clôtures, haies, entrées charretières	3
Travaux publics	3
Arbres	2
Constats d'infraction	1
Réclamations pour dommages corporels ou matériels	1
Ruelles	1
Permis de transformation/ construction/démolition	1



■ Enquêtes fondées : 7
■ Enquêtes non fondées : 7
■ Enquêtes en traitement : 3

Délai moyen de traitement : 77 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Un arbre public empiète sur une propriété privée et doit être abattu : la citoyenne n'a pas à payer les 4 000 \$ réclamés par la Ville

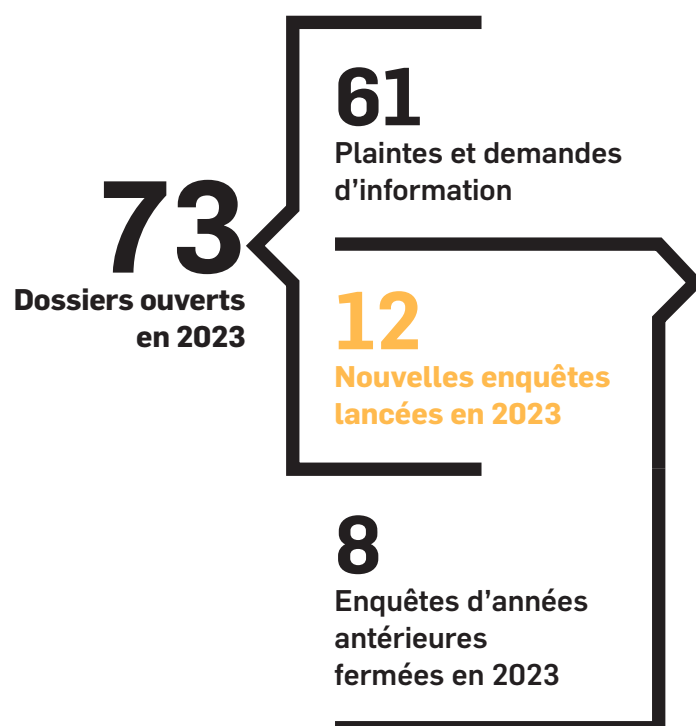
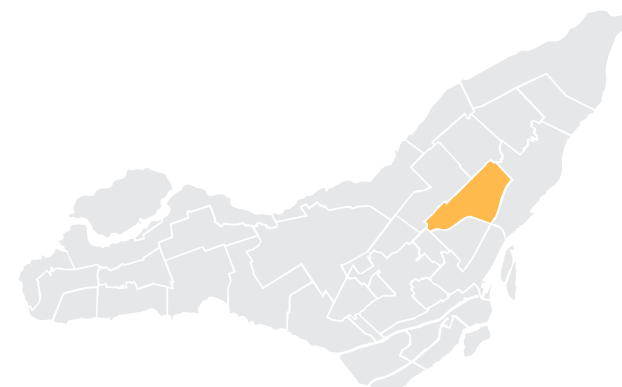
La citoyenne conteste la facture de 3 927,98 \$ qu'elle a reçue de la Ville pour l'abattage d'un arbre municipal devant sa maison. L'arbre doit être coupé pour permettre l'exécution d'urgents travaux de réfection de sa conduite d'égout. La citoyenne trouve absurde et injuste qu'en plus de devoir assumer les coûts importants reliés à la réparation des dommages causés à sa propriété par les racines de l'arbre, l'arrondissement lui facture un montant représentant la valeur de cet arbre public.

L'arrondissement reconnaît la nécessité d'abattre l'arbre et s'appuie sur un article de son *Règlement sur les tarifs* pour justifier le fait que la valeur de l'arbre doit être facturée à la citoyenne.

Nous faisons valoir auprès de l'arrondissement que le règlement doit recevoir une interprétation contextuelle qui tient compte de la responsabilité de la Ville à l'égard de son arbre aux termes du *Code civil du Québec*. La disposition du règlement invoquée par l'arrondissement vise une situation où un arbre municipal nuit à une construction projetée. Ici, la construction, soit la maison de la citoyenne, est antérieure à la plantation de l'arbre. C'est donc l'arbre municipal à abattre qui empiète sur la propriété privée plutôt que l'inverse, et les frais prévus au *Règlement sur les tarifs* ne s'appliquent pas dans ces circonstances.

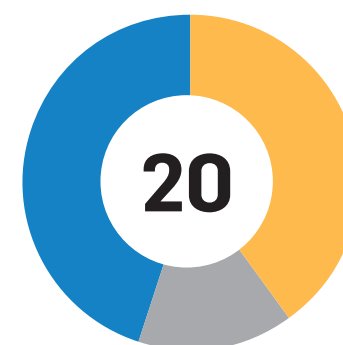
L'arrondissement considère nos arguments et, à la lumière des faits portés à son attention, révisé sa décision puis procède à l'abattage de l'arbre sans frais pour la citoyenne.

Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Nuisances	5
Ruelles	2
Accessibilité universelle	1
Arbres	1
Clôtures, haies, entrées charretières	1
Participation citoyenne	1
Travaux publics	1



■ Enquêtes fondées : 8
■ Enquêtes non fondées : 3
■ Enquêtes en traitement : 9

Délai moyen de traitement :
113 jours

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2023

L'arrondissement bonifie les normes d'affichage pour certains projets : une action concrète qui favorise la participation citoyenne

La citoyenne se plaint que le processus ayant entouré l'autorisation, par le conseil d'arrondissement, d'un projet particulier controversé de construction de 27 logements, n'a pas été démocratique.

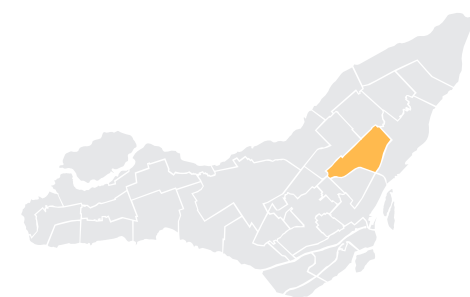
Dans l'ensemble, le processus suivi est conforme aux exigences réglementaires. Cependant, l'affichage obligatoire du projet à son emplacement, afin d'en annoncer la nature et de préciser comment obtenir plus de renseignements, soulève des questionnements.

Seul un avis plastifié de format tabloïd (11 po x 17 po) a été installé dans la porte de l'immeuble. Cet affichage n'était pas facilement visible de l'extérieur pour les résidents et résidentes concernés et habilités à se prononcer sur le projet.

À notre invitation et conformément à ses engagements aux termes des articles 15 et 16 de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, où la participation citoyenne est favorisée, l'arrondissement accepte de bonifier l'affichage sur le site de projets comme celui-là. Les nouvelles affiches sont de grandes dimensions et comportent, entre autres, un code QR donnant accès en ligne aux documents pertinents. L'arrondissement livre les affiches avec les instructions d'installation et de publicité pour le promoteur. Les frais afférents sont facturés à ce dernier en vertu du *Règlement sur les tarifs*, modifié à cette fin.

Voilà un bon exemple d'implication citoyenne profitable et d'une procédure simple adoptée par un arrondissement afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques.

Arrondissement de Rosemont- La Petite-Patrie (suite)



Absence d'accès direct à une voie de circulation : dossier au long cours en voie de résolution

Dans ce dossier au long cours, dont nous avons parlé dans notre rapport annuel 2022, les représentants du syndicat des copropriétaires de deux immeubles de condominiums se plaignent, depuis plusieurs années, auprès de la Ville de Montréal de l'absence d'accès direct à une voie de circulation pour l'un des deux bâtiments construits en 2014.

Depuis l'envoi aux entités concernées de notre rapport où nous retraçons l'historique du projet, le rôle de la Ville dans son développement et où nous demandons la mise en place d'une solution permanente, nous avons poursuivi nos interventions et le dossier a progressé.

L'arrondissement s'est engagé à revoir et à améliorer l'accès temporaire destiné aux véhicules d'urgence qui avait été aménagé à la suite d'un avis de la Régie du bâtiment du Québec. Un budget a été sécurisé pour la réalisation des travaux en 2024.

De plus, le financement d'un projet d'enfouissement d'une ligne électrique longeant le site et posant des enjeux de sécurité a été intégré dans le programme décennal d'immobilisations 2024-2033.

Nuisances aux abords du Clos des Carrières

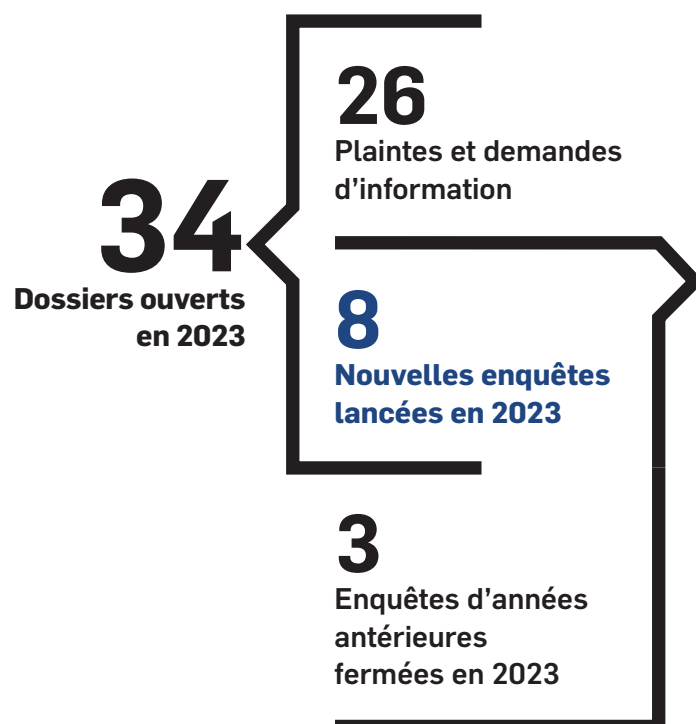
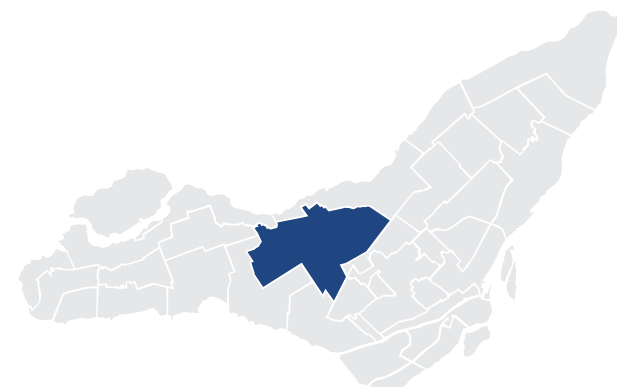
Depuis plusieurs années, des citoyens et citoyennes résidant en bordure du Clos des Carrières se plaignent de nuisances liées aux activités municipales qui s'y déroulent. Ils estiment que le site devrait être relocalisé, ou que la Ville devrait mettre en place des mesures d'atténuation du bruit. Lancée en 2019, notre enquête de longue haleine dans ce dossier nous a permis d'ouvrir des canaux de communication avec l'ensemble des entités de la Ville concernées, le tout afin de nous permettre de comprendre le contexte, d'identifier des solutions et de travailler à créer une plus grande harmonie entre les activités du Clos et la qualité de vie des résidents et résidentes du voisinage.

Le site est exploité par plusieurs entités municipales depuis maintenant près de 100 ans. Il regroupe, entre autres, pour l'arrondissement, les équipes de la voirie, des travaux publics, de l'éclairage, de la signalisation et du marquage ainsi que des ateliers mécaniques, une station d'essence, une station de nettoyage de camions, des stationnements pour les véhicules de l'Agence de mobilité durable et des entrepôts. Cette cohabitation restreint l'espace de circulation et de travail disponible, ce qui contribue aux nuisances.

En 2021, une étape déterminante est franchie : le Service de la gestion et de la planification des immeubles lance un projet de reconfiguration de l'aménagement du Clos. Puisque ce projet à long terme requiert de nombreuses démarches, nous avons convenu d'effectuer un suivi en 2022 pour nous assurer de sa progression. Les différentes entités concernées se sont aussi engagées à mettre en place d'autres mesures d'atténuation.

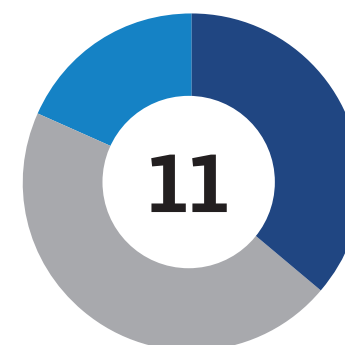
Nos vérifications confirment que le projet de reconfiguration suit son cours et que les budgets nécessaires à sa bonne marche sont validés et réservés. D'importants travaux de démolition et de reconstruction d'immeubles, de relocalisation d'activités, d'insonorisation et de verdissement seront effectués afin de permettre une meilleure organisation des opérations du Clos et la poursuite des efforts pour diminuer les nuisances sonores. De plus, nous obtenons la confirmation que les alarmes de recul de la totalité des véhicules actifs de l'arrondissement ont été modifiées, que le remplacement de celles sur les véhicules neufs et à recevoir se poursuivra et que les portes de l'atelier situé dans le Clos sont fermées lors de travaux mécaniques bruyants. Par ailleurs, un processus de plainte a été mis en place et nous constatons qu'il porte fruit et permet un meilleur suivi.

Arrondissement de Saint-Laurent



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Arbres	2
Stationnements, vignettes, débarcadères	2
Travaux publics	2
Réclamations pour dommages corporels ou matériels	1
Services aux citoyens : communications, comportements, procédures et délais	1



■ Enquêtes fondées : 4
■ Enquêtes non fondées : 5
■ Enquêtes en traitement : 2

Délai moyen de traitement : 75 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Comment faire taire la thermopompe trop bruyante d'un voisin

Depuis novembre 2021 et sans succès, la citoyenne se plaint à l'arrondissement du bruit excessif généré par la thermopompe de la propriétaire voisine.

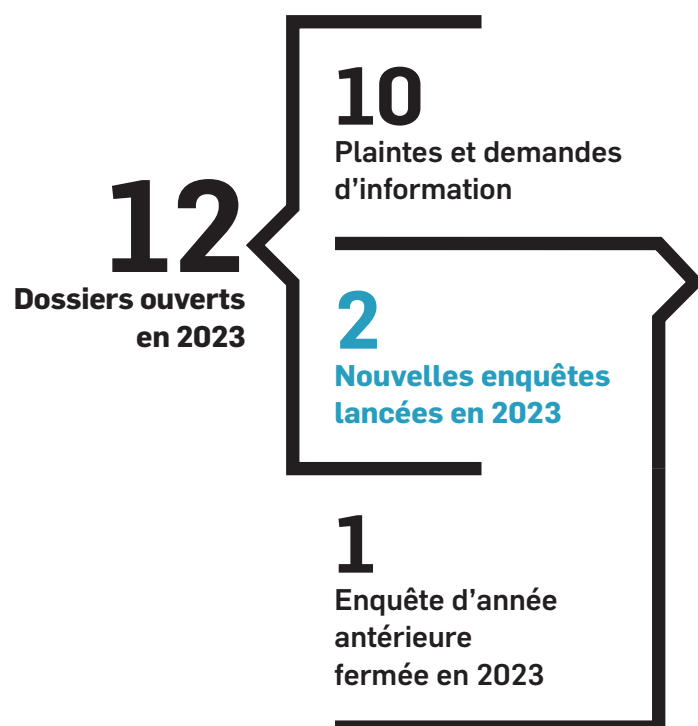
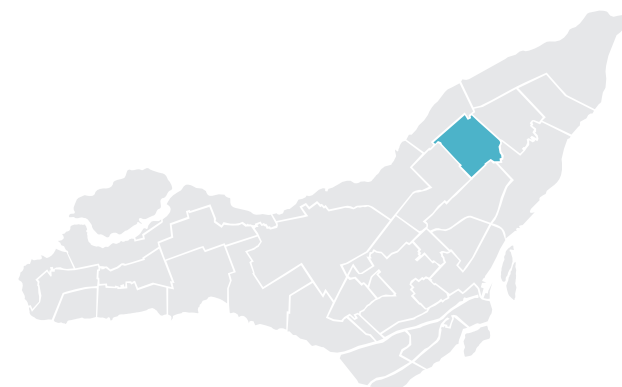
Au début de notre enquête, un nouvel inspecteur est affecté au dossier et à notre suggestion, il mandate une firme spécialisée en vue de réaliser une étude d'impact sonore. Le rapport d'expertise conclut à un dépassement de la norme réglementaire en période estivale. Des travaux d'entretien sont réalisés sur l'appareil, mais les nuisances sonores perdurent. Nous apprenons ensuite que le rapport d'expertise susmentionné est incomplet et ne justifie pas la délivrance d'un constat, car les mesures de son n'ont pas été relevées sur une durée suffisamment longue. L'arrondissement propose la prise de nouvelles

mesures de son en continu l'été suivant. Nous effectuons une visite des lieux en novembre 2022, et constatons que le bruit de la thermopompe est clairement audible de l'extérieur.

Nous insistons pour que l'arrondissement procède le plus tôt possible, soit durant la période hivernale en cours. De nouvelles mesures sont prises à la suite desquelles cinq constats d'infraction sont délivrés à la propriétaire. Un jugement par défaut est rendu sur ces constats en janvier 2023.

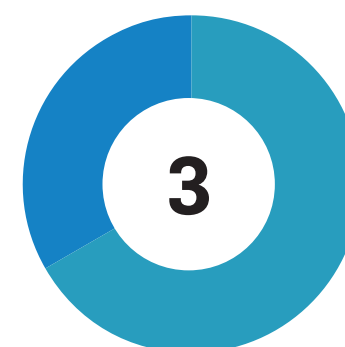
Le bâtiment voisin devient inhabité et est mis en vente, mais la thermopompe fonctionne de manière intermittente. L'inspecteur communique avec la représentante de la propriétaire, l'appareil est mis en arrêt et la citoyenne ayant formulé la plainte en 2021 n'est maintenant plus incommodée par le bruit.

Arrondissement de Saint-Léonard



Sujet des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Nuisances 2



■ Enquêtes fondées : 2
■ Enquête en traitement : 1

Délai moyen de traitement :
119 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Arrière-cour de commerce en bon état de propreté

Le citoyen se plaint que les mesures mises en place à la suite de notre intervention relativement à une plainte antérieure de sa part dont le but était d'améliorer la propreté de l'arrière-cour d'un commerce du boulevard Lacordaire, à proximité de sa maison, n'ont pas été appliquées complètement ou correctement. Il soutient que la situation a empiré.

Les mesures mises en œuvre antérieurement par le commerçant concerné sont les suivantes :

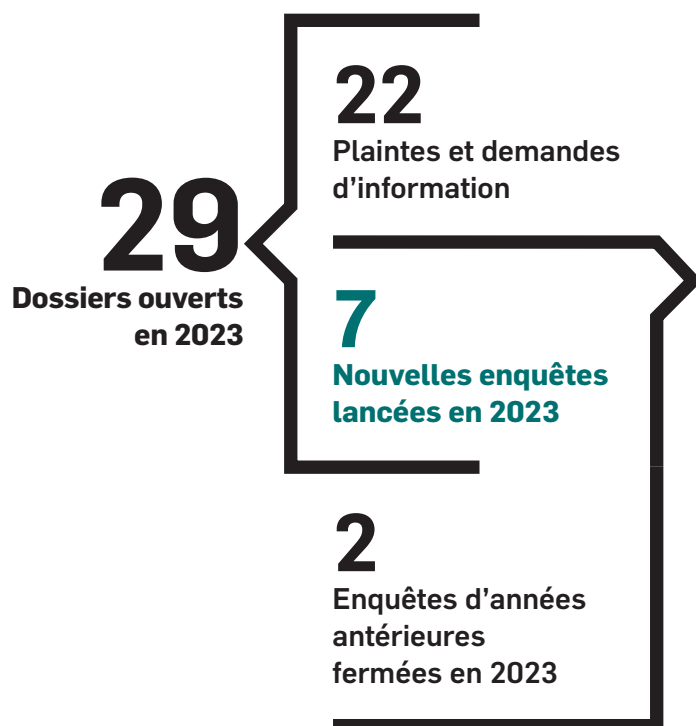
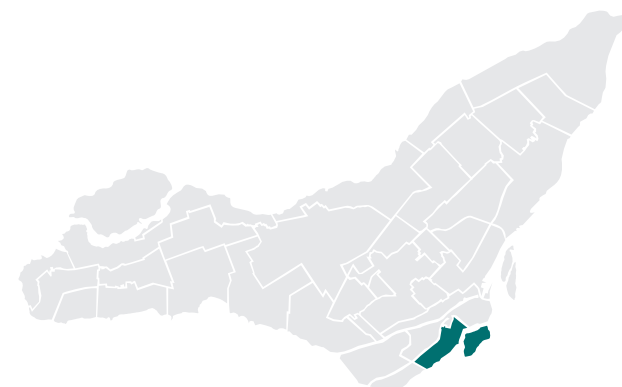
- allongement de la clôture bordant la cour arrière de 6 pi jusqu'à un lampadaire;
- installation d'un écran opaque en coin pour cacher un conteneur.

Le citoyen nous transmet des photos montrant la clôture brisée et un conteneur à déchets qui n'est pas camouflé par un écran ou par ladite clôture.

Après des inspections et des pourparlers avec le commerçant, l'arrondissement nous confirme, photos à l'appui, que les travaux de réparation de la clôture ont été réalisés et que le conteneur à déchets n'est plus visible de la voie publique.

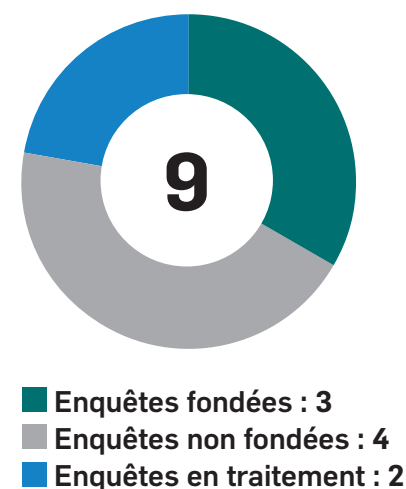
Il ressort de nos observations que les correctifs adéquats ont été apportés diligemment, que la cour arrière est conforme et qu'elle ne représente plus une nuisance pour le citoyen.

Arrondissement de Verdun



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Autres permis	2
Permis de transformation/ construction/démolition	2
Sécurité	2
Itinérance et cohabitation sociale	1



Délai moyen de traitement : 106 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Biodiversité et phragmites ne font pas bon ménage

Le citoyen déplore l'absence d'entretien du terrain municipal derrière sa propriété : herbes hautes et envahissantes, arbres morts, vignes étouffant les arbres et couvrant les fils électriques, débris et déchets de toutes sortes le recouvrent. Il demande que l'arrondissement entretienne ce terrain comme il le fait pour le domaine public ailleurs sur son territoire.

Le terrain est un espace vert faisant partie d'une zone naturalisée de gestion différenciée. Cela ne dispense pas l'arrondissement d'en faire un entretien adéquat, mais cette désignation, par définition, écarte la tonte de gazon souhaitée par le citoyen.

Nos visites des lieux valident les observations du citoyen.

Nous apprenons que l'espace est colonisé par une plante, le roseau commun (*Phragmites australis*). Il s'agit d'une plante exotique

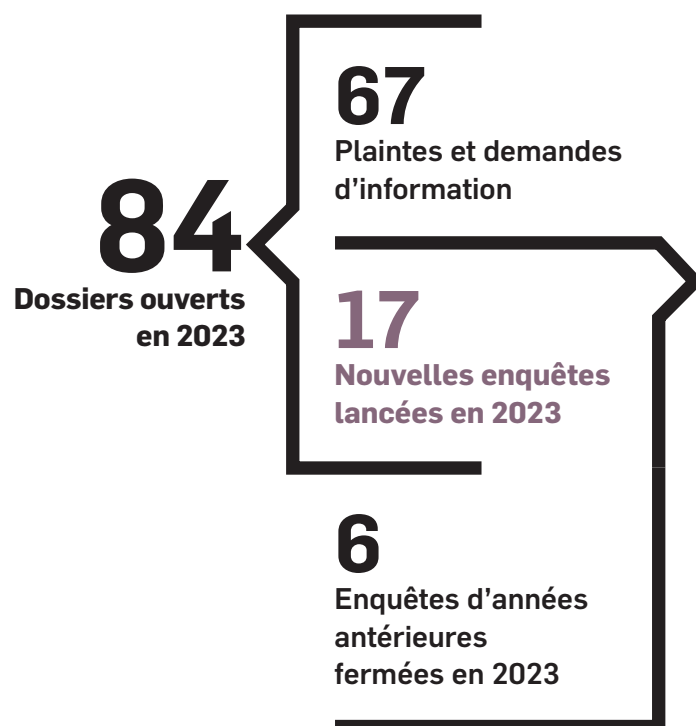
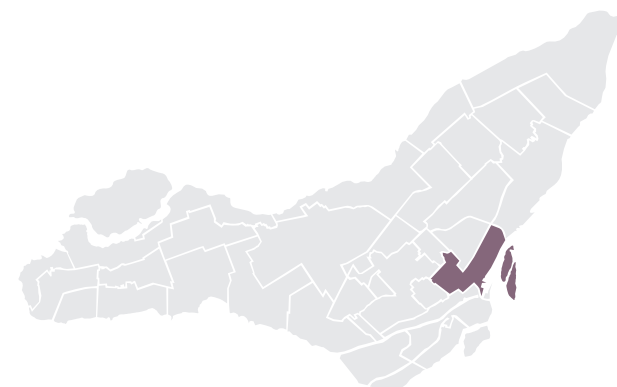
envahissante pouvant nuire, entre autres, à la biodiversité, créer des risques d'incendie et générer des nuisances importantes pour les riverains et riveraines.

Pendant l'été 2023, l'équipe d'horticulture intervient à plusieurs reprises pour la propreté et la végétation. Nous considérons que le terrain est maintenant dans un état acceptable, eu égard au contexte.

Nous demandons à l'arrondissement un plan précis d'entretien annuel du terrain, incluant des mesures à l'égard du phragmite. Tenant compte des recommandations de Nature-Action Québec, l'organisme mandaté pour caractériser le site, l'arrondissement développe un plan complet. Il s'engage à maintenir un couloir de propreté de 3 m en vue de contrôler la végétation et à effectuer une fauche annuelle de la colonie de roseaux à l'automne.

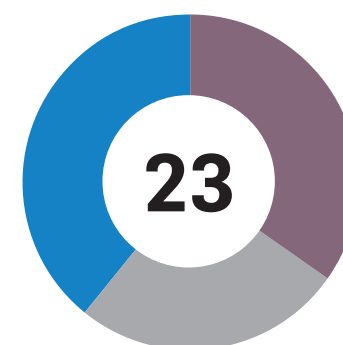
Nous ferons un suivi des engagements souscrits par l'arrondissement en 2024.

Arrondissement de Ville-Marie



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Nuisances	8
Sécurité	3
Permis de transformation/ construction/démolition	2
Travaux publics	2
Culture	1
Domaine public : occupation ou activités commerciales	1



■ Enquêtes fondées : 8
■ Enquêtes non fondées : 6
■ Enquêtes en traitement : 9

Délai moyen de traitement : 135 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Bruit émanant d'un bar et cohabitation des usages commercial et résidentiel

Les plaignants sont des résidents et résidentes de longue date d'un immeuble de la rue Sainte-Catherine Est. Le problème a commencé quand la clinique d'ophtalmologie devant chez eux a cédé sa place à un bar. Malgré plusieurs plaintes pour bruit excessif au 311, notamment pour signifier la diffusion de musique à l'extérieur, le problème persiste.

L'article 9 du *Règlement sur le bruit* de l'arrondissement prohibe spécifiquement, lorsqu'il s'entend de l'extérieur, le bruit produit au moyen d'appareils sonores, qu'ils soient situés à l'intérieur d'un bâtiment ou à l'extérieur.

Préalablement à notre enquête, mais surtout au cours de celle-ci, une trentaine d'inspections sont réalisées par l'arrondissement, dont plusieurs conduisent à la délivrance de constats pour des infractions à l'article 9.

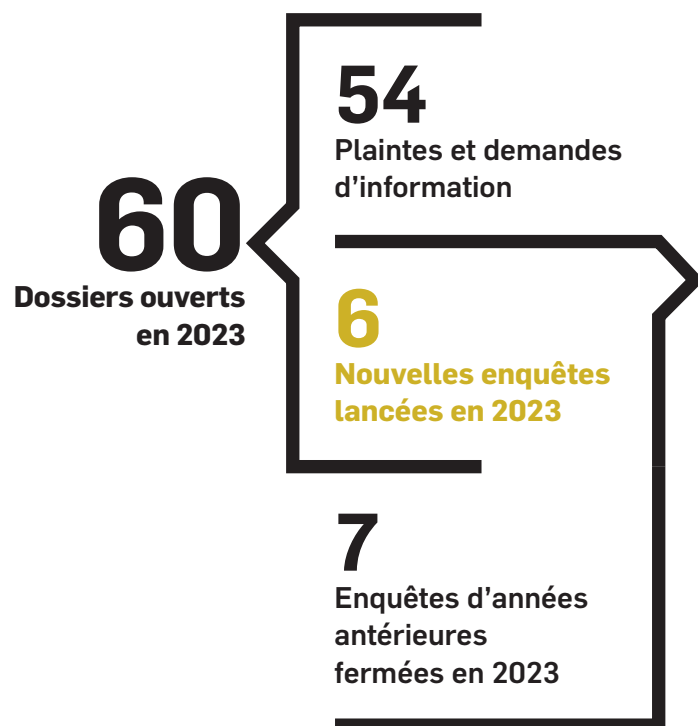
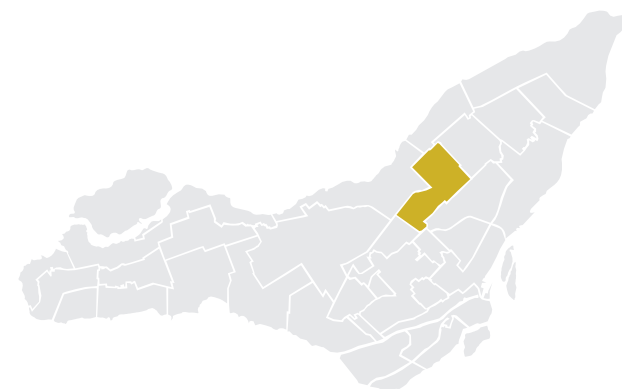
Dès le départ, la solution proposée par tous les intervenants est l'installation d'un sas, mais le tenancier tarde à procéder, avec les conséquences qui s'ensuivront.

Trois jugements rendus par la cour municipale confirment les violations par le bar de la disposition réglementaire précitée et le condamnent à des amendes totalisant 4 500 \$ plus les frais.

Le tribunal de la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ), à la suite d'un signalement par le Service de police, ordonne une suspension de quatre jours du permis du bar et une amende de 3 000 \$.

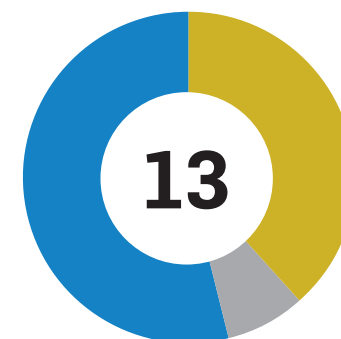
Au moment d'écrire ses lignes, le portique à l'entrée du bar a été installé.

Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Stationnements, vignettes, débarcadères	3
Clôtures, haies, entrées charretières	1
Sécurité	1
Services aux citoyens : communications, comportements, procédures et délais	1



■ Enquêtes fondées : 5
■ Enquête non fondée : 1
■ Enquêtes en traitement : 7

Délai moyen de traitement :
158 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Le citoyen obtient son espace de stationnement sur rue réservé aux personnes handicapées

L'arrondissement refuse d'accorder à un citoyen un espace de stationnement sur rue réservé aux personnes handicapées, car celui-ci dispose déjà d'un espace de stationnement privé. Le citoyen déclare toutefois que cet espace est dangereux puisqu'il est très étroit et situé dans une pente très prononcée.

Notre enquête révèle que deux citoyens résidant à proximité sont dans un contexte similaire : ils ont accès à un stationnement privé et ont obtenu un espace réservé sur rue. Considérant ces éléments, la décision de l'arrondissement nous paraît inéquitable et soulève des questionnements quant à la cohérence des décisions prises. Nous prenons également en considération le fait que le citoyen, en plus de ses propres limitations permanentes, est le proche aidant de ses deux

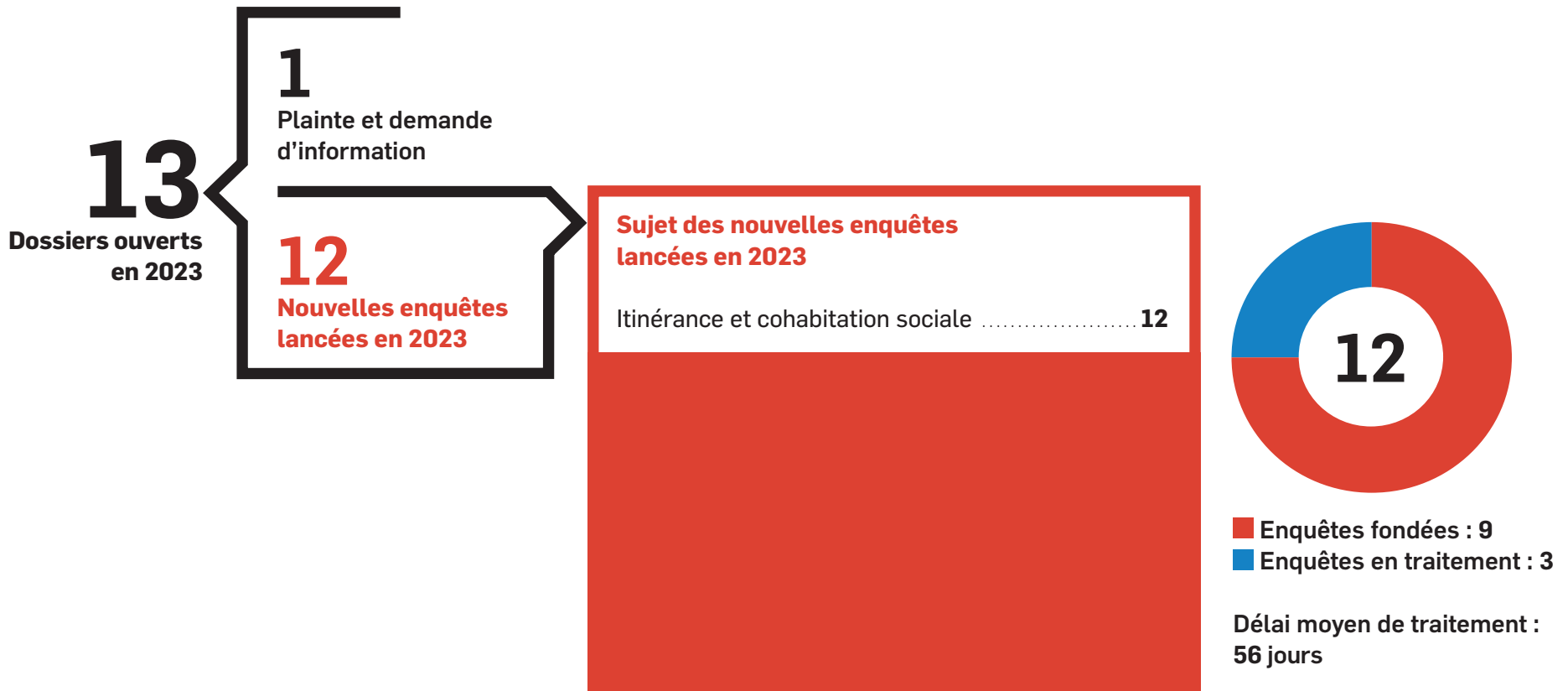
parents âgés résidant dans le même immeuble et dont la santé requiert son soutien, notamment pour les déplacements.

Nous avons de nombreux échanges avec l'arrondissement, qui accepte finalement de revenir sur sa décision et octroie un espace de stationnement pour personnes handicapées au citoyen. Ce dernier est très heureux et soulagé de l'issue du dossier.

De plus, en lien avec certains constats faits pendant l'enquête, l'arrondissement s'engage à améliorer sa procédure de traitement des demandes, notamment en utilisant un court formulaire pour permettre de recueillir certaines informations dès le départ. L'arrondissement s'engage également à revoir son logigramme d'aide à la décision et à adopter une politique d'octroi des places de stationnement sur rue et des débarcadères pour personnes handicapées. Nous ferons un suivi sur ces aspects.

Les services

Direction générale



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Milton-Parc : entre exaspération et détresse

Depuis 2021, l'OdM intervient concernant la cohabitation sociale et l'itinérance dans le quartier Milton-Parc. Nous avons publié le rapport d'enquête *Ne pas détourner le regard* en mai 2022 où nous décrivons une crise humanitaire au cœur de la ville. Nous y formulons cinq recommandations touchant la pérennisation d'un hébergement d'urgence, le mode de financement des organismes communautaires, la prévention de l'itinérance, la participation publique et l'amélioration de la concertation interne et avec les partenaires.

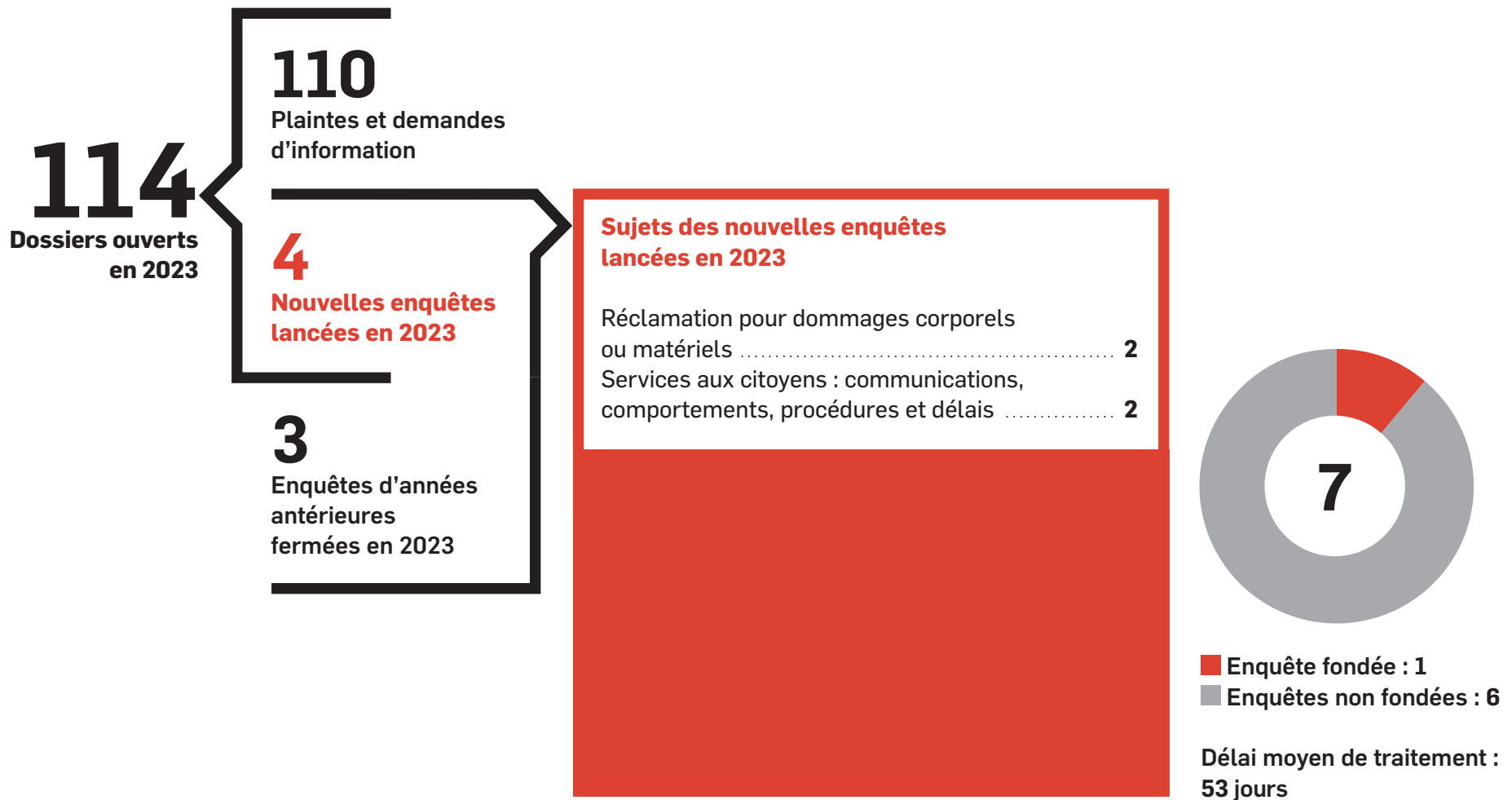
Tout au long de l'année 2023, nous faisons des suivis trimestriels quant à la mise en œuvre de ces recommandations. Voici nos constats.

Sur le terrain, la situation n'a pas connu de changement significatif et les citoyens et citoyennes ne peuvent pas observer l'amélioration souhaitée. Certains développements permettent toutefois d'entrevoir l'avenir avec espoir :

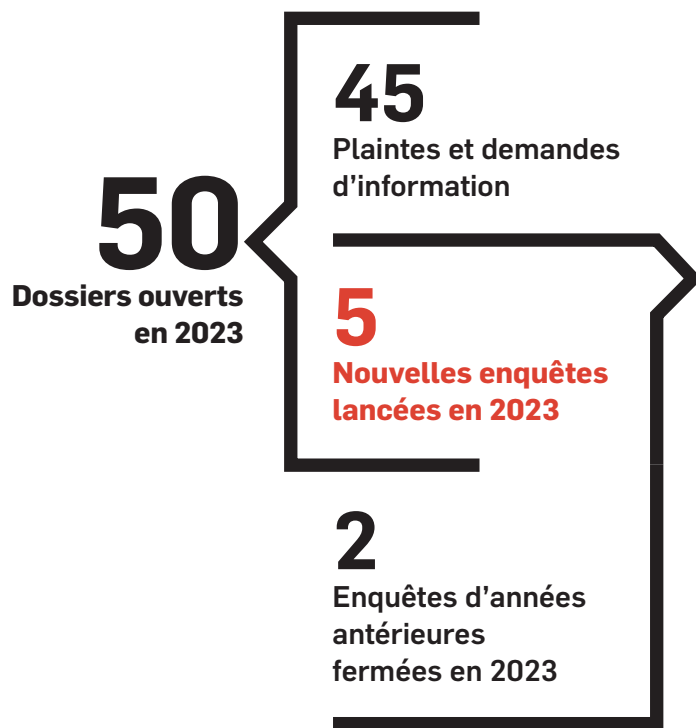
- des ponts ont été créés entre la Ville et ses partenaires gouvernementaux pour une action concertée en matière d'itinérance;
- un projet visant l'enjeu primordial de l'accueil des personnes qui arrivent du Nord est en implantation;
- la pérennisation d'une ressource d'hébergement d'urgence est pratiquement acquise;
- de nombreuses autres mesures et ressources sont également, de près ou de loin, liées aux gestes posés par la Ville de Montréal en matière d'itinérance;
- des cliniques de santé communautaires inuites sont en déploiement.

Beaucoup de travail reste à faire et nous suivrons encore le dossier en 2024. Nous pensons toutefois pouvoir dire aujourd'hui que, bien que la partie soit loin d'être gagnée, la Ville de Montréal ne détourne pas le regard.

Service des affaires juridiques Bureau des réclamations

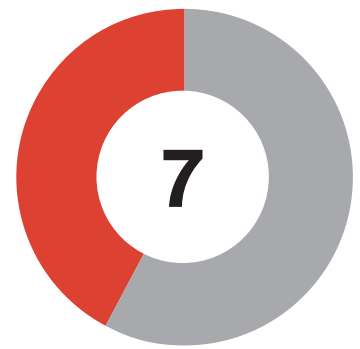


Service des affaires juridiques Cour municipale



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Cour municipale : frais, perception et jugements	3
Accès à l'information	1
Services aux citoyens : communications, comportements, procédures et délais	1



■ Enquêtes fondées : 3
■ Enquêtes non fondées : 4

Délai moyen de traitement : **93 jours**

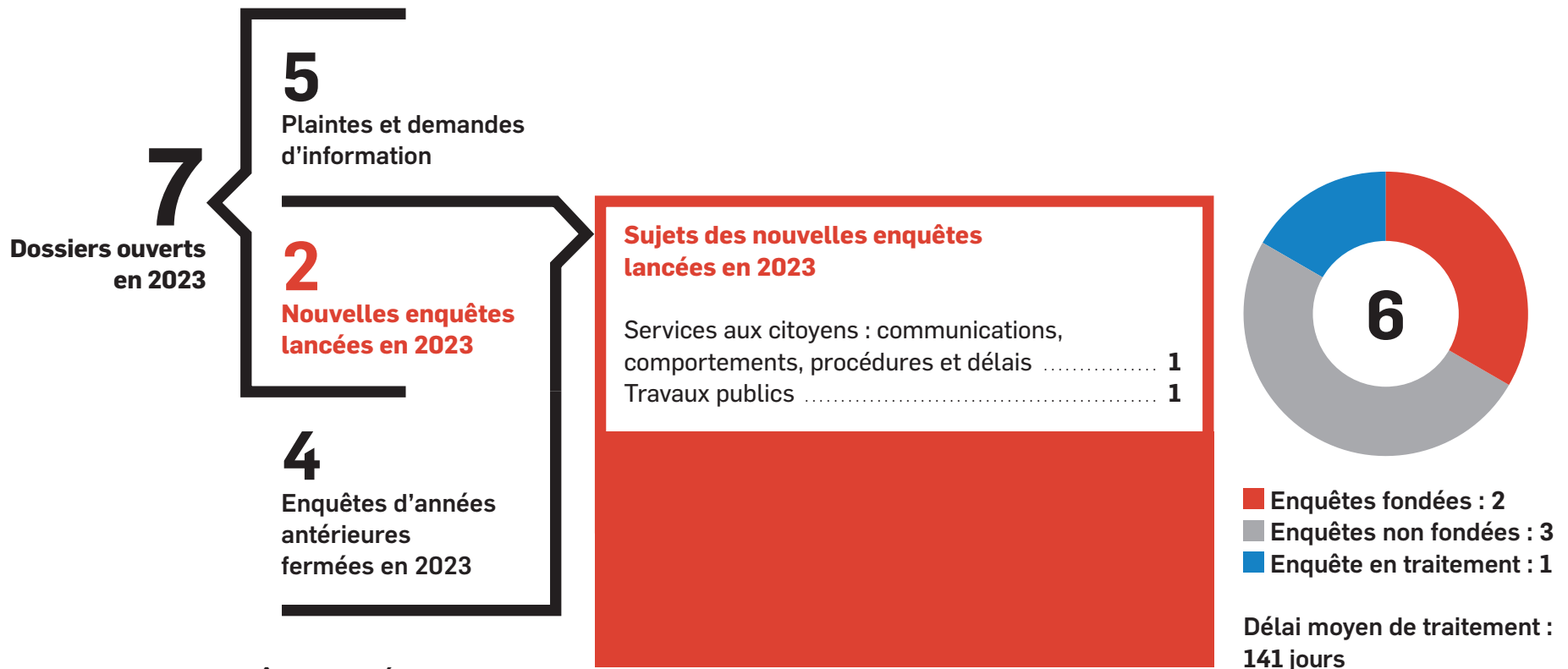
EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Dépôt de preuves au soutien d'un plaidoyer de non-culpabilité

Nous réalisons une enquête à notre initiative sur l'importance d'améliorer et de bonifier les explications fournies aux citoyens et citoyennes au sujet du processus de dépôt de preuves au soutien d'un plaidoyer de non-culpabilité. Notre enquête porte également sur le besoin de les sensibiliser quant à l'importance de conserver leurs éléments de preuve, qu'ils les aient soumis préalablement à l'audience ou pas.

Notre enquête a permis la modification de plusieurs documents transmis aux citoyens au cours du processus pénal. Nous avons aussi fait des commentaires sur les pages du site Montreal.ca.

Service de la concertation des arrondissements



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Une ville inclusive été comme hiver

En 2022, deux organismes demandent notre intervention pour des déficiences dans le déneigement. Plus précisément, les débarcadères pour personnes à mobilité réduite ne sont souvent déneigés que plusieurs jours après la tombée de la neige, ce qui contribue à l'isolement de ces citoyens et citoyennes. Ils sont également confrontés à des trottoirs et intersections mal déneigés, ce qui limite encore plus leurs déplacements.

L'OdM effectue une vaste enquête systémique auprès de la Ville de Montréal, incluant le Service de la concertation des arrondissements, les 19 arrondissements et le Service de la diversité et de l'inclusion sociale.

À l'été 2023, nous transmettons à ces entités un rapport d'enquête intitulé *Montréal : inclusive été comme hiver*, dans lequel nous formulons trois recommandations qui s'appuient sur la *Charte montréalaise des droits et des responsabilités*. Celles-ci visent l'amélioration du déneigement, des débarcadères et des rayons de

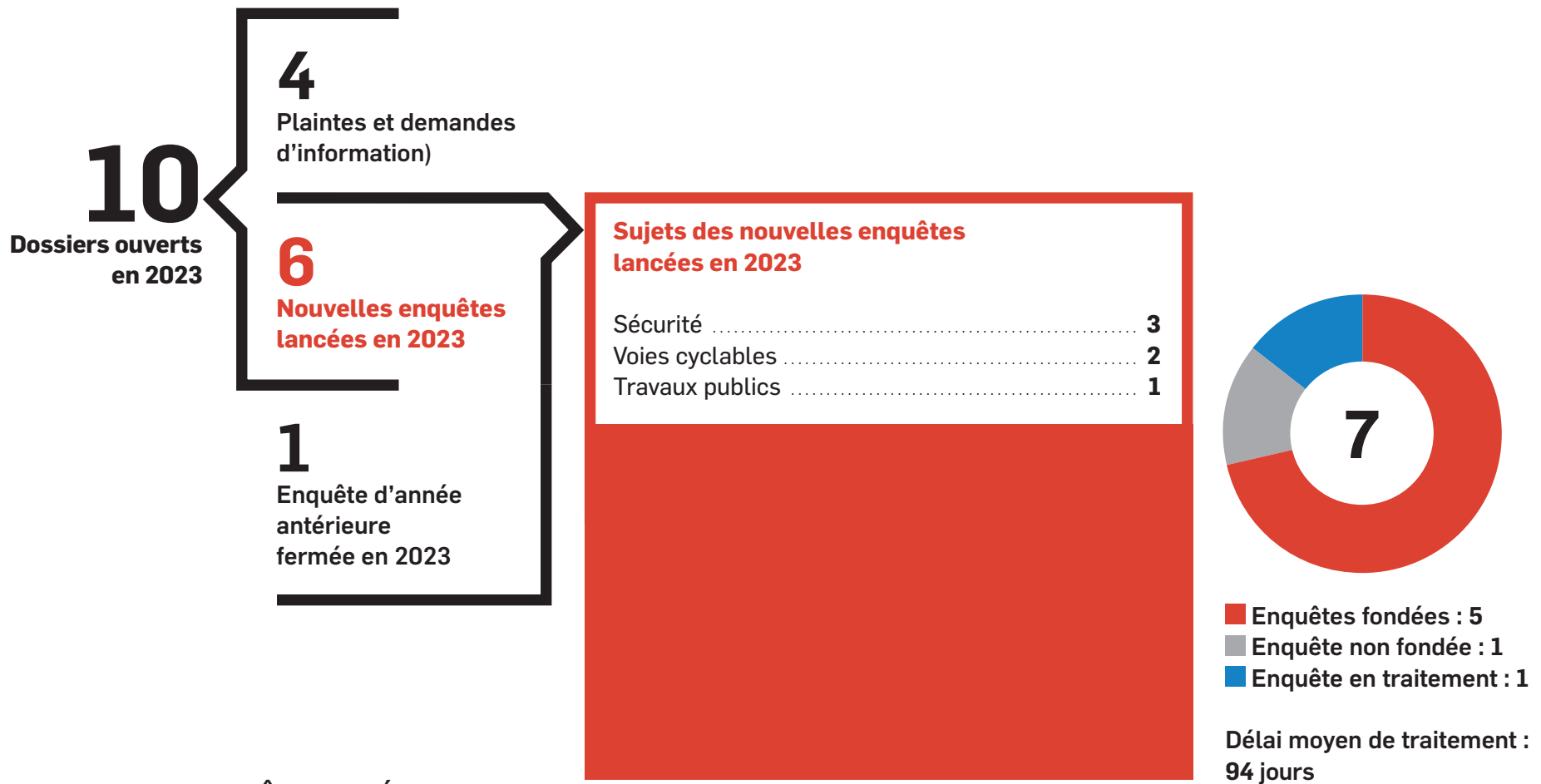
trottoir, l'amélioration du traitement des requêtes au 311 ainsi que la gouvernance en accessibilité universelle.

À la fin de l'année 2023, les discussions sont toujours en cours.

Depuis, la Ville de Montréal a accepté nos recommandations et s'est engagée à procéder à des changements structurants et inédits pour améliorer concrètement le déneigement des débarcadères :

- les débarcadères seront déneigés en continu dès l'accumulation de 5 cm de neige;
- une équipe unique sera dédiée au déneigement des débarcadères dans toute la Ville de Montréal;
- les débarcadères seront mis à niveau pour respecter une dimension standard et en faciliter le déblaiement;
- de nouvelles formations sont en cours d'élaboration et seront offertes aux opérateurs, aux agents du 311 et aux gestionnaires.

Service de l'urbanisme et de la mobilité



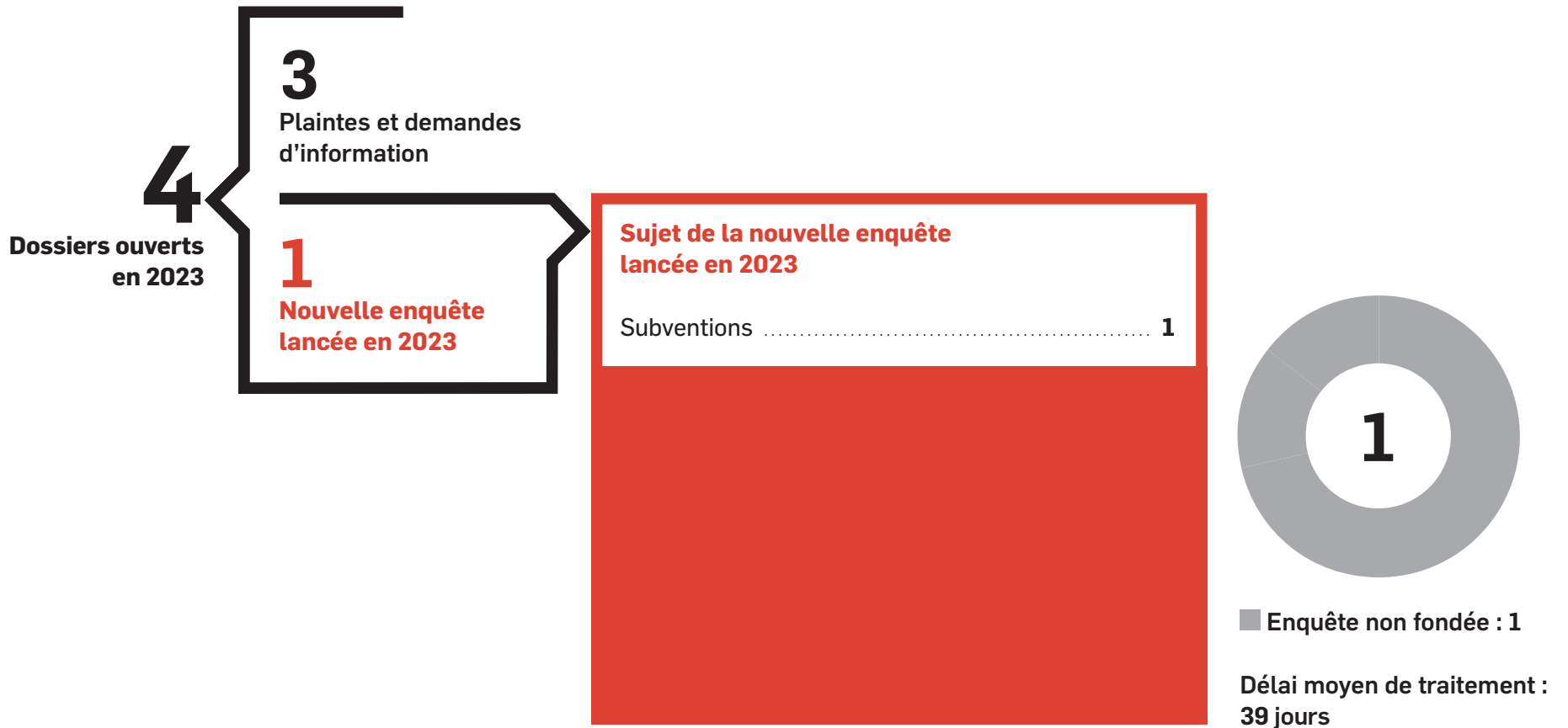
EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Piste cyclable Christophe-Colomb

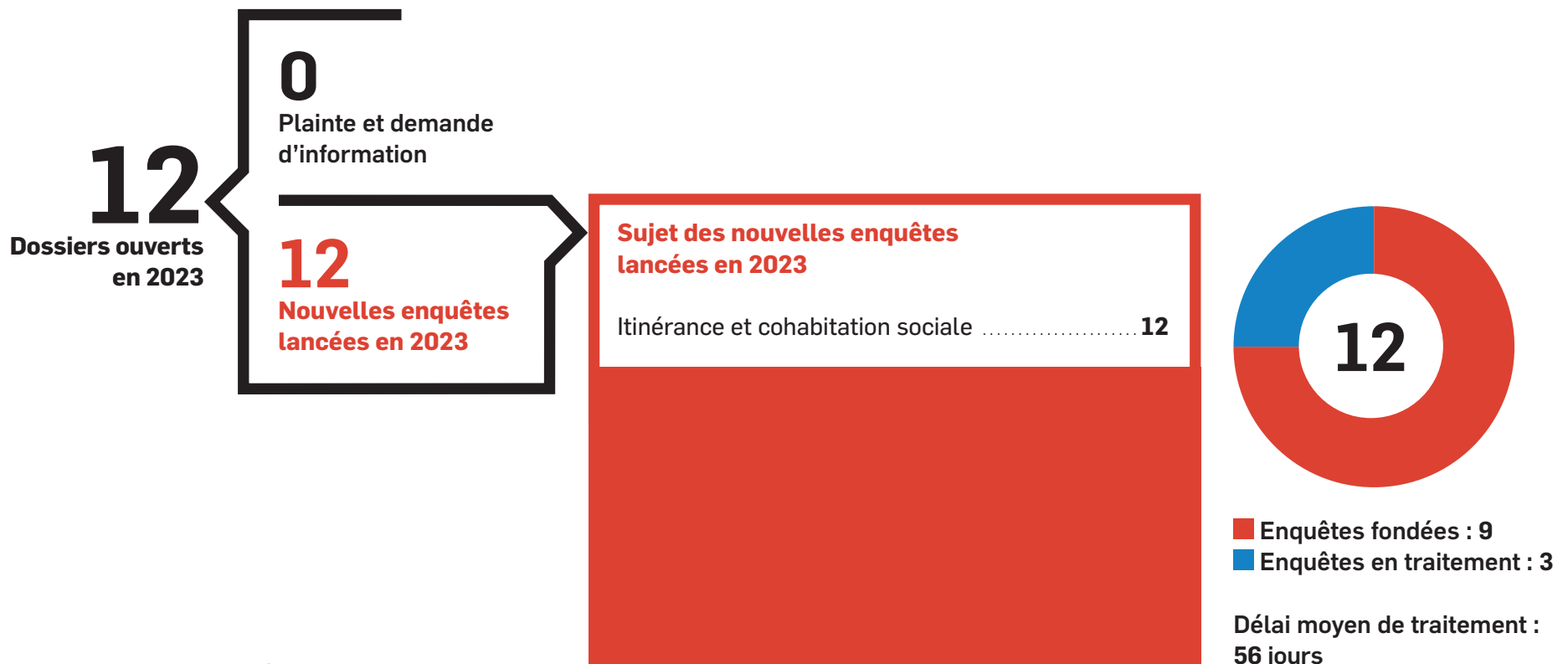
Dans le cadre du projet d'aménagement de voies cyclables sur l'avenue Christophe-Colomb prévu en 2023 et 2024, nous vérifions que les recommandations formulées dans le rapport concernant des aménagements urbains réalisés à l'été 2020 *Mobilité pour tous à Montréal en temps de crise et après* sont respectées.

Le SUM respecte la plupart des recommandations, mais nous intervenons sur des enjeux liés à l'accessibilité universelle (espaces réservés et débarcadères pour les personnes à mobilité réduite), au partage de l'information et à l'implication des arrondissements (notamment concernant les impacts sur la gestion des collectes des matières résiduelles) et à la sécurité de l'aménagement (collaboration avec le Service de sécurité incendie de Montréal).

Service du développement économique



Service de la diversité et de l'inclusion sociale



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Milton-Parc : entre exaspération et détresse

Depuis 2021, l'OdM intervient concernant la cohabitation sociale et l'itinérance dans le quartier Milton-Parc. Nous avons publié le rapport d'enquête *Ne pas détourner le regard* en mai 2022 où nous décrivons une crise humanitaire au cœur de la ville. Nous y formulons cinq recommandations touchant la pérennisation d'un hébergement d'urgence, le mode de financement des organismes communautaires, la prévention de l'itinérance, la participation publique et l'amélioration de la concertation interne et avec les partenaires.

Tout au long de l'année 2023, nous faisons des suivis trimestriels quant à la mise en œuvre de ces recommandations. Voici nos constats.

Sur le terrain, la situation n'a pas connu de changement significatif et les citoyens et citoyennes ne peuvent pas observer l'amélioration souhaitée. Certains développements permettent toutefois d'entrevoir l'avenir avec espoir :

- des ponts ont été créés entre la Ville et ses partenaires gouvernementaux pour une action concertée en matière d'itinérance;
- un projet visant l'enjeu primordial de l'accueil des personnes qui arrivent du Nord est en implantation;
- la pérennisation d'une ressource d'hébergement d'urgence est pratiquement acquise;
- de nombreuses autres mesures et ressources sont également, de près ou de loin, liées aux gestes posés par la Ville de Montréal en matière d'itinérance;
- des cliniques de santé communautaires inuites sont en déploiement.

Beaucoup de travail reste à faire et nous suivrons encore le dossier en 2024. Nous pensons toutefois pouvoir dire aujourd'hui que, bien que la partie soit loin d'être gagnée, la Ville de Montréal ne détourne pas le regard.

Service de la culture

6
Dossiers ouverts
en 2023

6

Plaintes et demandes
d'information

0

Nouvelle enquête lancée en 2023

Service de l'eau

26
Dossiers ouverts
en 2023

16

Plaintes et demandes
d'information

10

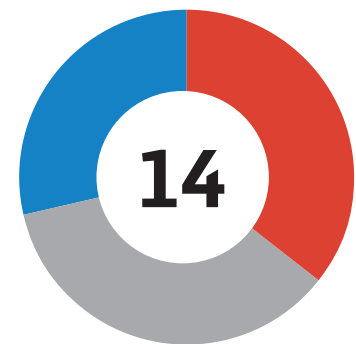
Nouvelles enquêtes
lancées en 2023

4

Enquêtes d'années
antérieures
fermées en 2023

Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2023

Travaux publics	9
Taxes	1



■ Enquêtes fondées : 5
■ Enquêtes non fondées : 5
■ Enquêtes en traitement : 4

Délai moyen de traitement :
84 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Plus de 60 000 \$ remboursés aux citoyens et citoyennes !

Un vaste programme est en cours à la Ville de Montréal pour remplacer les entrées d'eau en plomb. Dans le cadre de ce programme, des travaux sont effectués sur une rue où un citoyen affecté par ceux-ci s'adresse à nous lors de la réception de sa facture. Il conteste la longueur du tuyau remplacé.

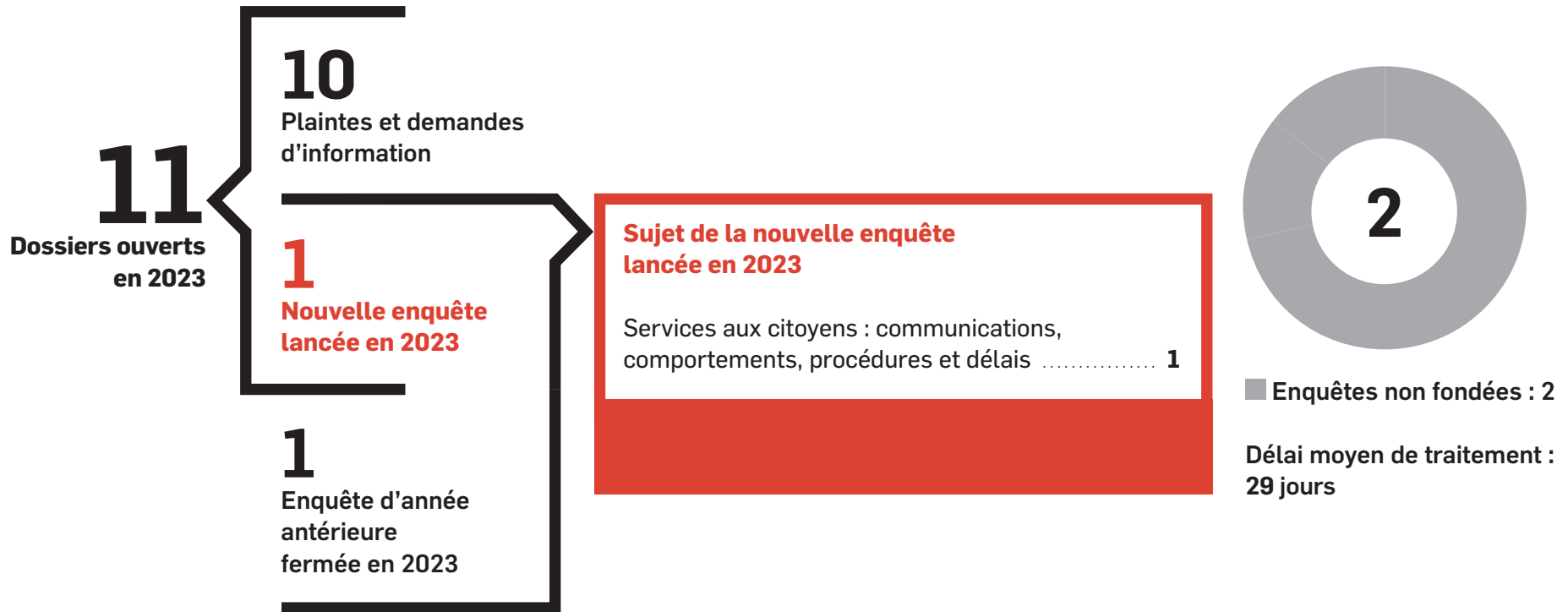
Dans le cadre de cette enquête, nous découvrons qu'une information erronée a été soumise par la Ville à l'entrepreneur responsable des travaux. Selon cette information, la ligne de propriété (limite entre la propriété du citoyen et le domaine public) se situait au trottoir alors que dans les faits, elle se trouvait plutôt à environ 2,7 mètres du trottoir, vers le bâtiment résidentiel.

Comme la facturation est basée sur la longueur du tuyau remplacé à partir de la ligne de propriété, il s'agit là d'une erreur importante. Le citoyen se voyait facturé pour 2,4 m alors que toute la longueur remplacée fait partie du domaine public. Sa facture de 2 700,47 \$ est donc annulée.

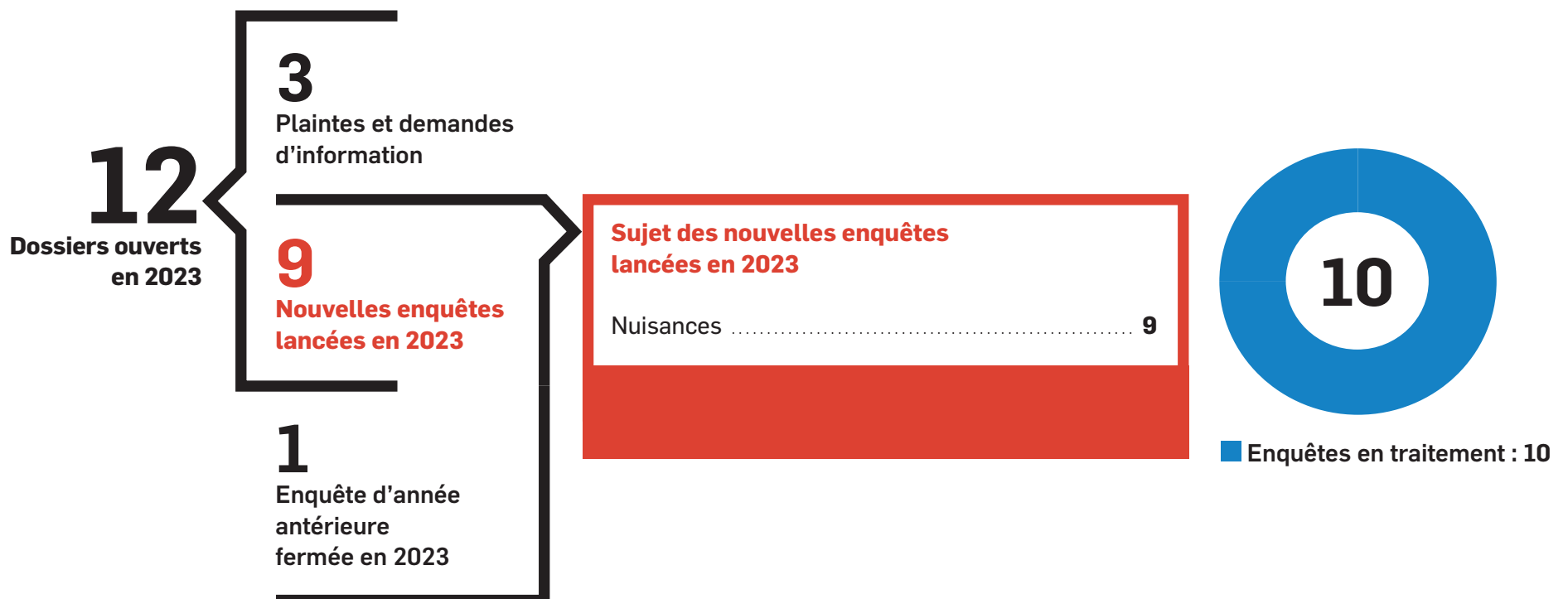
À la suite de cette enquête, nous demandons que toutes les factures de la rue en cause soient revues.

Grâce à notre intervention, 20 factures ont été revues à la baisse ou annulées, pour un total de plus de 60 000 \$ facturé en trop.

Service de l'évaluation foncière



Service de l'environnement



Service de l'expérience citoyenne et des communications

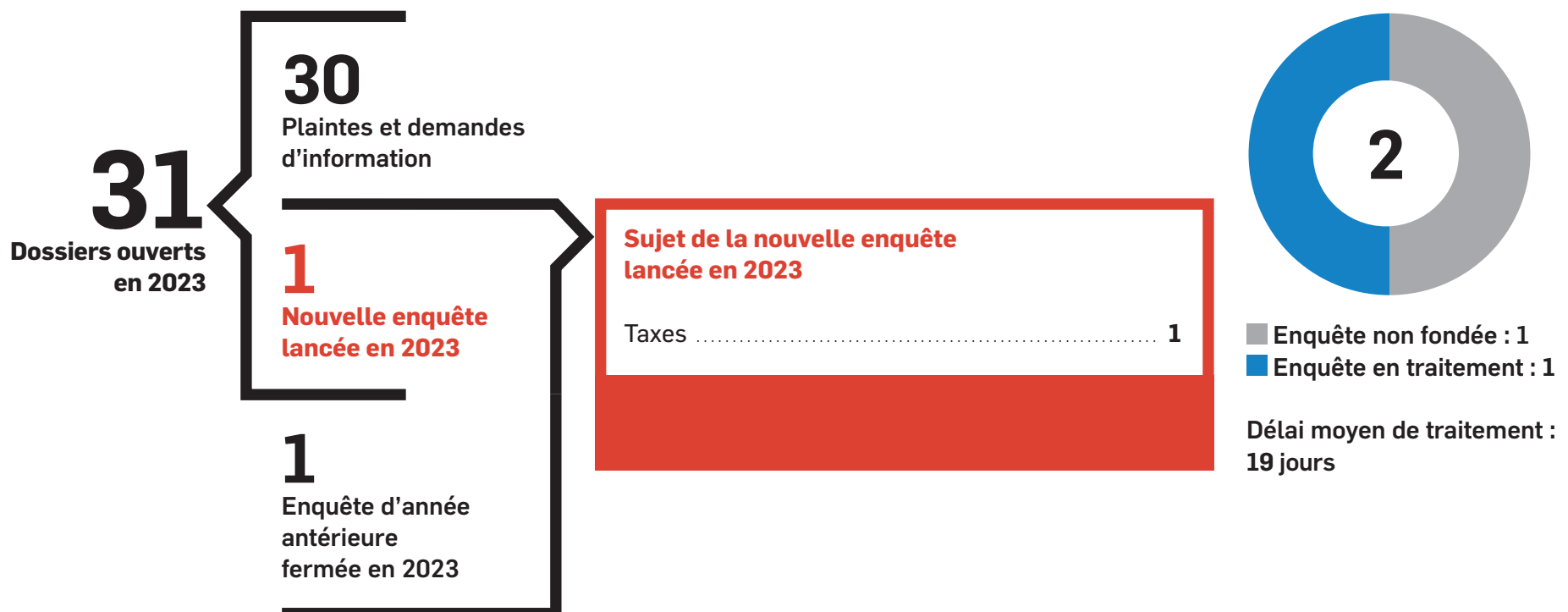


Un projet d'aménagement de voies cyclables conforme à nos recommandations de 2020 !

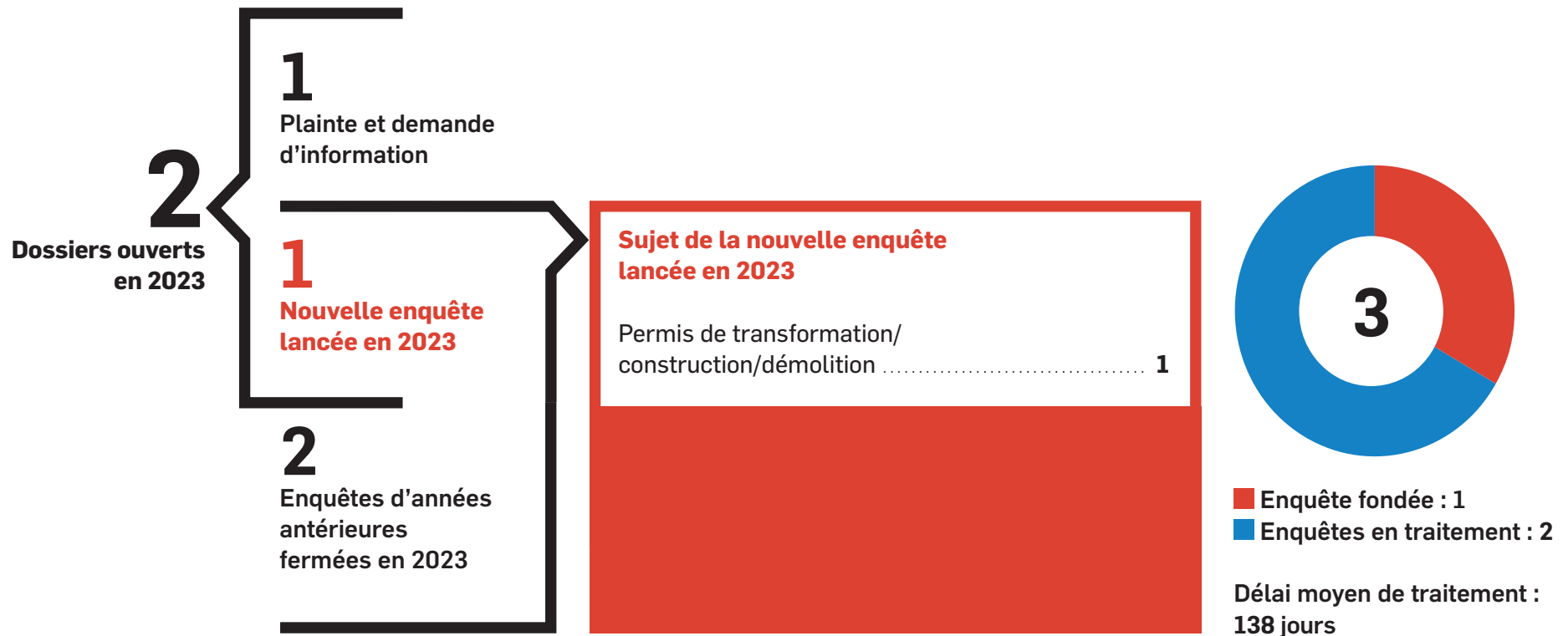
Dans le cadre du projet d'aménagement de voies cyclables sur l'avenue Christophe-Colomb prévu en 2023 et 2024, nous vérifions

que les recommandations formulées dans le rapport concernant des aménagements urbains réalisés à l'été 2020 *Mobilité pour tous à Montréal en temps de crise et après* sont respectées. Le Service respecte les recommandations en matière d'information, de communication et de participation citoyenne.

Service des finances



Service de la gestion et de la planification des immeubles



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Nuisances aux abords du Clos des Carrières

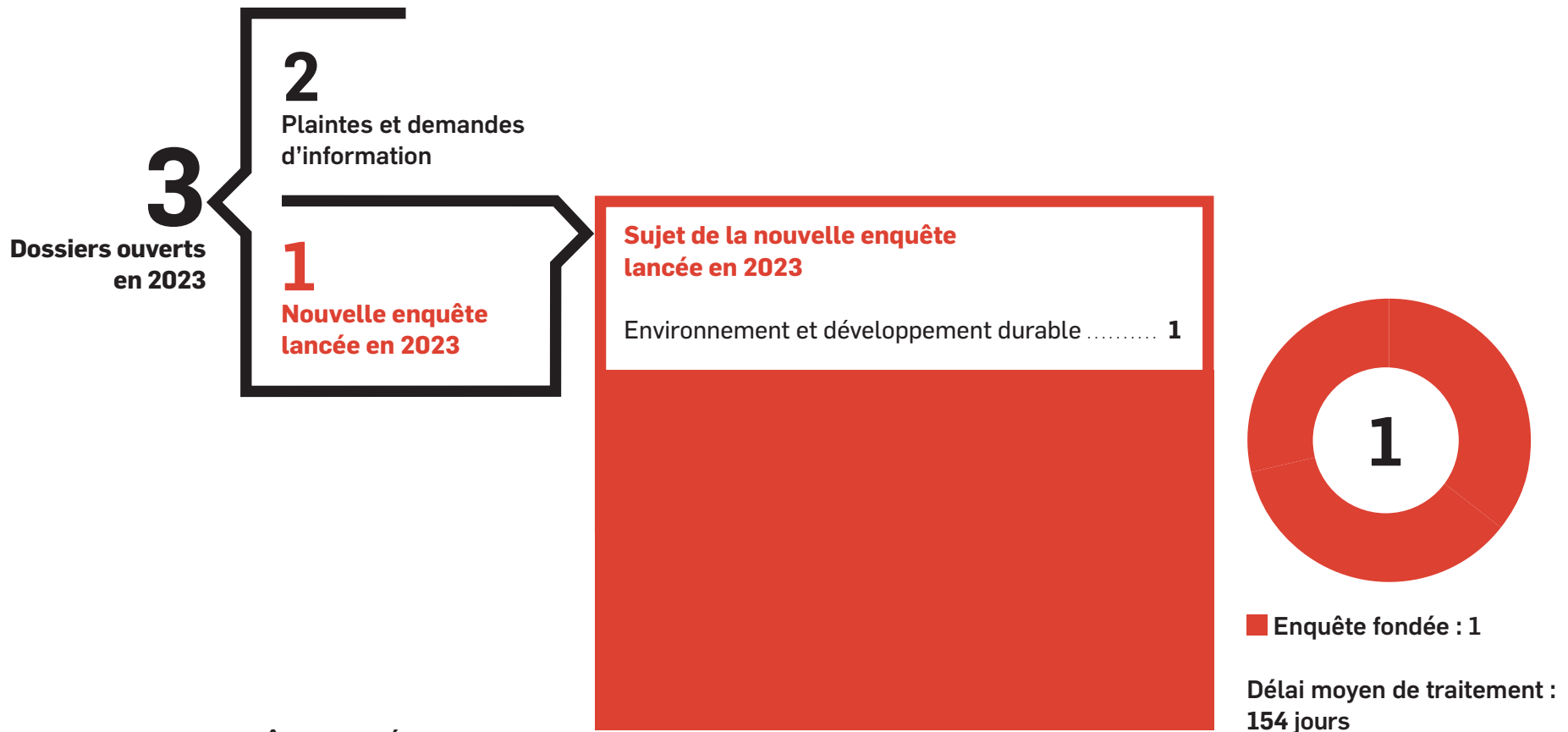
Depuis plusieurs années, des citoyens et citoyennes résidant en bordure du Clos des Carrières se plaignent de nuisances liées aux activités municipales qui s’y déroulent. Ils estiment que le site devrait être relocalisé, ou que la Ville devrait mettre en place des mesures d’atténuation du bruit. Lancée en 2019, notre enquête de longue haleine dans ce dossier nous a permis d’ouvrir des canaux de communication avec l’ensemble des entités de la Ville concernées, le tout afin de nous permettre de comprendre le contexte, d’identifier des solutions et de travailler à créer une plus grande harmonie entre les activités du Clos et la qualité de vie des résidents et résidentes du voisinage.

Le site est exploité par plusieurs entités municipales depuis maintenant près de 100 ans. Il regroupe, entre autres, pour l’arrondissement, les équipes de la voirie, des travaux publics, de l’éclairage, de la signalisation et du marquage ainsi que des ateliers mécaniques, une station d’essence, une station de nettoyage de camions, des stationnements pour les véhicules de l’Agence de mobilité durable et des entrepôts. Cette cohabitation restreint l’espace de circulation et de travail disponible, ce qui contribue aux nuisances.

En 2021, une étape déterminante est franchie : le Service de la gestion et de la planification des immeubles lance un projet de reconfiguration de l’aménagement du Clos. Puisque ce projet à long terme requiert de nombreuses démarches, nous avons convenu d’effectuer un suivi en 2022 pour nous assurer de sa progression. Les différentes entités concernées se sont aussi engagées à mettre en place d’autres mesures d’atténuation.

Nos vérifications confirment que le projet de reconfiguration suit son cours et que les budgets nécessaires à sa bonne marche sont validés et réservés. D’importants travaux de démolition et de reconstruction d’immeubles, de relocalisation d’activités, d’insonorisation et de verdissement seront effectués afin de permettre une meilleure organisation des opérations du Clos et la poursuite des efforts pour diminuer les nuisances sonores. De plus, nous obtenons la confirmation que les alarmes de recul de la totalité des véhicules actifs de l’arrondissement ont été modifiées, que le remplacement de celles sur les véhicules neufs et à recevoir se poursuivra et que les portes de l’atelier situé dans le Clos sont fermées lors de travaux mécaniques bruyants. Par ailleurs, un processus de plainte a été mis en place et nous constatons qu’il porte fruit et permet un meilleur suivi.

Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports



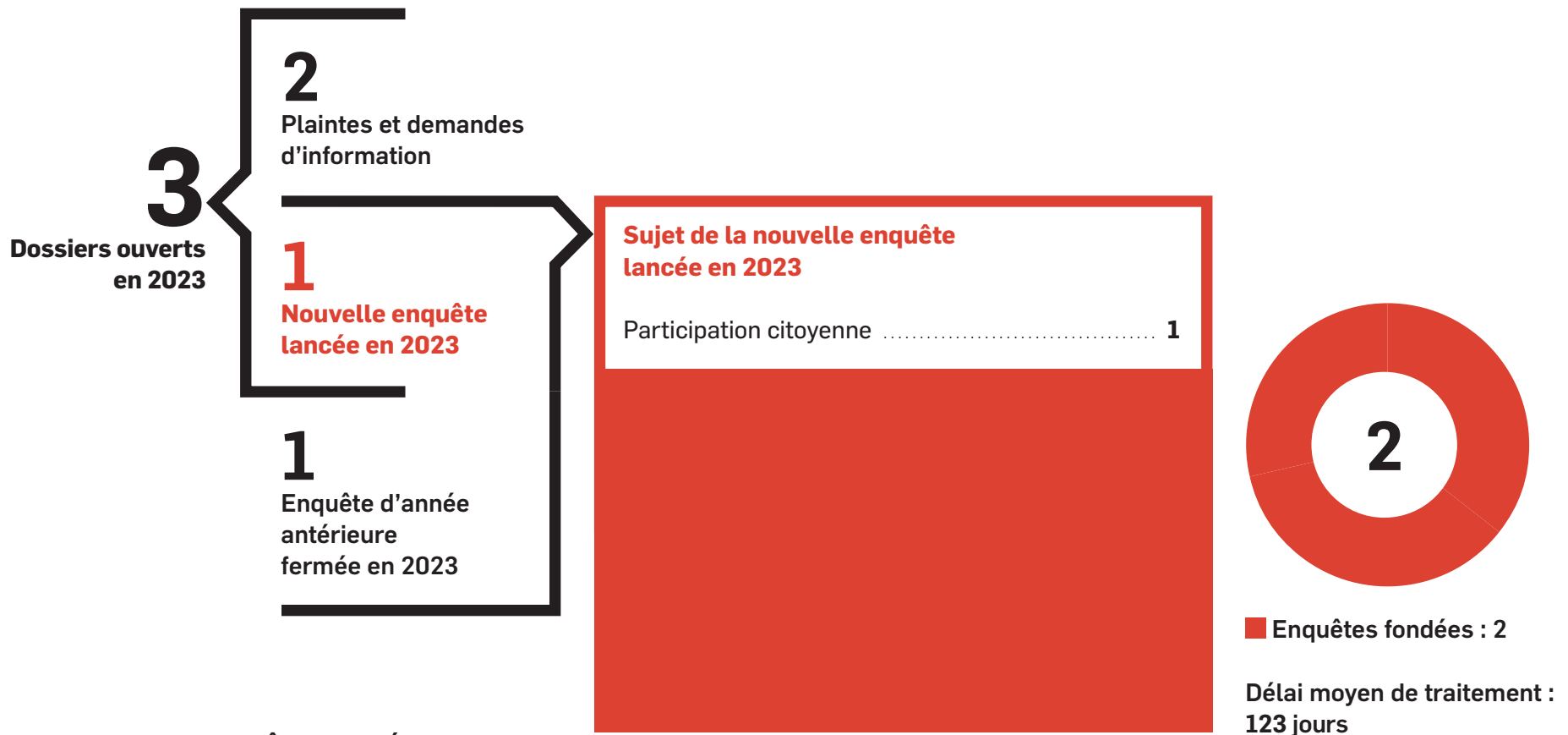
EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

La renouée du Japon

Le Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports s'était engagé à travailler sur une planification à trois volets : maîtrise, concertation et soutien en matière de lutte contre les espèces végétales exotiques envahissantes, dont la renouée du Japon.

Nous constatons qu'il prend le dossier en charge et qu'il agit afin de respecter ses engagements, dont la réalisation s'étalera sur plusieurs années. De ce fait, nous effectuerons un suivi à l'automne 2024 afin de constater l'état de la situation et les progrès accomplis.

Service du greffe



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

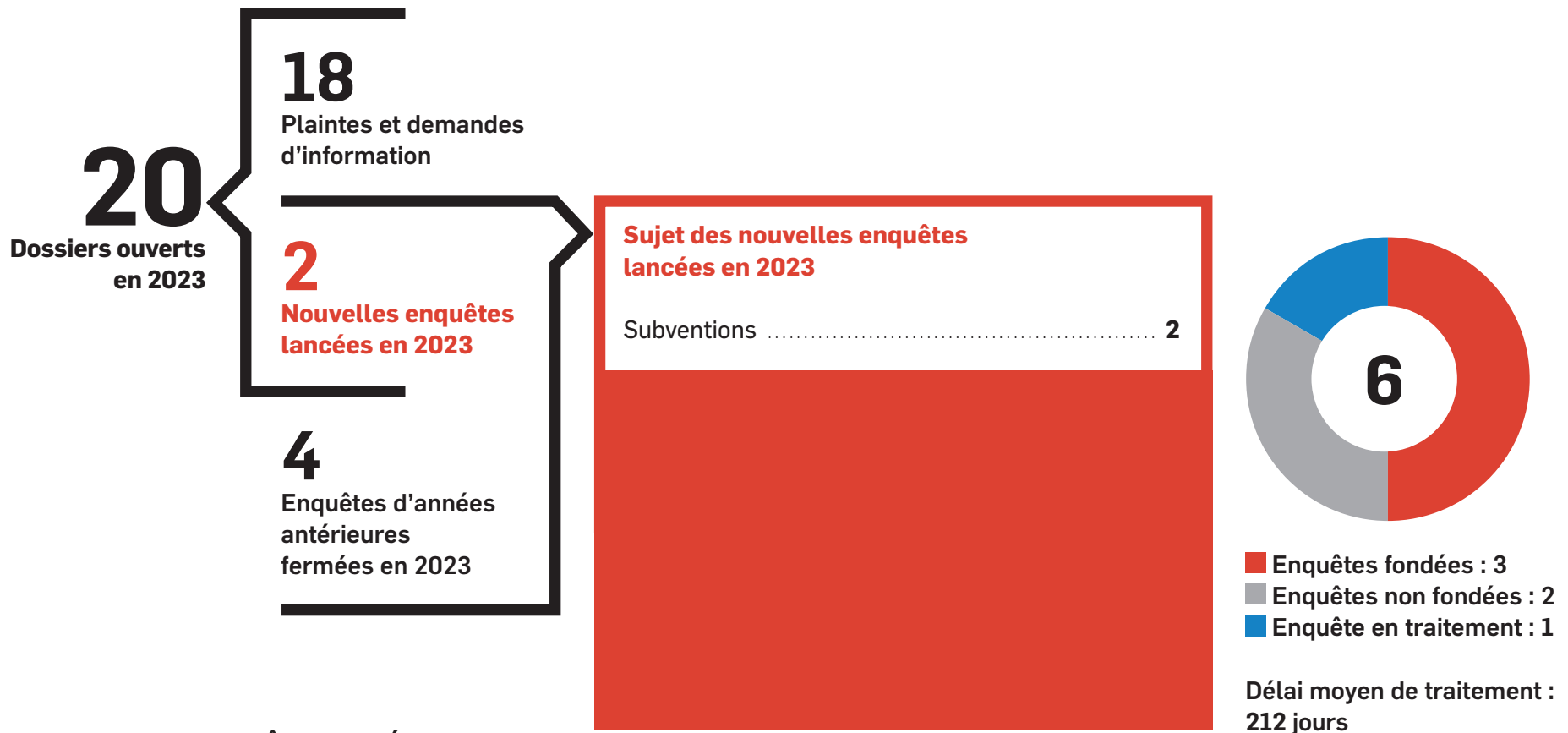
Clarification du processus administratif des consultations publiques

La citoyenne se plaint du rejet de sa demande de consultation publique en lien avec les voies cyclables de la rue Clark au moyen du droit d'initiative, demande qui lui a été refusée par l'arrondissement en novembre 2022.

L'arrondissement du Plateau-Mont-Royal a rejeté la demande de consultation publique en vertu du droit d'initiative sur la base de motifs inexacts. La demande aurait dû être redirigée vers la ville centre plutôt que rejetée. Notre intervention permet de clarifier le processus.

À notre demande, dans le cadre d'une rencontre impliquant tous les secrétaires d'arrondissement, un rappel est fait au sujet de l'importance d'aviser l'équipe du Service du greffe de la Ville de Montréal avant de statuer sur la recevabilité d'un projet de pétition lorsqu'il s'agit d'une question de gouvernance qui suscite certaines interrogations. Ainsi, des situations comme celle vécue par la citoyenne seront évitées.

Service de l'habitation



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Bonnes nouvelles pour le Programme d'adaptation de domicile de Montréal

Le Programme d'adaptation de domicile de Montréal (PADM) est un programme de subvention qui s'adresse aux personnes en situation de handicap ayant besoin de réaliser des travaux d'adaptation pour accéder à leur domicile, y circuler et y mener leurs activités de la vie courante.

Depuis 2021, notre bureau multiplie les interventions auprès du service, l'exhortant à trouver des solutions structurantes au problème systémique de délais dans la gestion du PADM. Le service a souscrit à plusieurs engagements dans ce but, à l'égard desquels nous effectuons des suivis rigoureux, car l'enjeu est crucial : éviter que des personnes vulnérables soient institutionnalisées en raison du temps pris par le service avant de considérer leur demande d'adaptation de domicile.

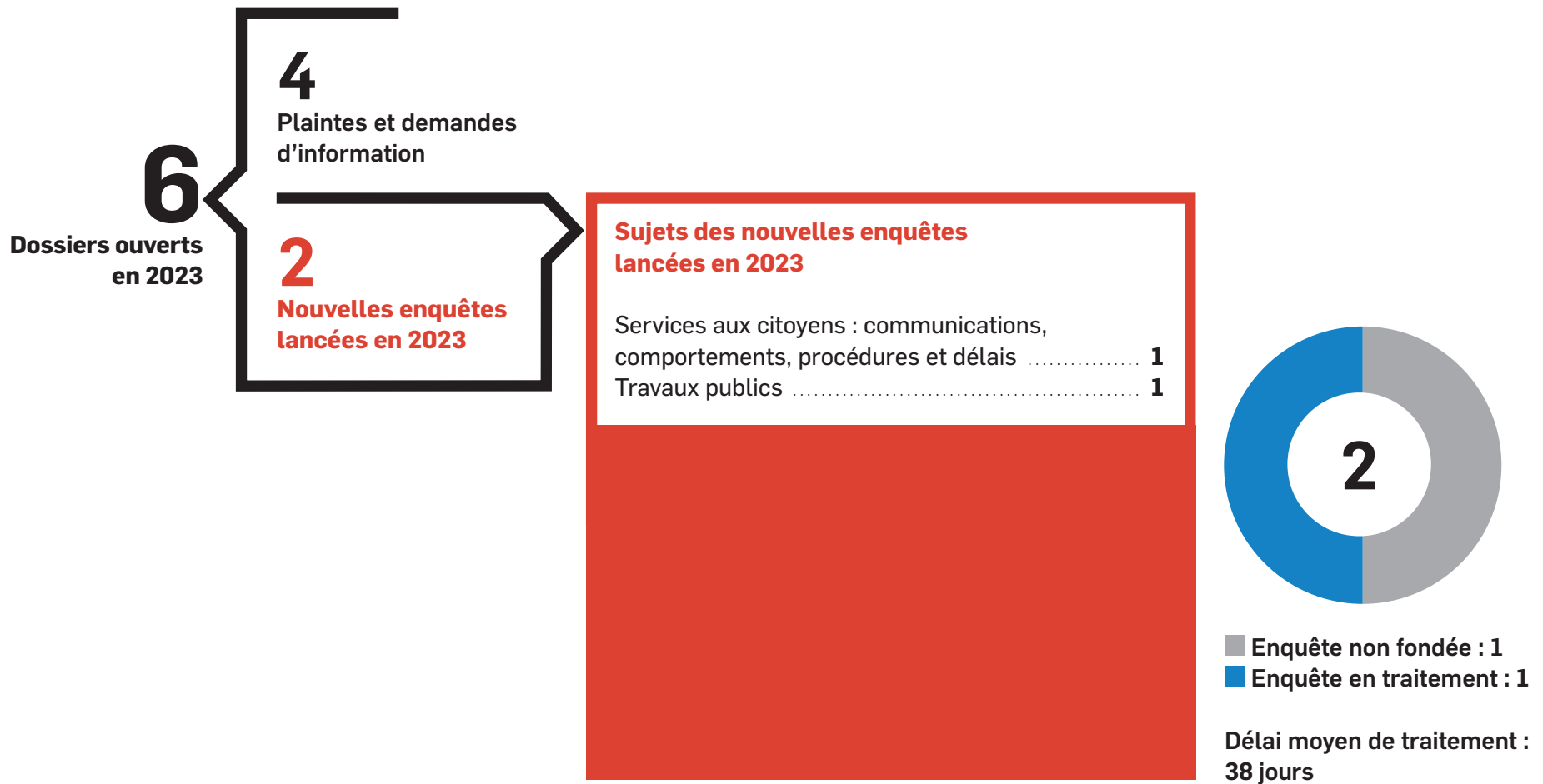
Le service mise sur deux éléments pour remédier au problème, soit la dotation et la révision réglementaire du programme. Il est à prévoir qu'une option allégée pour les travaux non complexes, avec un processus d'approbation simplifié, et qui sera offerte dans le nouveau programme, réduira considérablement les délais de traitement.

À la fin octobre 2023, nous sommes heureux d'apprendre que le service a atteint son objectif de respecter un plafond de 25 dossiers complets en attente de prise en charge. Le délai moyen d'approbation des demandes doit cependant encore être diminué.

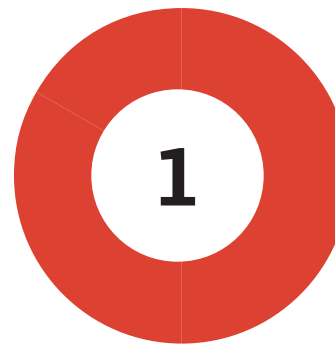
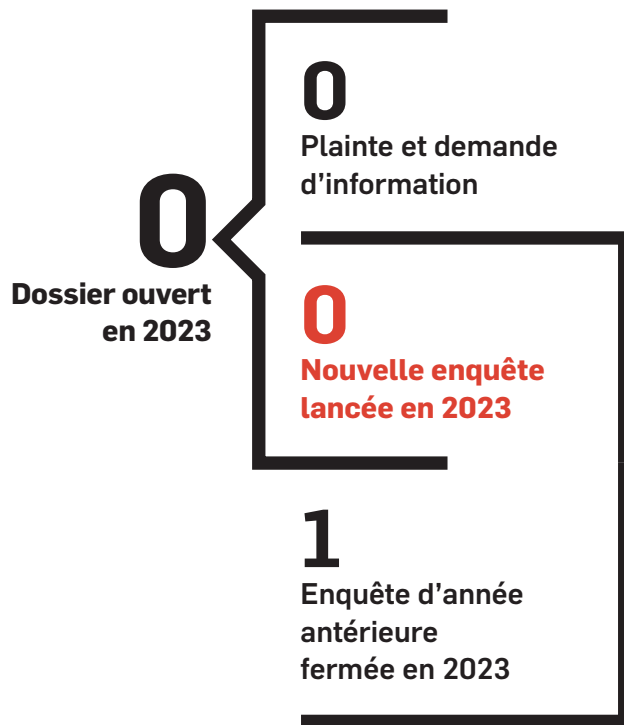
Enfin et arrivant à point nommé, la nouvelle mouture du programme est entrée en vigueur le 24 octobre 2023. Nous avons confiance qu'elle apportera des gains importants en termes d'efficacité et de performance.

Un autre suivi sera effectué en 2024.

Service des infrastructures du réseau routier



Service du matériel roulant et des ateliers



■ Enquête fondée : 1

Délai moyen de traitement :
138 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Nuisances aux abords du Clos des Carrières

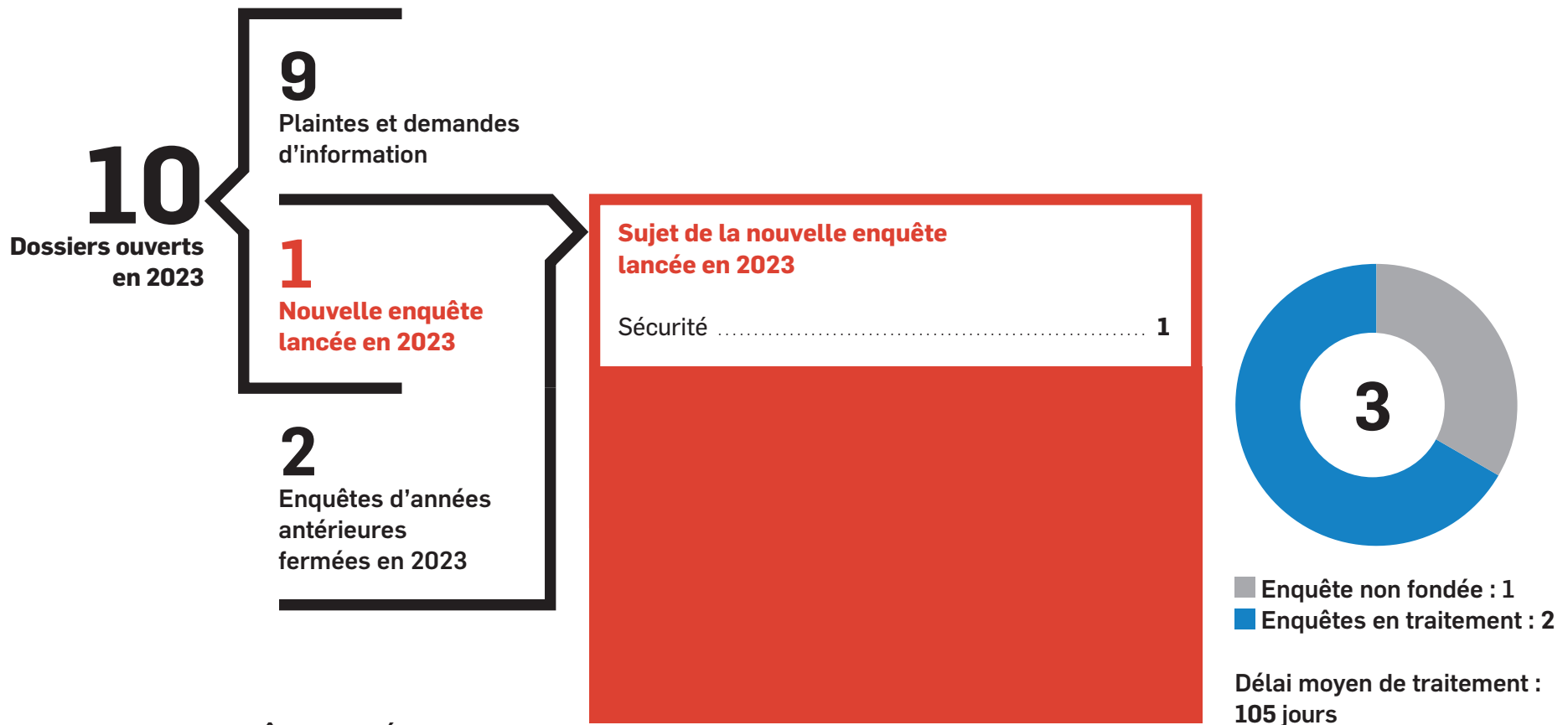
Depuis plusieurs années, des citoyens et citoyennes résidant en bordure du Clos des Carrières se plaignent de nuisances liées aux activités municipales qui s'y déroulent. Ils estiment que le site devrait être relocalisé, ou que la Ville devrait mettre en place des mesures d'atténuation du bruit. Lancée en 2019, notre enquête de longue haleine dans ce dossier nous a permis d'ouvrir des canaux de communication avec l'ensemble des entités de la Ville concernées, le tout afin de nous permettre de comprendre le contexte, d'identifier des solutions et de travailler à créer une plus grande harmonie entre les activités du Clos et la qualité de vie des résidents et résidentes du voisinage.

Le site est exploité par plusieurs entités municipales depuis maintenant près de 100 ans. Il regroupe, entre autres, pour l'arrondissement, les équipes de la voirie, des travaux publics, de l'éclairage, de la signalisation et du marquage ainsi que des ateliers mécaniques, une station d'essence, une station de nettoyage de camions, des stationnements pour les véhicules de l'Agence de mobilité durable et des entrepôts. Cette cohabitation restreint l'espace de circulation et de travail disponible, ce qui contribue aux nuisances.

En 2021, une étape déterminante est franchie : le Service de la gestion et de la planification des immeubles lance un projet de reconfiguration de l'aménagement du Clos. Puisque ce projet à long terme requiert de nombreuses démarches, nous avons convenu d'effectuer un suivi en 2022 pour nous assurer de sa progression. Les différentes entités concernées se sont aussi engagées à mettre en place d'autres mesures d'atténuation.

Nos vérifications confirment que le projet de reconfiguration suit son cours et que les budgets nécessaires à sa bonne marche sont validés et réservés. D'importants travaux de démolition et de reconstruction d'immeubles, de relocalisation d'activités, d'insonorisation et de verdissement seront effectués afin de permettre une meilleure organisation des opérations du Clos et la poursuite des efforts pour diminuer les nuisances sonores. De plus, nous obtenons la confirmation que les alarmes de recul de la totalité des véhicules actifs de l'arrondissement ont été modifiées, que le remplacement de celles sur les véhicules neufs et à recevoir se poursuivra et que les portes de l'atelier situé dans le Clos sont fermées lors de travaux mécaniques bruyants. Nous constatons aussi que le processus de plainte mis en place porte fruit et permet un meilleur suivi.

Service de sécurité incendie de Montréal



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Absence d'accès direct à une voie de circulation : dossier au long cours en voie de résolution

Dans ce dossier au long cours, dont nous avons parlé dans notre rapport annuel 2022, les représentants du syndicat des copropriétaires de deux immeubles de condominiums se plaignent, depuis plusieurs années, auprès de la Ville de Montréal de l'absence d'accès direct à une voie de circulation pour l'un des deux bâtiments construits en 2014.

Depuis l'envoi aux entités concernées de notre rapport où nous retraçons l'historique du projet, le rôle de la Ville dans son développement et où nous demandons la mise en place d'une solution permanente, nous avons poursuivi nos interventions et le dossier a progressé.

L'arrondissement s'est engagé à revoir et à améliorer l'accès temporaire destiné aux véhicules d'urgence qui avait été aménagé à la suite d'un avis de la Régie du bâtiment du Québec. Un budget a été sécurisé pour la réalisation des travaux en 2024.

De plus, le financement d'un projet d'enfouissement d'une ligne électrique longeant le site et posant des enjeux de sécurité a été intégré dans le programme décennal d'immobilisations 2024-2033.

Service de police de la Ville de Montréal

80
Dossiers ouverts en 2023

80

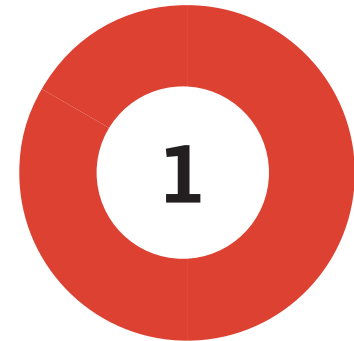
Plaintes et demandes d'information

0

Nouvelle enquête lancée en 2023

1

Enquête d'année antérieure fermée en 2023



■ Enquête fondée : 1

Délai moyen de traitement : 263 jours

Service de la stratégie immobilière

4
Dossiers ouverts en 2023

3

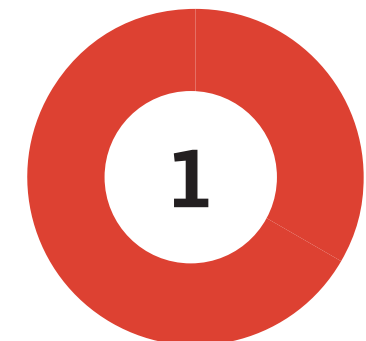
Plaintes et demandes d'information

1

Nouvelle enquête lancée en 2023

Sujet de la nouvelle enquête lancée en 2023

Ruelles 1



■ Enquête fondée : 1

Délai moyen de traitement : 190 jours

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Une ruelle qui n'en est pas une !

Un citoyen souhaite acquérir une partie de la ruelle qui borde l'arrière et le côté de sa propriété. Dans les faits, l'espace visé est occupé par les riverains et riveraines, et la ruelle n'est donc pas praticable. Une voisine a d'ailleurs pu acquérir rapidement sa portion du passage, et ce, sans problème. Pourtant, le dossier du citoyen est fermé. Il s'adresse à nous afin de comprendre pourquoi et pour le réactiver.

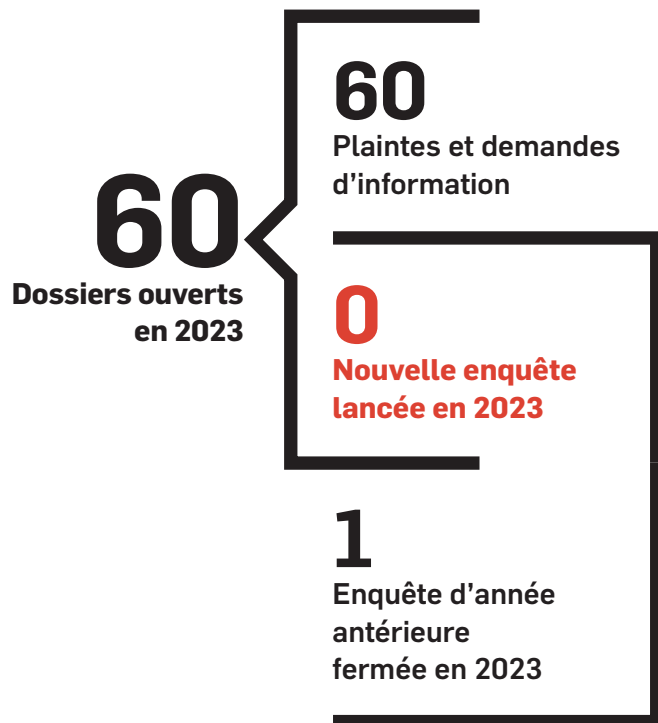
L'arrondissement nous indique avoir refusé la cession de ruelle puisque certains bâtiments se seraient alors retrouvés enclavés.

Notre enquête révèle une situation juridique complexe. Sur papier, la ruelle comporte en effet trois parties distinctes, et les règles ne sont pas les mêmes pour chacune.

- **Partie arrière** : la ruelle a été fermée par règlement et les règles en vigueur à l'époque de sa fermeture en permettent la cession aux riverains puisque la situation d'enclave était alors traitée différemment. Le dossier est donc réactivé et le citoyen pourra acquérir cette partie.
- **Partie latérale** : cette ruelle fait toujours partie du domaine public et les règles actuelles s'appliquent. Selon ces règles, une cession de ruelle ne peut pas avoir pour effet de rendre un bâtiment dérogatoire. Afin d'évaluer la conformité des immeubles concernés, l'arrondissement doit avoir en main certains plans qu'il ne possède pas. Lorsque ceux-ci lui seront remis, l'arrondissement pourra alors poursuivre l'étude du dossier.
- **Partie cédée à une voisine** : la situation juridique permettait l'acquisition de la partie de la ruelle cédée à une voisine.

Autres entités

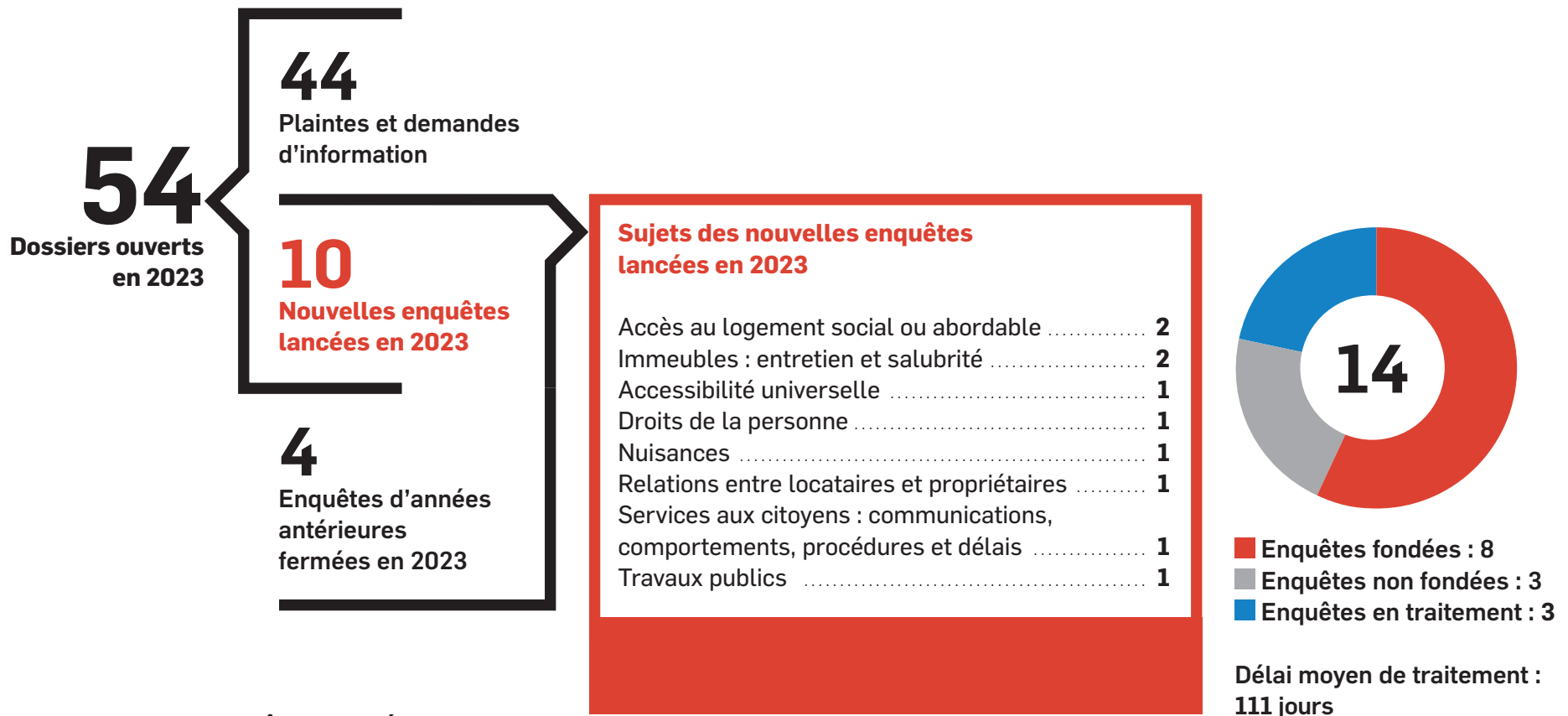
Agence de mobilité durable



■ Enquête fondée : 1

Délai moyen de traitement :
263 jours

Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Mise en place d'un nouveau système de vérification

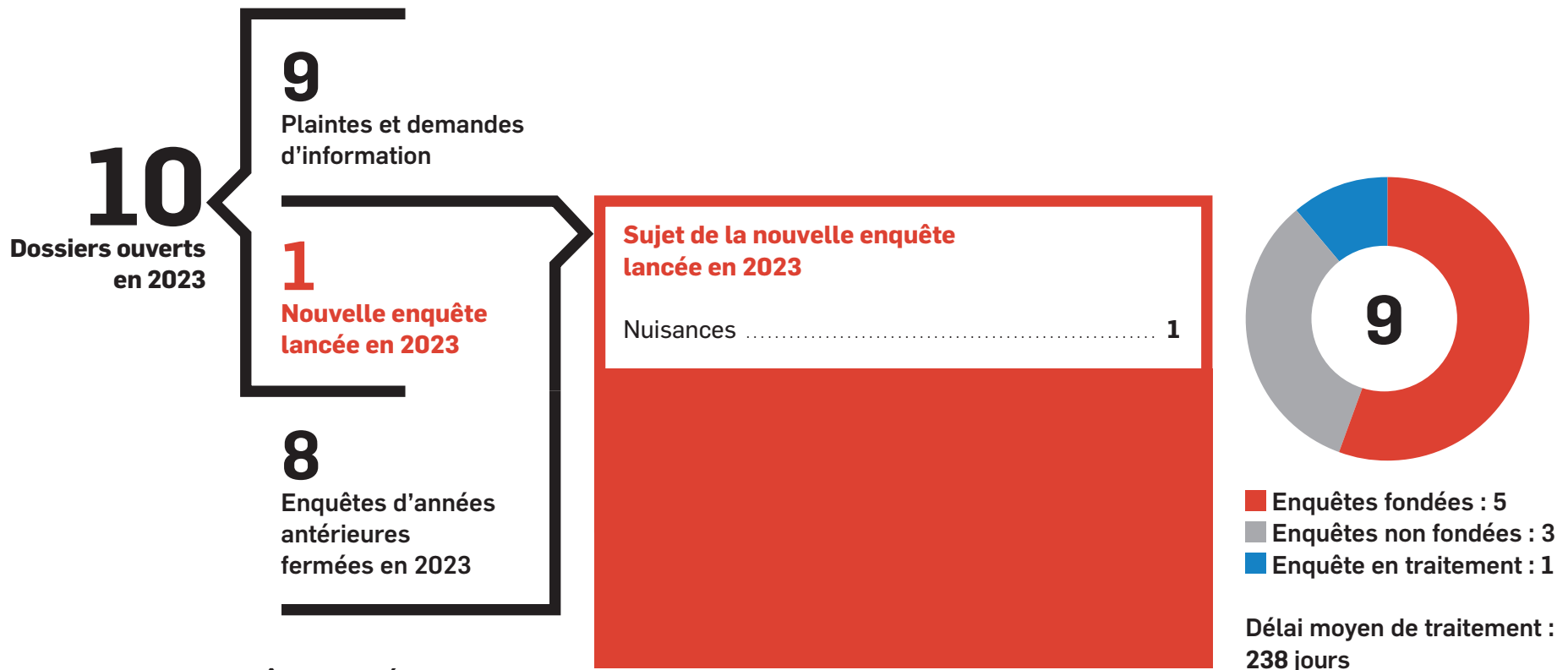
Dans le cadre d'une enquête concernant le rejet d'une demande de changement de logement faisant suite à un avis défavorable du comité de sélection, nous sommes informés que ce dernier traite plusieurs centaines de dossiers par rencontre, tenues quatre à six fois par année. Ce chiffre nous semble très élevé et nous craignons que cette grande quantité de dossiers à traiter en très peu de temps soit la cause des erreurs que nous avons constatées dans le cadre d'un autre dossier.

Nous recommandons que l'OMHM instaure un mécanisme de vigie et de gestion de la qualité des avis rendus par le comité de sélection afin que les recommandations émises soient suffisamment réfléchiées et discutées en équipe avant qu'une décision officielle ne soit prise.

L'OMHM met en place un nouveau système qui permet d'assurer un traitement plus efficace des demandes et une analyse plus objective et éclairée de celles-ci grâce à trois moyens :

1. Avant qu'un dossier faisant l'objet d'une recommandation opérationnelle négative de la part de l'OMHM soit soumis au comité de sélection, le Service des affaires juridiques en fera l'analyse. Cette étape additionnelle permettra d'ajouter un point de vue juridique au processus décisionnel afin que le comité puisse en tenir compte dans sa prise de décision.
2. Le Service des affaires juridiques offrira une formation détaillée au personnel de l'OMHM qui formule des recommandations au comité de sélection afin d'assurer une bonne connaissance des règles applicables lors de l'analyse des demandes.
3. L'OMHM révisera les modèles de lettres de refus.

Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2023

Relations entre locataires et propriétaires : apprendre de l'expérience passée et rebâtir la confiance avec les bons outils

Un groupe de locataires d'un immeuble appartenant à la SHDM formule les griefs suivants à l'endroit de la locatrice :

1. Atteintes à la vie privée;
2. Suivis inadéquats des demandes de services;
3. Gestion déficiente de l'immeuble.

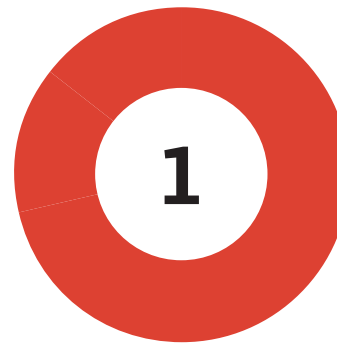
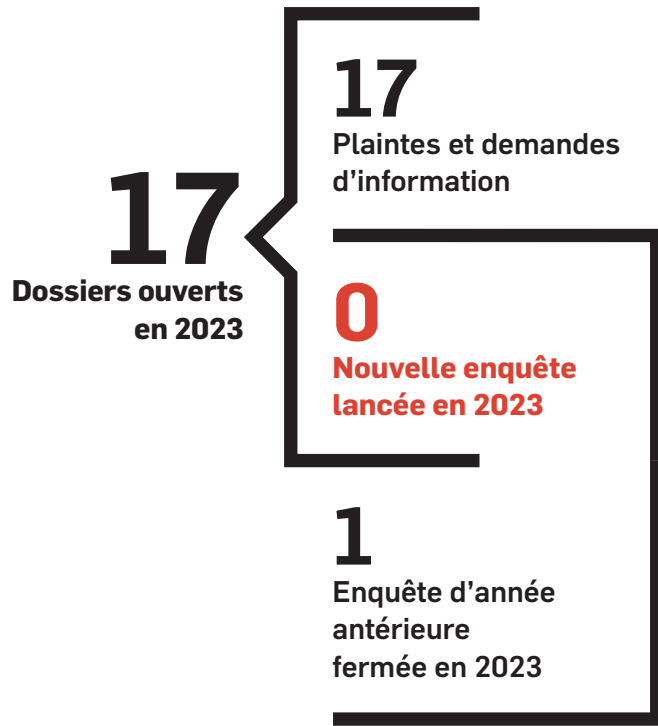
Les exemples fournis en soutien à la plainte et les événements survenus en cours d'enquête sont éloquentes : non-respect récurrent des exigences légales quant à l'accès aux logements par la locatrice, fuite d'eau dans la cour pendant plusieurs mois, retard dans la fermeture des vides sanitaires, cafouillage autour d'un changement de clés.

La SHDM, à notre suggestion, développe et diffuse des directives claires et détaillées en ce qui concerne l'avis verbal ou écrit de 24 h requis pour la visite ou l'inspection d'un logement et l'avis écrit en cas de travaux majeurs selon le *Code civil du Québec* et la jurisprudence applicable.

Des lacunes dans les communications à l'interne ainsi qu'entre la gestionnaire et les locataires sont à l'origine de plusieurs des incidents qui ont créé des tensions. Des réunions pour assurer une meilleure fluidité de l'information entre les intervenants internes sont instaurées. Les parties prenantes se rencontrent, en présence de la conseillère à l'ombudsman responsable du dossier, et après avoir exprimé leur point de vue respectif, confirment leur volonté de maintenir une relation respectueuse et constructive.

De plus, la SHDM s'engage à perfectionner son système de gestion des demandes de services par l'addition de fonctionnalités relatives aux délais de traitement et au contrôle de la qualité des services. Nous continuons à faire le suivi de cet engagement actuellement.

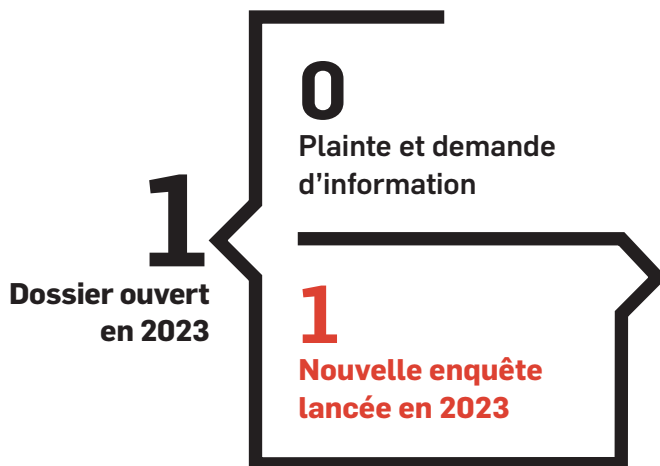
Société de transport de Montréal



■ Enquête fondée : 1

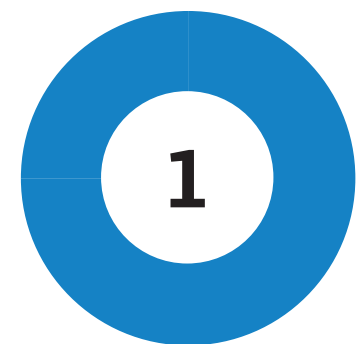
Délai moyen de traitement : 152 jours

Corporation de gestion des marchés publics de Montréal



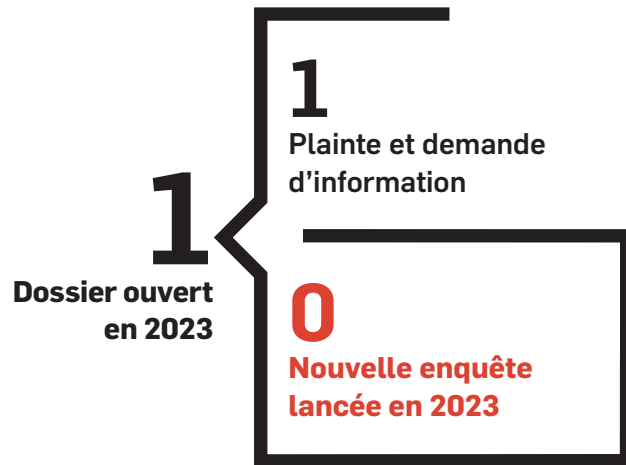
Sujet de la nouvelle enquête lancée en 2023

Permis de transformation/ construction/démolition	1
---	----------

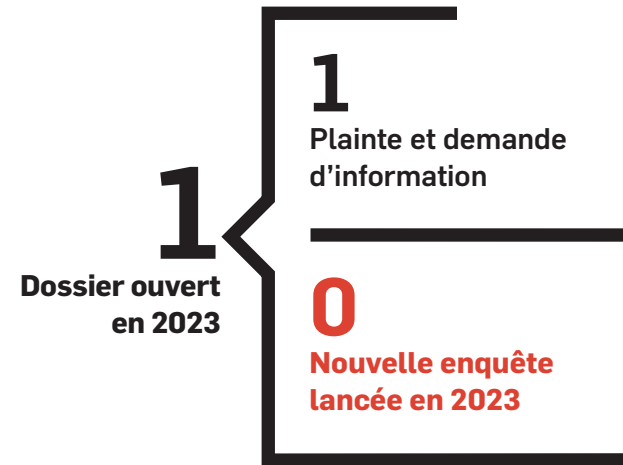


■ Enquête en traitement : 1

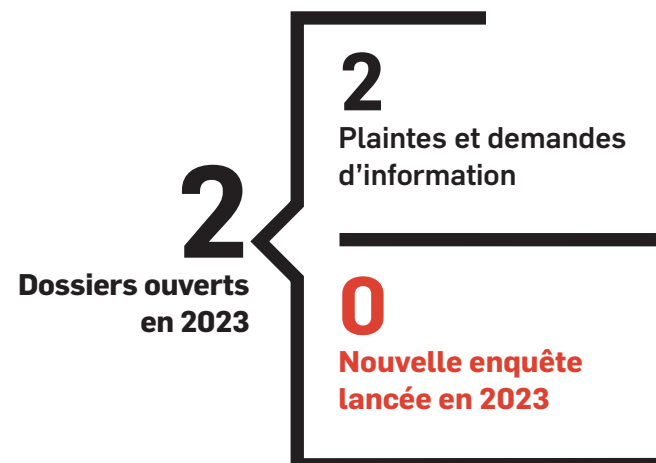
BIXI



Commission des services électriques



Société du parc Jean-Drapeau



Recommandations

« Je tenais à vous remercier une dernière fois pour votre écoute, votre support et votre professionnalisme dont vous faites preuve dans mon dossier. »

D. D.



Recommandations acceptées

Une ville inclusive été comme hiver

En 2022, deux organismes demandent notre intervention pour des déficiences dans le déneigement. Plus précisément, les débarcadères pour personnes à mobilité réduite ne sont souvent déneigés que plusieurs jours après la tombée de la neige, ce qui contribue à l'isolement de ces citoyens et citoyennes. Ils sont également confrontés à des trottoirs et intersections mal déneigés, ce qui limite encore plus leurs déplacements.

L'OdM effectue une vaste enquête systémique auprès de la Ville de Montréal, incluant le Service de la concertation des arrondissements, les 19 arrondissements et le Service de la diversité et de l'inclusion sociale.

À l'été 2023, nous transmettons à ces entités un rapport d'enquête intitulé *Montréal : inclusive été comme hiver*, dans lequel nous formulons trois recommandations qui s'appuient sur la *Charte montréalaise des droits et des responsabilités*. Celles-ci visent l'amélioration du déneigement, des débarcadères et des rayons de trottoir, l'amélioration du traitement des requêtes au 311 ainsi que la gouvernance en accessibilité universelle.

À la fin de l'année 2023, les discussions sont toujours en cours.

Depuis, la Ville de Montréal a accepté nos recommandations et s'est engagée à procéder à des changements structurants et inédits pour améliorer concrètement le déneigement des débarcadères :

- les débarcadères seront déneigés en continu dès l'accumulation de 5 cm de neige;
- une équipe unique sera dédiée au déneigement des débarcadères dans toute la Ville de Montréal;
- les débarcadères seront mis à niveau pour respecter une dimension standard et en faciliter le déblaiement;
- de nouvelles formations sont en cours d'élaboration et seront offertes aux opérateurs, aux agents du 311 et aux gestionnaires.



« Votre voix est douce et calme. Exactement ce dont j'avais besoin. Merci de m'avoir réconforté. Vous avez toute mon estime et toute ma reconnaissance. »

R. L.

Recommandation refusée

L'entrée charretière nécessaire pour accéder à une aire de stationnement en droits acquis est retirée par l'arrondissement : notre recommandation de la rétablir refusée

L'arrondissement a retiré l'entrée charretière accessoire à l'aire de stationnement en cour latérale du citoyen. Le citoyen conteste la décision de l'arrondissement, qui refuse de rétablir l'entrée charretière.

Les faits pertinents sont les suivants :

- Depuis sa construction en 1982, et jusqu'en 2017, soit pendant 35 ans, l'immeuble est muni d'une entrée charretière donnant accès au garage intérieur ainsi qu'à un espace de stationnement en cour latérale.
- La portion de l'entrée charretière à gauche de l'allée donnant accès au garage permet également le passage d'un véhicule récréatif.
- En 2017, lors de travaux de réfection de la chaussée, l'arrondissement rétrécit l'entrée charretière du citoyen en invoquant le motif que celle-ci dessert un espace en cour latérale recouvert d'un pavé alvéolé, alors que ce revêtement est autorisé en vertu de la réglementation.
- À la suite des travaux effectués par l'arrondissement, le citoyen perd son stationnement en cour latérale et le passage pour son véhicule récréatif, qu'il ne peut plus utiliser.

L'historique de la réglementation révèle que l'aire de stationnement en cause était conforme et légale au moment de son implantation, tout comme l'entrée charretière afférente, d'où l'existence d'un droit acquis.

L'arrondissement maintient sa décision sur la base du principe selon lequel il n'y a pas de droit acquis à l'égard du domaine public, auquel appartient l'entrée charretière du citoyen.

Nous ne contestons pas ce principe. Là n'est pas la question. Il s'agit plutôt de savoir s'il existe un droit acquis quant à l'aire de stationnement en cour latérale, auquel cas l'entrée charretière qui en est l'accessoire et qui est nécessaire à son usage, devait être maintenue. Sans entrée charretière, pas de stationnement. L'arrondissement ne possède pas la discrétion d'enlever un stationnement privé bénéficiant d'un droit acquis en vertu de sa thèse du domaine public.

Nous recommandons à l'arrondissement de reconnaître le droit acquis tel que défini ci-dessus et de rétablir l'entrée charretière désaffectée.

Invoquant à nouveau le principe susmentionné, l'arrondissement rejette notre recommandation, sans justification en regard de la question centrale du droit acquis à l'aire de stationnement en cour latérale.



« Le travail et le professionnalisme que vous avez exercés pour ce dossier sont énormément appréciés. »

R. L.



CRÉDITS PHOTOS

Portraits de Montréal

Thibault Carron
Samuel V. Rocheleau
Mikaël Theimer

Couverture et dos
Ainsi que les pages 7, 9, 10, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 73 et 74

Robitaille Photo

Luc Robitaille

Portrait de M^e Nadine Mailloux
Couverture et page 6

Martine Doyon Photographe

Martine Doyon

Portraits de l'équipe
Couverture et dos et p. 8
Ainsi que les pages 5, 12, 21, 22, 24 et 72

Dépôt Légal 2^e trimestre 2024

ISBN 978-2-7647-1987-9 (Papier français) ISSN 1929-719X (Imprimé français)
ISBN 978-2-7647-1988-6 (PDF français) ISSN 1929-7203 (En ligne français)
ISBN 978-2-7647-1989-3 (Papier anglais) ISSN 1929-7211 (Imprimé anglais)
ISBN 978-2-7647-1990-9 (PDF anglais) ISSN 1929-722X (En ligne anglais)

Rédaction : L'équipe de l'OdM
Révision : Yvonne Lemay
Traduction : Dallaire Traduction
Graphisme : fig.com graphique



AQUÍ PARA TI

ISIT LA POU OU

здесь для вас

در اینجا برای شما

এখানে তোমার জন্য

בשבילך כאן איפה זגאזע לסי

ICI
POUR
VOUS

AQUÍ PARA

VOCÊ

HERE

FOR YOU

هنا لأجلك

QUI PERTE

LÁKWE'S AKWAHSIÉ:NEN'

HIER FÜR DICH

Nitihtaanaan uuth che

εδώ για σένα uhchi wiichihiitaah

HAPA KWAKO

ここにあなたのために

