

Article 7.07

UNE VALEUR AJOUTÉE POUR MONTRÉAL

Rapport annuel 2018

Dépôt légal - 2^e trimestre 2019

ISSN: 1929-719X (Imprimé)

ISSN: 1929-7203 (En ligne)

ISSN: 1929-7211 (Print)

ISSN: 1929-722X (Online)

ISBN: 978-2-7647-1681-6 (Imprimé)

ISBN: 978-2-7647-1682-3 (En ligne)

ISBN: 978-2-7647-1683-0 (Print)

ISBN: 978-2-7647-1684-7 (Online)



Le 17 juin 2019

Madame Cathy Wong
Présidente du Conseil municipal
Ville de Montréal
155, rue Notre-Dame Est, bureau 126
Montréal (Québec) H2Y 1B5

OBJET : Rapport annuel 2018
L'OMBUDSMAN de MONTRÉAL, une valeur ajoutée pour Montréal

Madame la Présidente du Conseil,

J'ai l'honneur et le plaisir de déposer au Conseil municipal le 15^e Rapport annuel (2018) de l'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL (OdM)**. Vous y trouverez des informations statistiques et générales sur nos activités, quelques exemples de dossiers traités et des informations sur notre rôle et notre mandat. La Partie 4 du rapport est particulièrement intéressante : elle contient un aperçu de toutes nos interventions en 2018 pour chacune des entités sur lesquelles nous avons juridiction.

En 2018, notre bureau a célébré son **15^e anniversaire**. Pour souligner l'événement, nous avons rédigé et distribué aux directeurs de la Ville un Guide pratique sur l'équité décisionnelle. Nous espérons sincèrement que ce guide permette d'améliorer tous les processus qui entourent la prise de décisions susceptibles d'avoir un impact sur un ou plusieurs citoyens de Montréal. Ce guide est également disponible sur notre site Web.

Le mandat principal de l'**OdM** consiste à traiter les demandes de citoyens insatisfaits et d'intervenir, sur plainte ou à son initiative, pour améliorer la qualité des services municipaux et assurer la justice et l'équité des décisions qui sont rendues. L'équipe de l'**OdM** agit avec bienveillance et de manière transparente; ses interventions sont toujours empreintes de rigueur et d'empathie.

Depuis la création du bureau en 2003, l'**OdM** a traité plus de **21 000** plaintes et réalisé plus de **3 000** enquêtes. Lorsqu'une intervention confirme l'existence d'un problème, nous en discutons avec la direction visée et, dans plus de 95 % des cas, nous obtenons un correctif satisfaisant ou une solution adéquate.

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

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

www.ombudsmandemontreal.com ombudsman@ville.montreal.qc.ca



Au cours de la seule année 2018, nous avons traité **1 890** dossiers : ce chiffre inclut **1 702** nouvelles plaintes, **101** nouvelles demandes d'information et **2** avis généraux. Nous avons mené **260** enquêtes (**85** enquêtes déjà en cours en début d'année et **175** lancées en 2018). **67** nouvelles enquêtes étaient en lien avec un engagement contenu dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et **14** visaient à nous assurer de la réalisation d'engagements pris par un arrondissement ou un service.

5 dossiers se sont conclus par la transmission de **RECOMMANDATIONS** formelles, pour un total de **12 RECOMMANDATIONS** : **7** ont été acceptées et **2** ont été refusées. À la fin de 2018, nous attendions toujours une réponse à **3** de nos **RECOMMANDATIONS**.

Je vous souhaite une bonne lecture et vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.



M^e Johanne Savard, ombudsman

Table des matières

Message de l'ombudsman

L'OMBUDSMAN de MONTRÉAL, depuis 15 ans :

une valeur ajoutée pour la Ville... et pour les citoyens 1

Mandat – Mission – Juridiction de l'OdM 2

Que faisons-nous concrètement ? 3

Traiter des plaintes – Faire des enquêtes 3

Rôle-conseil 3

Informer 4

Rencontrer 5

Rayonner – Partager notre expertise 5

Que pensent les citoyens de nos services ? 6

Et qu'en pensent les interlocuteurs municipaux ? 7

Équipe de l'OdM en 2018 9

Partie 1

Quelques exemples de dossiers 2018 10

Remboursement de taxes – Chèques non encaissés – Service des finances 10

**Aménagements réalisés par l'arrondissement autour d'un immeuble privé –
Montants facturés pour les travaux – Frais d'occupation permanente
du domaine public – Arrondissement de Ville-Marie** 10

**Déplacement d'une borne-fontaine – Frais réclamés –
Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville et Service de l'eau** 11

**Abattage d'un arbre privé – Remboursement du citoyen –
Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles** 11

**Abattage d'un arbre public – Frais de compensation –
Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles** 11

**Remboursement – Constats de stationnement annulés –
Constats déjà payés au moment de cette annulation –
Service des affaires juridiques** 12

**Cases de stationnement non conformes – Frais –
Arrondissement de Mercier–Hochelaga-Maisonneuve** 12

**Trottoir de 70 cm – Accessibilité universelle et Sécurité – Service des infrastructures,
de la voirie et des transports et Arrondissement du Plateau-Mont-Royal** 12

**Constructions non conformes – Secteur patrimonial –
Gestion par l'arrondissement – Arrondissement d'Outremont** 13

Dégagement requis autour d'une borne-fontaine – 10 ans de suivis 14

Autosaisine en amont – Pistes cyclables ouvertes l’hiver – Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	15
Autosaisine (suivi) – Rapport général d’intervention – Service de sécurité incendie de Montréal (SIM)	15
Permis refusé – Garage existant – Arrondissement du Plateau-Mont-Royal	16
Délivrance de permis – Copropriété – Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	16
Musiciens/Amuseurs publics – Sanction imposée – Équité procédurale – Arrondissement de Ville-Marie	17

Partie 2

Notre année 2018, en chiffres	18
Autosaisines de l’OdM	20
Principaux sujets des enquêtes amorcées en 2018	26
Nombre de plaintes 2018, par entité	27
Arrondissements à l’égard desquels nous avons reçu le plus de plaintes.....	27
Services centraux à l’égard desquels nous avons reçu le plus de plaintes	28
Sociétés paramunicipales, sociétés contrôlées par la Ville et sociétés liées à l’égard desquelles nous avons reçu le plus de plaintes	30
Entités politiques municipales visées par des plaintes	31
RECOMMANDATIONS émises en 2018	31
Au Conseil d’arrondissement d’Anjou	31
À la Direction de l’arrondissement d’Anjou	32
À l’arrondissement du Plateau-Mont-Royal	32
À l’arrondissement de Montréal-Nord.....	32
À l’arrondissement d’Outremont.....	32
Délais de traitement	34
Modes de soumission des demandes	36
Profil des plaignants	36

Partie 3

Charte montréalaise des droits et responsabilités	38
Mise en contexte	38
Dossiers <i>Charte</i>	38
Nouveaux dossiers <i>Charte</i>, en 2018	38
Dossiers <i>Charte</i> traités dans l’année, sans égard à leur date d’ouverture	41
Exemples d’enquêtes <i>Charte</i> lancées en 2018	41

Partie 4

Profil des plaintes et enquêtes par entité 47

Arrondissements 47

Ahuntsic-Cartierville..... 47

Anjou 48

Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce..... 49

L'Île-Bizard–Sainte-Genève 52

Lachine 53

LaSalle 53

Le Plateau-Mont-Royal 54

Le Sud-Ouest..... 56

Mercier–Hochelaga-Maisonneuve 58

Montréal-Nord 60

Outremont 61

Pierrefonds-Roxboro 62

Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles..... 64

Rosemont–La Petite-Patrie 65

Saint-Laurent 67

Saint-Léonard 68

Verdun 68

Ville-Marie 70

Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension 72

Dossiers visant l'ensemble des arrondissements 73

Dossiers visant un arrondissement non spécifié 74

Services centraux..... 75

Affaires juridiques – Cour municipale 75

Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (incluant le Bureau des réclamations) ... 76

Affaires juridiques – Direction des poursuites pénales et criminelles 77

Approvisionnement – Toutes directions confondues 78

Communications – Toutes directions confondues 78

Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues 79

Culture – Toutes directions confondues 80

Développement économique – Toutes directions confondues 81

Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues..... 81

Eau – Toutes directions confondues..... 82

Environnement – Toutes directions confondues 82

Évaluation foncière – Toutes directions confondues 83

Finances – Toutes directions confondues	84
Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues	85
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues.....	86
Greffe – Toutes directions confondues	86
Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures	87
Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports.....	87
Matériel roulant et ateliers – Toutes directions confondues	88
Mise en valeur du territoire – Direction de l’habitation	89
Mise en valeur du territoire – Direction de l’urbanisme	90
Police – Toutes directions confondues	91
Ressources humaines – Toutes directions confondues	92
Sécurité incendie – Toutes directions confondues	92
Ville – Général.....	94
Sociétés paramunicipales et sociétés liées	95
Bixi Montréal.....	95
Bureau du taxi de Montréal.....	95
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	96
Office de consultation publique de Montréal (OCPM).....	96
Office municipal d’habitation de Montréal (OMHM)	97
Société d’habitation et de développement de Montréal (SHDM)	99
Société de transport de Montréal (STM).....	100
Société du parc Jean-Drapeau	100
Société en commandite Stationnement de Montréal	101
Entités politiques	102
Comité exécutif.....	102
Conseil d’agglomération	102
Conseil municipal.....	103
Présidence du Conseil municipal	104
Conclusion.....	105
Annexes	
A – Nouvelles plaintes reçues en 2018 par sujet.....	106
B – Glossaire.....	117
C – À propos de M^e Johanne Savard	121
D – Principaux acronymes et abréviations	122

L'OMBUSMAN de MONTRÉAL, depuis 15 ans : une valeur ajoutée pour la Ville... et pour les citoyens



M^e Johanne Savard

C'est en 2002 que Montréal décide d'offrir les services d'un ombudsman à ses citoyens. Cette décision n'est pas anodine. Les fusions municipales sont récentes. La Ville est alors constituée de 27 arrondissements : l'administration du territoire s'est complexifiée.

Lors du Chantier sur la démocratie de 2002, les Montréalais manifestent leur besoin d'avoir accès à un interlocuteur neutre et impartial pour les aider à régler leurs différends avec la Ville. La Ville entend leur demande : elle adopte le *Règlement sur l'ombudsman* puis embauche son premier ombudsman (la soussignée), en 2003. Il n'y a alors aucun autre ombudsman municipal au Canada.

Quinze ans se sont écoulés depuis que notre bureau a amorcé son mandat. Depuis, les structures de la Ville ont continué d'évoluer : notre bureau s'ajuste et adapte son approche.

Entre autres exemples : lorsque certaines villes se sont dé-fusionnées en 2006, le nombre d'arrondissements montréalais est passé de 27 à 19. Les compétences municipales ont été partagées entre la Ville-centre et les arrondissements dont chacun a, depuis lors, son propre maire et son conseil d'arrondissement. Sur un bon nombre de sujets, l'arrondissement est devenu l'instance décisionnelle ultime en ce qui concerne sa partie du territoire montréalais.

Les citoyens qui s'adressent à notre bureau bénéficient d'une écoute attentive et d'une approche **empathique et bienveillante**. **Rigueur et équité** sont au cœur de toutes nos interventions.

Notre bureau fait quotidiennement la promotion d'une **approche transparente et respectueuse** auprès de tous les services et arrondissements. Nous réitérons l'importance d'appliquer des **processus équitables** et d'adopter une **approche aidante** répondant aux besoins des demandeurs. À défaut, une décision même justifiée peut être perçue comme étant arbitraire, injuste ou déraisonnable.

Depuis **15 ans**, l'**OMBUSMAN de MONTRÉAL** (l'**OdM**) a traité plus de **21 000** dossiers et réalisé plus de **3 000** enquêtes. Nos interventions portent fruit : plus de **95 %** des problèmes identifiés finissent par être réglés à notre satisfaction. Nous réglons généralement les problèmes à l'amiable. Nous avons, néanmoins, émis **343 RECOMMANDATIONS** formelles dont **325** ont été acceptées et mises en œuvre.

Au cours de la seule année 2018, nous avons traité **1 890** dossiers et réalisé **260** enquêtes incluant **16** suivis d'engagements antérieurs et **85** enquêtes amorcées avant 2018.



L'impact positif de nos interventions est indéniable : des erreurs sont corrigées, des procédures sont améliorées, la qualité des services municipaux s'en trouve renforcée. Certaines de nos interventions ont un impact récurrent à long terme; d'autres ont un impact financier non négligeable pour les citoyens visés.

Les nombreuses informations que nous publions dans nos blogs et sur les médias sociaux pour expliquer le fonctionnement de la Ville et vulgariser certains concepts municipaux sont grandement appréciées, tant par les citoyens que par les intervenants municipaux.

Nous avons, par ailleurs, rédigé un **Guide pratique sur l'équité décisionnelle**, pour souligner notre 15^e anniversaire. On y explique les tenants et aboutissants d'une décision équitable. Ce guide a été transmis à tous les directeurs de la Ville que nous avons invités à retransmettre aux membres de leurs équipes. Ce guide est disponible sur notre site Web ([Guide pratique sur l'équité décisionnelle](#)).

Je tiens à souligner la contribution exceptionnelle de toute mon équipe dont le travail rigoureux et bienveillant assure le succès de nos interventions.

Mandat | Mission | Juridiction de l'OdM

L'OdM est une instance **apolitique et impartiale** qui veille à ce que les citoyens reçoivent les services municipaux auxquels ils ont droit et soient traités avec justice, équité et respect par tous les représentants de la Ville. L'**autonomie** fonctionnelle totale et l'**indépendance** de l'OdM par rapport à l'Administration municipale et aux élus contribuent largement à sa crédibilité auprès des citoyens.

Le recours à l'OdM est facilement **accessible, rapide, efficace** et **gratuit**. La procédure de plainte est simple : les plaignants n'ont généralement pas besoin de se déplacer.

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

L'ombudsman peut recommander toutes les mesures qu'elle juge appropriées pour corriger une injustice ou améliorer la qualité des services municipaux.

L'OdM n'est pas lié par les pratiques habituelles de la Ville de Montréal. Ses interventions mènent souvent à l'amélioration de procédures existantes ou à l'adoption de directives plus claires. L'ombudsman contribue ainsi à la modernisation des pratiques en vigueur à la Ville.

Sauf dans la mesure requise aux fins de nos enquêtes, les informations et documents que nous recueillons sont **confidentiels**. Nos dossiers ne sont pas assujettis aux lois qui confèrent un droit d'accès aux dossiers municipaux. La loi prévoit spécifiquement que l'ombudsman et les membres de son équipe ne peuvent pas être contraints à témoigner sur les renseignements ni à produire des documents obtenus dans l'exercice de leurs fonctions. Nous pouvons ainsi rassurer tous nos interlocuteurs qui nous confient de l'information sous le sceau de la confidentialité.

En général, l'OdM n'intervient qu'en **dernier recours**, c'est-à-dire après que le directeur ou la directrice de l'entité visée ait eu l'opportunité de régler le dossier. Cette exigence n'est toutefois pas absolue : l'OdM peut y déroger lorsque le contexte le justifie. La notion de *dernier recours* ne s'applique également pas lorsque l'ombudsman intervient de son propre chef (autosaisine).

À l'aube du grand projet de réfection de l'hôtel de ville, nous avons récemment déménagé nos bureaux dans l'édifice Metcalfe, dans Les Cours Mont-Royal. Nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'accessibilité universelle de l'édifice n'est malheureusement pas optimale; nous espérons obtenir des améliorations à cet égard.

Pour plus de renseignements sur le mandat, les valeurs, la mission, le logo et les procédures de plainte, vous pouvez consulter notre site Web ombudsmandemontreal.com ou notre brochure *Promouvoir le respect— Assurer l'équité*.

Que faisons-nous concrètement ?

Traiter des plaintes | Faire des enquêtes



Notre principal mandat consiste à **traiter les plaintes de personnes** susceptibles d'être lésées à la suite d'une décision, d'une action, d'une recommandation ou d'une omission de la Ville. Les personnes morales ont aussi accès à nos services.

Nous n'intervenons qu'à l'égard des actions et décisions susceptibles d'avoir un impact sur les citoyens : nous n'avons pas juridiction sur les relations de travail.

L'**OdM** a juridiction sur tout l'appareil **administratif** de la Ville de Montréal. Les décisions/actions des élus échappent généralement à sa juridiction sauf dans les cas où une décision du Comité exécutif, du Conseil

municipal ou d'un Conseil d'arrondissement met en cause un engagement contenu dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. L'**OdM** offre d'ailleurs le seul recours disponible pour assurer le respect de cette charte.

L'**OdM** intervient aussi de sa **propre initiative** (autosaisine), lorsque des situations portées à sa connaissance ou des problèmes systémiques sont susceptibles de léser des citoyens. Ces interventions ont souvent un impact à long terme et peuvent contribuer à l'amélioration continue des services municipaux.

Rôle-conseil



Lorsqu'une Commission municipale ou un palier quelconque de l'Administration municipale étudie un sujet ayant fait l'objet d'interventions de notre bureau, nous partageons souvent nos observations et commentaires, en espérant que ces informations puissent contribuer positivement aux réflexions en cours.

Il arrive aussi qu'une situation problématique que nous avons réglée soit susceptible de se reproduire dans d'autres services ou arrondissements. Nous transmettons alors l'information pertinente aux directeurs ou

aux élus concernés, dans une optique de prévention.

Notre bureau soumet occasionnellement ses commentaires aux personnes responsables d'élaborer une nouvelle directive, politique ou norme qui, à notre avis, risque de poser problème quant à sa forme, son contenu ou son application. Nous nous assurons, toutefois, de demeurer entièrement impartiaux et apolitiques.

Beaucoup de citoyens s'adressent à notre bureau pour s'informer d'une règle ou d'une procédure de la Ville de Montréal (**101** demandes d'information en 2018). Nous leur répondons avec plaisir sans jamais donner d'opinion juridique.

L'ombudsman participe au programme de formation des nouveaux gestionnaires de la Ville de Montréal ainsi qu'au programme de formation offert aux élus, après chaque nouvelle élection.

Nous avons publié, en 2018, un **Guide pratique sur l'équité décisionnelle** destiné aux employés de la Ville qui prennent des décisions ayant un impact sur des citoyens. Ce guide a également été distribué à des organisations non municipales qui en ont

apprécié le contenu et nous ont indiqué vouloir l'utiliser au sein de leurs propres organismes.

Le **Web** et les **médias sociaux** sont devenus des outils de communication incontournables. Notre bureau les utilise pour expliquer des règles de fonctionnement de la Ville et informer les citoyens sur leurs droits municipaux et sur des sujets d'actualité municipale. Ces publications permettent aux citoyens de mieux comprendre les enjeux liés à des dossiers d'actualité. Tous nos commentaires sont formulés avec respect et déférence à l'égard des choix politiques des élus dûment choisis par les Montréalais.

Voici un aperçu des **billets de blogue** que nous avons publiés en 2018 :

- *Bonne nouvelle dans le dossier des constats délivrés en novembre 2016, le long de la piste cyclable Boyer!* (Février 2018)
- *L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) fête ses 20 ans au service de la démocratie!* (Mai 2018)
- *Accessibilité universelle : une préoccupation constante* (Juin 2018)
- *L'Avis d'évaluation foncière démystifié : l'importance de bien l'analyser* (Juillet 2018)
- *Votre arrondissement rehausse une entrée charretière ? Perte possible d'une aire de stationnement privé ? Quels sont vos droits ?* (Juillet 2018)
- *Parcomètres à moins de 5 mètres d'une borne-fontaine : deux poids, deux mesures* (Juillet 2018)
- *Tournages cinématographiques – Gestion de l'impact sur le voisinage* (Août 2018)
- *Salubrité des logements : gestion améliorée dans 3 arrondissements* (Septembre 2018)
- *Airbnb : prudence avant d'investir!* (Septembre 2018)
- *Dossier enfin réglé! L'accessibilité et la sécurité du trottoir de la rue De Brébeuf* (Septembre 2018)
- *L'équité de la tarification en droit municipal – L'exemple des compteurs d'eau dans l'arrondissement d'Outremont* (Septembre 2018)
- *Vous êtes incommodé par des nuisances causées par un commerce dans votre voisinage?* (Septembre 2018)
- *Domages causés par des travaux municipaux* (Septembre 2018)
- *L'accessibilité universelle du Quartier des spectacles : nos interventions* (Octobre 2018)
- *Devoir d'équité de l'Administration municipale : impact sur vos droits* (Novembre 2018)
- *L'OMBUDSMAN de MONTRÉAL déménage dans de nouveaux locaux* (Novembre 2018)
- *L'importance des communications écrites avec les citoyens : le cas du SIM* (Décembre 2018)
- *L'OdM a votre sécurité à cœur!* (Décembre 2018)



En 2009, notre bureau avait collaboré avec le Centre d'histoire de Montréal et le Chantier sur la démocratie, pour mettre en place le projet *Apprentis Citoyens* (devenu par la suite **Jeunes citoyens engagés**). Nous avons depuis rencontré plus de 3 000 **élèves du primaire** (troisième cycle) pour discuter du travail de l'**Odm** et expliquer les modes efficaces de résolution des conflits. Ce projet est actuellement en suspens : nous demeurons confiants qu'il reprenne rapidement.

L'ombudsman et des membres de son équipe rencontrent souvent des **groupes de citoyens**, des **intervenants communautaires** et des **étudiants de niveau secondaire**,

collégial ou universitaire pour faire connaître notre bureau et expliquer comment l'**Odm** peut régler les différends des citoyens avec la Ville. Nous expliquons également des modes efficaces de résolution des conflits que ces personnes peuvent ensuite utiliser dans leur vie de tous les jours.

Depuis quelques années, la **Caravane de la démocratie**, organisée par le bureau de la Présidence du Conseil municipal, nous offre également des opportunités exceptionnelles de rencontres avec des citoyens issus d'un même milieu et confrontés aux mêmes réalités et défis : ces échanges sont toujours enrichissants, y compris pour notre bureau.

Rayonner | Partager notre expertise



Notre bureau a acquis une réputation exceptionnelle quant à la qualité de ses services et la pertinence de ses interventions. Cette réputation déborde les frontières de Montréal : elle contribue favorablement à la réputation de la Ville de Montréal en tant que ville soucieuse du mieux-être de ses citoyens.

- Plusieurs bureaux d'ombudsman ainsi que des sociétés ou institutions qui songent à créer un tel bureau nous consultent sur des enjeux stratégiques.
- Nous recevons des délégations et des dignitaires étrangers intéressés à mieux comprendre le rôle d'un ombudsman municipal en tant qu'outil de protection des droits des citoyens.
- M^e Johanne Savard donne fréquemment des conférences et formations, localement et au niveau international.

En 2017, M^e Savard devient présidente du Conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans (FCO) qui regroupe environ 450 ombudsmans provenant de toutes les régions du Canada. Le FCO organise des formations et crée des outils de référence utiles aux ombudsmans de différents milieux.

Elle a participé activement à l'élaboration du seul programme de Certificat universitaire offert au Canada sur le travail des ombudsmans : *Osgoode Hall Law School/ FCO Certificate : Essentials for Ombuds*. Ce programme est également offert en français en collaboration avec l'Université de Sherbrooke, campus de Longueuil, *Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques*.

M^e Savard est également une membre active au sein de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) : elle a été membre du Conseil d'administration et siège actuellement sur le Comité des adhésions. L'AOMF regroupe une cinquantaine d'ombudsmans législatifs œuvrant dans un pays de la Francophonie.

Depuis la création de l'**Odm**, en 2003, d'autres villes du Québec ont mis sur pied un service de dernier recours pour les citoyens aux prises avec un différend municipal. Les responsables de ces bureaux se rencontrent quelques fois par année, depuis 2015, dans une approche de co-développement : on discute de dossiers complexes, on partage nos expériences, on parle stratégie.

Que pensent les citoyens de nos services ?

Chaque année, des citoyens prennent le temps de nous témoigner leur satisfaction et de confirmer la **valeur ajoutée** de nos interventions, dans leur dossier. Voici des exemples de commentaires reçus :

« À cet effet, je tiens à souligner votre professionnalisme et à vous faire part que j'ai apprécié au plus haut niveau votre aide et vous en remercie sincèrement. Votre présence à Montréal (...) ramène un équilibre pour ne pas dire une certaine éducation aux différents décideurs en matière de gestion et formation des intervenants à l'intérieur des divers services de la Ville. » (D.L.)

« Une chance que vous avez été là (...). Mon dossier traînait depuis trois ans et était pris dans la grosse machine que peut parfois être la Ville de Montréal. Vos interventions, très efficaces, ont permis de faire en sorte que la rue a été refaite et les vibrations ont cessé complètement. Merci beaucoup pour votre support. Vous êtes vraiment indispensable comme organisme. Tous les copropriétaires touchés vous remercient du fond du cœur! » (J.M.)

« Thank you enormously (...). This information is incredibly helpful. » (J.R.)

« Je viens vous faire part de la réception du chèque de remboursement pour (...). Elle en est bien contente même après plus de 4 mois. Elle vous en remercie et comprend bien que c'est grâce à votre intervention que ce règlement s'est fait rapidement une fois que vous l'avez considéré. Merci de votre diligence et de votre attention auprès d'une personne âgée en l'occurrence. » (J.M.B.)

« Bonjour madame, je viens de parler avec (...) le superviseur (...) qui m'a assuré que le problème sera réglé et qu'il avait parlé avec le responsable de la Ville et qu'ils régleront, les deux, le problème. Je vous remercie beaucoup pour votre aide et je vous souhaite une bonne fin de journée. » (S.P.)

« I received the letter. I want to thank you for all your help and from the bottom of my heart just want to say thank you for all the work you did. A big thank you for Ms. (...), she was amazing and very helpful. Have a nice day. » (N.P.)

« Bonjour, je tiens tout simplement à vous remercier pour votre implication dans ce dossier. » (M.T.)

« Je ne peux que vous remercier infiniment de vos interventions terrain ainsi que vos nombreuses démarches pour régler ce problème qui, pour plusieurs personnes, était anodin. Mais pour moi cela était autrement important. Merci, merci et merci encore (...). » (M.D.)

« Bonjour, merci pour la réponse rapide et ces nombreux conseils. » (S.L.)

« Merci, je vous suis reconnaissante pour toute l'attention que vous avez accordée à ma requête, afin de trouver avec l'arrondissement cette solution. » (M.M.D.)

« Bonjour, merci pour votre direction : la Ville a délivré le permis. » (D.C.)

« Je vous remercie infiniment de votre courriel ci-bas et l'attention que vous avez portée à notre dossier (...) nous vous remercions une fois de plus de votre prompt réponse. » (J.D.)

« Merci pour votre très grande gentillesse. » (D.P.)

« Merci pour votre travail professionnel et engagé – c'est très apprécié. » (Y.L.)

« Je voudrais profiter de cette occasion pour remercier toute l'équipe de l'ombudsman de la Ville de Montréal. Nous avons beaucoup apprécié (...) qui a largement comblé nos attentes. » (V.Y.K.)

...et qu'en pensent les interlocuteurs municipaux ?

Notre 15^e anniversaire a été l'occasion pour certains de nos interlocuteurs municipaux de témoigner, eux aussi, de leur appréciation envers notre travail. Notamment :

« Le Bureau de l'ombudsman est extrêmement important dans la vie démocratique de Montréal et le Bureau de la présidence apprécie grandement son rôle-conseil.

On parle d'amélioration de l'expérience client, on parle d'expérience utilisateur... des mots à la mode. Mais ça fait 15 ans que ces concepts clés guident les actions de votre équipe, et nous vous en sommes reconnaissants.

À travers les tendances, à travers les dossiers qui sont au goût du jour, votre travail patient pour faire la lumière sur toutes les questions a permis de véritables améliorations pour les Montréalaises et les Montréalais. (...)

Les dossiers d'accessibilité universelle ont bien sûr une place de choix dans votre vaste palmarès de succès. On peut d'ailleurs constater votre collaboration afin de rendre l'hôtel de ville toujours plus accessible. (...)

Cette ouverture aux idées citoyennes, aux revendications, nous vous en sommes reconnaissants. Nous savons tout le travail que vous avez abattu pour en arriver là. Votre rayonnement dépasse même les frontières du Québec et du Canada. >>

(Madame Cathy Wong,
présidente du Conseil municipal)

« Quand on prend connaissance du mandat de l'Ombudsman, on se demande comment on pouvait bien faire à la Ville de Montréal avant la création de cette instance il y a maintenant 15 ans. (...)

La contribution du Bureau de l'Ombudsman va bien au-delà des solutions spécifiques dans certains différends entre le citoyen et la Ville de Montréal. En effet, l'Ombudsman par ses recommandations permettra d'améliorer les procédures ou encore de corriger des comportements. Dans la majorité des cas, les perspectives ouvertes suite à l'examen des dossiers par l'Ombudsman permettront l'instauration d'une meilleure prestation de services pour nos citoyens.

15 ans c'est jeune pour une institution et pourtant déjà le Bureau de l'Ombudsman se positionne parmi les organes de contrôle essentiels pour une administration publique saine et équitable. Merci (...) aux membres de votre équipe pour votre contribution à l'édification de cette institution crédible et efficace qu'est devenu le Bureau de l'Ombudsman. >>

(Monsieur Benoit Dorais,
président du Comité exécutif et maire
de l'arrondissement du Sud-Ouest)

« En tant qu'élu, j'admire le travail que (...) votre bureau avez accompli au fil des ans pour renforcer l'interaction de la Ville avec les citoyens et renforcer notre démocratie municipale.

En tant que conseiller qui a piloté le dossier de la démocratie au Sommet de Montréal, puis au Chantier sur la démocratie et enfin qui a aidé la Commission de la présidence à rédiger et à soumettre le règlement qui a créé le Bureau de l'ombudsman, j'ai toujours eu le sentiment que c'est un gain important dans l'augmentation

de la confiance du public dans les structures municipales grâce aux garanties que votre bureau donne aux citoyens d'un arbitrage neutre et équitable de leurs plaintes.

Vous avez dépassé toutes attentes et gagné le respect et la confiance des Montréalais. Que les années à venir soient également fructueuses. »

(Monsieur Marvin Rotrand,
conseiller municipal – Snowdon)

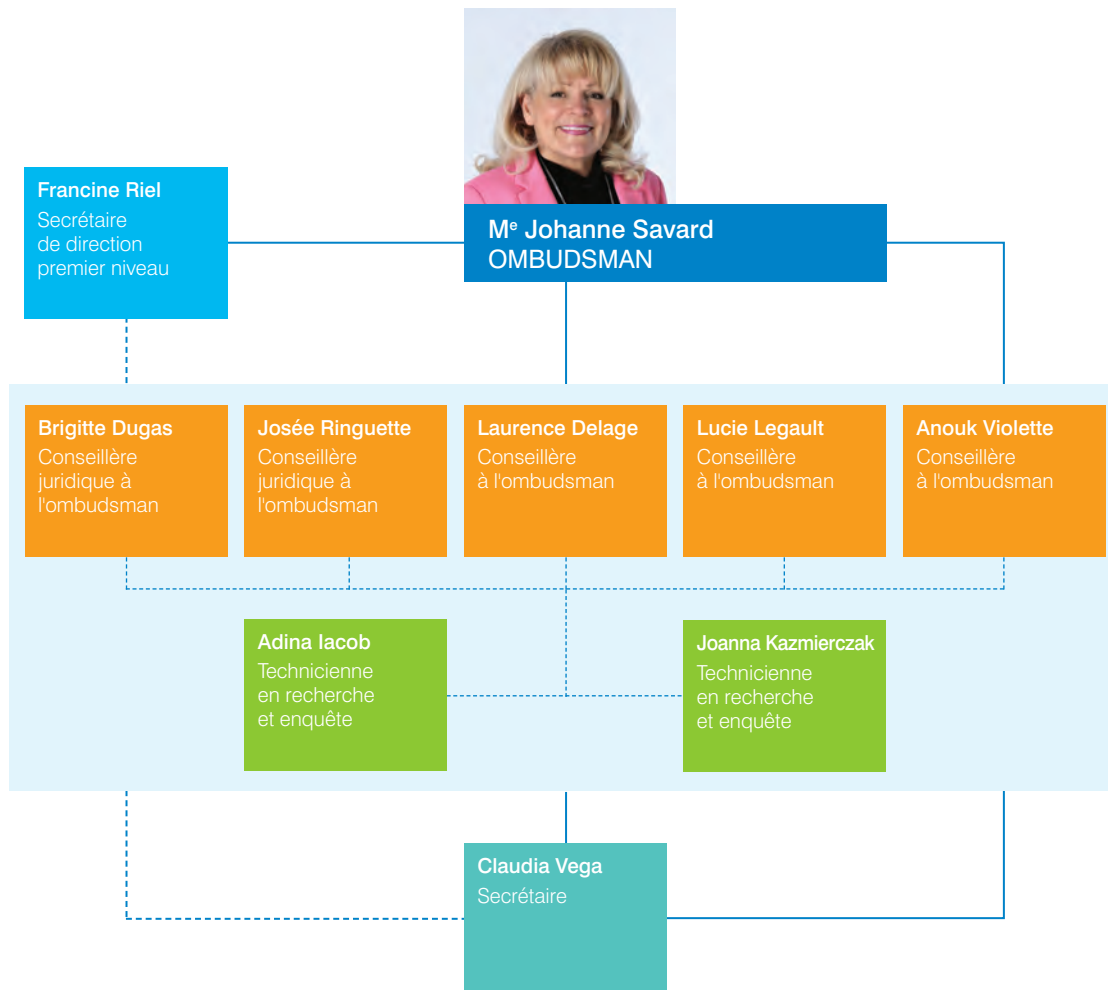
« Au fil des ans, le Bureau de l'ombudsman s'est taillé une place enviable dans les outils dont disposent les Montréalais et les Montréalaises lorsqu'il s'agit d'interpeller l'Administration de la Ville.

En effet, depuis 15 ans, le Bureau a été à même de traiter des milliers de requêtes de citoyens dans un esprit de défense de leurs droits auprès des autorités. Sa réputation s'est établie, ici comme ailleurs, et tous s'entendent pour dire que cette remarquable institution joue un rôle essentiel et qu'elle est là pour durer.

(...) Un mot de félicitations tout spécial pour (...) qui préside brillamment les destinées du Bureau depuis sa création et a su en faire un fleuron indéniable pour Montréal! »

(Madame Dominique Ollivier,
présidente de l'Office de consultation publique
de Montréal)

Équipe de l'OdM en 2018



Partie 1

Quelques exemples de dossiers 2018

Des exemples de dossiers mettant en cause un engagement contenu dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* sont présentés dans la section dédiée à cette *Charte*, dans le tableau 14, à la page 41.

Remboursement de taxes – Chèques non encaissés

Service des finances

Il arrive que des chèques de remboursement de taxes ne soient pas encaissés, pour divers motifs : longs délais entre la contestation du compte de taxes et le jugement final (parfois des années); propriétaires qui ont changé d'adresse; etc. Pourtant, les montants en cause peuvent être importants.

En 2007, à notre demande, le Service des finances avait instauré une nouvelle procédure visant à retracer les propriétaires n'ayant pas encaissé un chèque de remboursement de taxes. Entre 2007 et 2015, environ **2 000 chèques** périmés ont ainsi été réémis, pour une valeur totale dépassant **1 000 000 \$**.

En 2018, l'**OdM** apprend que le Service des finances n'applique plus cette procédure depuis 2015. Nous intervenons à nouveau. Le Service des finances estime à environ **290 000 \$** la valeur des remboursements qui n'ont pas été encaissés depuis 2015.

À la suite de nos discussions, le Service des finances réinstalle cette procédure **rétroactivement** à 2015. Au 18 décembre 2018, des chèques totalisant environ **126 500 \$** ont été réémis. Le Service poursuivra cette démarche en 2019. L'**OdM** effectuera des suivis annuels.

Aménagements réalisés par l'arrondissement autour d'un immeuble privé – Montants facturés pour les travaux – Frais d'occupation permanente du domaine public

Arrondissement de Ville-Marie

Dans le cadre de ses travaux d'aménagement d'un parc, l'arrondissement effectue des travaux au bénéfice d'un immeuble adjacent récemment transformé : construction d'un mur de soutènement et de trottoirs servant de paliers; ajout d'une clôture et d'une main courante; construction d'un accès vers une porte de service; etc.

L'arrondissement réclame **62 889,61 \$** au Syndicat de copropriété pour ces aménagements. Il lui facture également des frais annuels d'occupation permanente du domaine public par les semelles de fondation, les balcons en surplomb ainsi que les trottoirs et paliers qui mènent aux différentes entrées de l'immeuble.

Montant des travaux

Les travaux réalisés par l'arrondissement sont de grande qualité. Le Syndicat n'a, toutefois, pas été consulté sur l'étendue des aménagements, sur leur design et sur le choix des matériaux. L'**OdM** entreprend de longues discussions : l'arrondissement réduit finalement le montant réclamé pour ces travaux à **20 000 \$**.

Frais d'occupation du domaine public

L'**OdM** trouve inéquitable que l'arrondissement facture une si grande superficie d'occupation du domaine public pour certains aménagements qu'il a lui-même réalisés et qui vont au-delà de ce qui était nécessaire pour les fins d'utilité de l'immeuble (exemple : longs trottoirs plutôt que simples paliers). De plus, selon nos recherches, un empiètement jusqu'à 12 pouces par les semelles d'une fondation était autorisé et sans frais, au moment de la construction de l'immeuble.

À la suite de longs échanges, l'arrondissement accepte de réduire la superficie facturée à ce titre. Les plus récents *Plans d'arpentage* démontrent, par ailleurs, que les semelles de cette fondation n'empiètent pas sur le domaine public.

Les frais annuels d'occupation du domaine public sont **réduits d'environ 1 000 \$ par année** à partir de 2017. Le Syndicat de copropriété sera également **remboursé** pour les sommes payées en trop pour les années antérieures : le calcul de ces montants est en cours. L'**Odm** effectue des suivis.

Déplacement d'une borne-fontaine – Frais réclamés

Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville et Service de l'eau

Une citoyenne demande le déplacement d'une borne-fontaine installée vis-à-vis son entrée de garage depuis plusieurs années : la borne rend difficile le déneigement de son entrée, augmente le coût de ses assurances (risques d'inondation) et l'empêche de faire certains travaux. L'arrondissement informe la citoyenne qu'elle devra payer des frais de **19 449 \$** pour ce déplacement. Elle s'adresse à l'**Odm**.

Nos vérifications auprès de l'arrondissement et du Service de l'eau confirment que de tels frais sont généralement applicables.

Le Service de l'eau nous informe, toutefois, que cette borne a atteint la fin de sa vie utile : pour cette raison, il pourra exceptionnellement la déplacer **sans frais**, en vertu du **Programme de mise à niveau des bornes-fontaines**.

Abattage d'un arbre privé – Remboursement du citoyen

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

Un citoyen doit faire abattre un arbre mort sur son terrain. Il soutient que la mort de cet arbre a été causée par des travaux municipaux réalisés il y a une dizaine d'années. En cours d'enquête, l'abattage est confié à un entrepreneur privé : il facture 1 609,65 \$ au citoyen.

Notre enquête confirme que plusieurs racines de cet arbre ont probablement été endommagées en 2006, lors des travaux réalisés par la Ville sur les conduits souterrains à proximité. Ce type d'arbre est « à dépérissement lent ». L'arrondissement accepte cette conclusion et rembourse au citoyen les frais d'abattage de **1 609,65 \$**.

Abattage d'un arbre public – Frais de compensation

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

Le citoyen souhaite réaménager l'allée véhiculaire et le garage de sa résidence qui avaient été condamnés par l'ancien propriétaire. Pour ce faire, un arbre public situé à côté de l'allée doit être abattu. L'arrondissement réclame des *frais de compensation* de **2 599 \$**.

Après analyse, l'**Odm** conclut que la réglementation de l'arrondissement, telle que libellée, ne permet pas de facturer ces frais dans le contexte précis du dossier : en effet, une demande d'abattage qui est accessoire à une *Demande de permis de transformation* n'est pas une situation prévue.

L'arrondissement se rend finalement à nos arguments : aucuns *frais de compensation* ne seront exigés dans ce dossier.

Remboursement - *Constats de stationnement annulés* – Constats déjà payés au moment de cette annulation

Service des affaires juridiques

À la suite d'une confusion créée par la Ville, plusieurs *Constats d'infraction de stationnement* avaient été délivrés le long de pistes cyclables ouvertes pour l'hiver, pour la première fois. Tous les constats non payés ont ensuite été annulés. Par souci d'équité, l'**OdM** demande que les constats délivrés dans le même contexte, mais déjà payés au moment de cette annulation, soient remboursés peu importe le fait que le citoyen se soit adressé ou non à notre bureau.

Le Service des affaires juridiques accueille favorablement nos commentaires. Le remboursement de *Constats d'infraction déjà payés* pose cependant problème. La Direction entreprend l'analyse du cadre législatif afin d'identifier une procédure permettant ces remboursements. La démarche s'avère complexe. Plusieurs niveaux d'approbation sont requis; le processus s'étend sur plusieurs mois.

En juillet 2018, la Ville confirme que tous les constats visés (**118 constats**) ont été remboursés, pour un total de **6 254 \$**.

Cases de stationnement non conformes – Frais

Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve

Les deux cases de stationnement d'un immeuble ne sont pas conformes. L'arrondissement informe le Syndicat de copropriété qu'elles doivent être retirées. L'immeuble n'aura plus de case de stationnement, comme requis par la réglementation. Le Syndicat devra présenter une *Demande d'exemption* et payer une contribution au *Fonds de compensation de stationnement*.

Notre enquête confirme que ces cases ne sont pas conformes. Une d'elles aurait, toutefois, été approuvée indirectement en 2011, lors de l'approbation de certains plans par l'arrondissement. Cette case empiète cependant sur le domaine public : elle doit donc, tout comme l'autre, être retirée. Une *Demande d'exemption* devra être déposée.

Considérant les circonstances du dossier, nous obtenons finalement les résultats suivants :

- La Direction de l'arrondissement recommandera au Conseil d'arrondissement d'exempter le Syndicat de copropriété de l'obligation de payer la contribution de **3 500 \$** au *Fonds de compensation de stationnement*.
- Le Syndicat paiera les frais d'étude de la *Demande d'exemption*, les frais de publication des *Avis* requis ainsi que les frais de désaffectation de l'entrée charretière existante.
- Sauf pour les frais de publication (341 \$), l'arrondissement appliquera les tarifs de 2013 (pas ceux de 2018) : étude du dossier de 1 110 \$ (au lieu de 2 123 \$), coûts de désaffectation de l'entrée charretière de 2 814 \$ (au lieu de 3 215 \$).

Au total, le Syndicat de copropriété devra donc déboursier **4 265 \$ au lieu des 9 179 \$** initialement prévus.

Trottoir de 70 cm – Accessibilité universelle et Sécurité

Service des infrastructures, de la voirie et des transports et Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Le trottoir qui bordait la piste cyclable de la rue De Brébeuf, le long du parc Laurier, avait auparavant 1,6 mètre de largeur : en 2015, il est réduit à 0,7 mètre.

Deux associations de défense des droits (Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal Métropolitain (RAAMM) et Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ)) sollicitent l'intervention de l'**OdM** : selon eux, le nouvel aménagement pose des problèmes d'accessibilité universelle et de sécurité. Cette enquête s'avère de longue haleine.

- Ce trottoir a été réaménagé dans le cadre d'un projet visant à sécuriser la piste cyclable. Le concept initial prévoyait l'élargissement de la piste cyclable et l'aménagement d'un mail séparateur entre la piste et la rue : pour ce faire, certains espaces de stationnement devaient être retirés. L'ancien trottoir demeurerait intact.
- Avant le début des travaux, certains élus insistent pour que tous les espaces de stationnement soient préservés. Le concept est revu : le réaménagement empiètera dorénavant dans le trottoir plutôt que dans les espaces de stationnement. Le trottoir de 1,6 mètre cède ainsi la place à une bande asphaltée de 0,7 mètre.
- Le nouvel aménagement n'est clairement pas universellement accessible. Il ne respecte pas les engagements énoncés dans la *Politique municipale d'accessibilité universelle* et dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.
- Ce résultat est d'autant plus problématique que ce trottoir mène à une piscine qui a été aménagée à grands frais par la Ville, pour la rendre accessible aux personnes à mobilité réduite (piscine Sir-Wilfrid-Laurier, dans le parc Laurier).
- L'aménagement ne respecte pas non plus les normes habituelles de la Ville pour l'aménagement des trottoirs (largeur minimum de 1,5 mètre – généralement de 1,7 mètre) ou des bordures (généralement de 0,2 mètre).
- Nous notons également, lors de nos visites, que de nombreux piétons marchent sur cette bande étroite comme si c'était un trottoir, y compris des parents avec des poussettes ainsi que des enfants. Ces piétons se trouvent alors très près des cyclistes qui circulent souvent à une bonne vitesse. Cette situation nous inquiète du point de vue de la sécurité.
- Le Service des infrastructures, de la voirie et des transports accueille nos commentaires favorablement. Sa Direction des transports développe divers scénarios d'améliorations qu'elle communique à l'arrondissement. Nous en discutons ensuite tous ensemble.
- En 2018, la Ville confirme que la bande actuelle sera élargie du côté de la rue. Le trottoir sera à nouveau universellement accessible et plus sécuritaire pour tous les usagers ; il sera également conforme aux normes habituelles d'aménagement. Le réaménagement n'aura pas d'impact négatif sur la végétation du parc.
- Vu les longs délais déjà écoulés, nous soulignons l'importance de réaliser ces travaux le plus rapidement possible. Certaines démarches préalables sont requises (finaliser les *Plans et devis* ; procéder aux *Appels d'offres* et octroyer le contrat) : la Ville prévoit leur exécution en 2019. L'**OdM** fera un suivi.

Constructions non conformes – Secteur patrimonial – Gestion par l'arrondissement

Arrondissement d'Outremont

Un citoyen effectue des travaux extérieurs majeurs sur sa propriété incluant des travaux de terrassement. Le secteur est patrimonial. Ces travaux auraient des impacts négatifs importants sur les propriétés voisines.

À la suite d'une analyse poussée, nous identifions dix questions en litige que nous soumettons à l'arrondissement.

Cette enquête s'avère difficile. La collaboration de la Division des permis et des inspections et de la Direction de l'aménagement urbain et du patrimoine ne nous est pas acquise. Nous devons multiplier les rencontres, les relances téléphoniques et les courriels pour obtenir l'information demandée et pour que l'arrondissement explique ses décisions dans ce dossier. Le devoir de collaboration des employés municipaux est pourtant clairement prévu dans le *Règlement sur l'ombudsman* et dans la *Loi sur les cités et villes*. Il est vraiment exceptionnel que notre bureau émette de tels commentaires.

Environ 18 mois s'écoulent donc entre le début et la fin de cette enquête. Nos principales conclusions sont les suivantes :

- Vu leurs dimensions, les nouveaux éléments architecturaux construits ont un impact visuel important sur le **patrimoine paysager** de la rue ainsi que sur les propriétés voisines dont au moins une est classée *Immeuble de catégorie 1 – tout à fait remarquable*.
- Le *Certificat d'autorisation de terrassement* a autorisé des modifications majeures par rapport à ce qui avait été approuvé par le Conseil d'arrondissement en 2014 (approbation de PIIA), dans ce secteur patrimonial. À notre avis, un nouveau PIIA était requis.
- L'**Odm** est également d'avis que la Division des permis et des inspections a outrepassé ses pouvoirs en autorisant des modifications significatives au projet initial de garage avec un simple *Certificat d'autorisation de terrassement*.
- À la suite d'une visite, un inspecteur de l'arrondissement a constaté que l'aménagement des murs de soutènement, en façade, n'était pas conforme aux *Plans de terrassement* : il avait ordonné l'arrêt des travaux. Cet *Ordre d'arrêt des travaux* a été annulé par le chef de division.
- Les murs qui ont été construits dans la marge de recul ne sont pas conformes.
- Les murets qui empiètent illégalement sur le domaine public ne le sont pas non plus. L'arrondissement s'est engagé à exiger la démolition de ces murets : ils ne sont pas encore démolis.
- L'arrondissement n'applique pas de manière équitable et uniforme à tous les citoyens les règles qui régissent les PIIA, les dérogations mineures, les aménagements dans les marges de recul et les permis requis.

Huit RECOMMANDATIONS ont été émises à la suite de cette enquête : nous les présentons ainsi que les résultats obtenus à ce jour en page 32 du présent Rapport annuel.

Dégagement requis autour d'une borne-fontaine – 10 ans de suivis

En 2008, à la suite d'une longue enquête, l'**Odm** conclut que le dégagement de cinq mètres exigé pour se stationner près d'une borne-fontaine n'est plus nécessaire. La Ville déroge d'ailleurs à cette règle dans les zones où le stationnement sur rue est payant.

Ce dégagement est, cependant, exigé par le *Code de la sécurité routière* (CSR). La Ville s'engage à entreprendre des discussions avec le gouvernement du Québec, en vue de faire modifier cette disposition. Depuis, l'**Odm** fait des suivis ponctuels et réguliers.

→ En 2011, le Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) confirme à nouveau qu'un dégagement de cinq mètres n'est plus requis aux abords des bornes-fontaines, pour ses camions d'incendie. Les Services incendie des Villes de Longueuil, de Québec et de Lévis sont également consultés : leurs conclusions au même effet sont transmises au ministère de la Sécurité publique.

- La Ville de Montréal reprend ses discussions avec le gouvernement provincial.
- Le 8 décembre 2017, le gouvernement dépose un projet de loi modifiant le CSR de manière importante : on y réduit, notamment, de cinq à trois mètres le dégagement requis autour des bornes-fontaines.

Cette modification entre en vigueur le 18 mai 2018. Ce dossier est finalement réglé.



Autosaisine en amont – Pistes cyclables ouvertes l'hiver

Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve

L'arrondissement annonce que cinq pistes cyclables additionnelles resteront ouvertes durant l'hiver. L'**Odm** veut s'assurer que les mesures nécessaires sont en place pour assurer une transition sans problème et éviter la délivrance de *Constats d'infraction* à des automobilistes de bonne foi ignorant que ces pistes restent désormais ouvertes l'hiver : modification de la signalisation de stationnement et communication de l'information aux citoyens et au SPVM.

L'arrondissement a déjà transmis des *Avis aux résidents* et publié des annonces dans les médias locaux et les médias sociaux informant la population de cette décision : il n'a cependant pas communiqué avec le SPVM pour assurer une transition adéquate.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement prend rapidement contact avec les postes de quartier concernés et la section des agents de stationnement du SPVM. Il veille aussi à compléter les modifications de signalisation requises, à quelques endroits.

Autosaisine (suivi) – Rapport général d'intervention

Service de sécurité incendie de Montréal (SIM)

Un *Rapport général d'intervention* (RGI) est exigé par les assureurs pour indemniser les citoyens sinistrés. Une enquête **Odm** 2015 avait démontré que les délais de transmission des RGI étaient parfois problématiques. La Direction du SIM avait apporté certains correctifs et devait compiler les statistiques. L'**Odm** veut s'assurer que les mesures apportées sont efficaces : nous initions un suivi en septembre 2017.

Le SIM nous informe qu'il ne possède pas de données statistiques précises sur les délais de transmission des RGI. Il estime toutefois que 85 % des RGI sont rédigés rapidement et transmis aux citoyens dans les 30 jours suivants; 15 % des dossiers seraient toutefois problématiques. Ces longs délais de transmission seraient principalement imputables au fait que plusieurs postes cadres ne sont pas comblés.

À la suite de notre intervention, le SIM met en place les mesures suivantes :

→ Rappels trimestriels aux intervenants de l'importance de produire et de transmettre les RGI dans un délai de 30 jours.

- Ajout d'un indicatif de performance lié aux délais de transmission des RGI, lors des évaluations de performance des chefs des opérations.
- Suivis des délais relatifs aux RGI lors des rencontres statutaires entre le chef des opérations et les officiers de caserne.
- En collaboration avec le Service des relations de travail, rédaction d'une lettre administrative destinée aux officiers « problématiques » pour réitérer qu'ils sont tenus de se conformer à la directive relative aux RGI, sous peine de sanction.
- Création d'un nouvel outil de contrôle informatisé (*Tableau de bord opérationnel*) permettant, entre autres, de colliger des données précises sur les délais de transmission des RGI.

Les efforts déployés pour améliorer les délais de transmission des RGI donnent des résultats probants. Au 23 août 2018, 4,8 % des RGI ne sont pas transmis dans un délai de 30 jours : c'est trois fois moins que les 15 % estimés en début d'enquête.

Permis refusé – Garage existant

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Le citoyen est copropriétaire indivis d'un duplex ayant un garage double en fond de cour. Ce garage est muni d'une porte de garage et d'une porte piétonne. Le plaignant a l'usage exclusif de la moitié du garage qui a la porte piétonne. Il souhaite remplacer cette porte par une porte de garage afin de pouvoir y garer son véhicule.

L'arrondissement répond que la nouvelle réglementation ne permet plus l'aménagement de stationnements, sauf en sous-sol et sous le bâtiment principal. Il refuse le permis demandé. L'**Odm** fait enquête :

- L'arrondissement ne conteste pas que ce garage et son espace de stationnement intérieur bénéficient de droits acquis.
- Le *Règlement d'urbanisme* (article 635) permet l'agrandissement d'un usage dérogatoire jusqu'à 100 % de la superficie occupée par cet usage.

- La jurisprudence et la doctrine établissent clairement qu'un stationnement constitue un « usage » principal ou accessoire, selon les circonstances.
- Le changement demandé n'aurait pas d'impact négatif sur le voisinage et il ne risque pas de créer de précédent inquiétant. Ce garage double existe et il est utilisé à des fins de stationnement depuis plusieurs années. Aucun agrandissement de sa structure n'est requis.

L'**Odm** **RECOMMANDE** la délivrance du permis demandé, sous réserve des vérifications d'usage.

L'arrondissement maintient toutefois que, hormis les parcs de stationnement commerciaux, le stationnement n'est pas un « usage » au sens de son *Règlement d'urbanisme*. Il refuse donc notre **RECOMMANDATION**.

Délivrance de permis – Copropriété

Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve

Une citoyenne se plaint du fait que l'arrondissement ait délivré un *Permis de transformation* au copropriétaire de son immeuble, l'autorisant à installer une hotte commerciale avec équipement de ventilation dans une partie commune, dont l'usage est réservé exclusivement à la plaignante.

Ce copropriétaire fait ensuite faillite : la hotte est retirée par les nouveaux copropriétaires. La citoyenne n'est plus lésée par la situation. Certains aspects du traitement de cette *Demande de permis* nous laissent, toutefois, perplexes :

- Les travaux visés touchaient clairement une partie commune de l'immeuble.
- Avant la délivrance du permis, la plaignante avait informé l'arrondissement être la seule autre copropriétaire et s'opposer à ces travaux.

- De plus, la *Résolution de l'assemblée des copropriétaires* produite au soutien de la *Demande de permis* aurait dû, à sa face même, soulever des questionnements. En effet, on y indique que le demandeur était le seul copropriétaire présent à la réunion alors qu'on y indique également que la *Convention de copropriété* prévoit qu'il y a quorum que si les trois quarts des membres sont présents.

- Le permis a quand même été délivré au copropriétaire.

Notre bureau prévoit intervenir auprès de l'arrondissement en 2019 afin de déterminer si des vérifications additionnelles pourraient ou devraient être faites par l'arrondissement, lorsqu'il étudie une demande de *Permis de transformation*, dans un contexte de copropriété divisée.

Musiciens/Amuseurs publics – Sanction imposée – Équité procédurale

Arrondissement de Ville-Marie

Un groupe de musiciens est sanctionné par le *Comité paritaire* parce que sa prestation sur le domaine public n'aurait pas respecté les limites de bruit prévues par la réglementation. Le permis de ce groupe ne sera pas automatiquement renouvelé l'an prochain : il devra auditionner pour l'obtenir.

L'enquête de l'**OdM** démontre que le processus ayant mené à cette sanction n'est pas équitable.

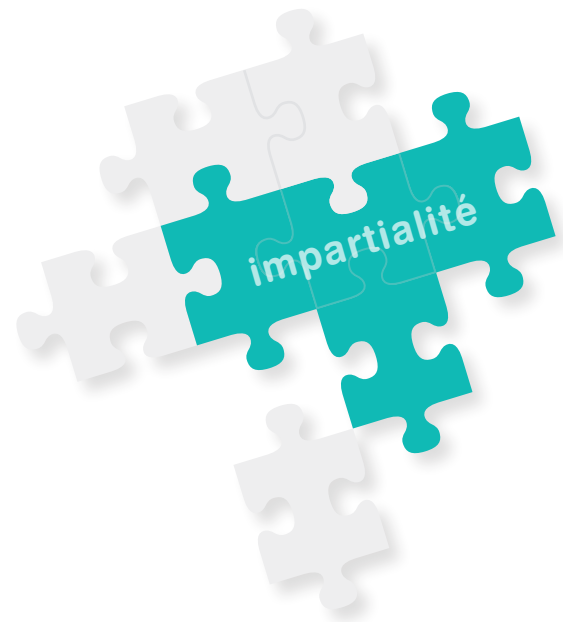
- Ceux qui se sont plaints sont des musiciens membres du *Comité paritaire* ; ils ont participé aux délibérations entourant ce dossier. Ces personnes n'étaient pas impartiales : elles ont également pu influencer les autres membres du comité.
- La lettre invitant les musiciens à comparaître devant le *Comité paritaire* ne décrivait pas la situation reprochée : les musiciens n'ont pas été en mesure de se préparer adéquatement.

L'arrondissement reconnaît que la situation pose problème :

- Il rappelle aux membres du *Comité paritaire* qu'aucune personne impliquée dans un dossier ne doit participer au processus décisionnel s'y rapportant.
- Les *Avis de convocation* transmis par le *Comité paritaire* sont dorénavant plus précis quant à la date, au lieu et aux détails expliquant la situation reprochée.

La sanction est annulée.

L'**OdM** souligne, par ailleurs, à l'arrondissement que la norme réglementaire qui prévoit qu'une prestation musicale extérieure ne doit pas s'entendre à plus de 25 mètres ne semble pas réaliste. L'arrondissement reverra son approche en 2019. L'**OdM** fera un suivi.



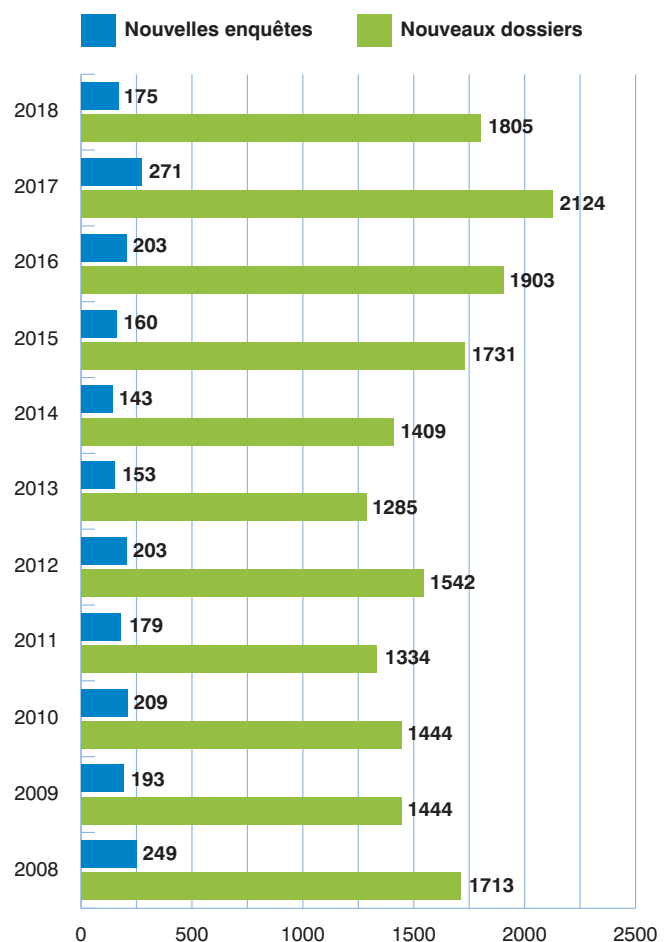
Partie 2

Notre année 2018, en chiffres

En 2018, notre bureau a traité un total de **1 890** dossiers : **1 676** nouvelles plaintes de citoyens, **26** dossiers à notre initiative, **101** demandes d'information et **2** avis généraux : le tout s'est ajouté aux **85** enquêtes déjà en cours, avant 2018.

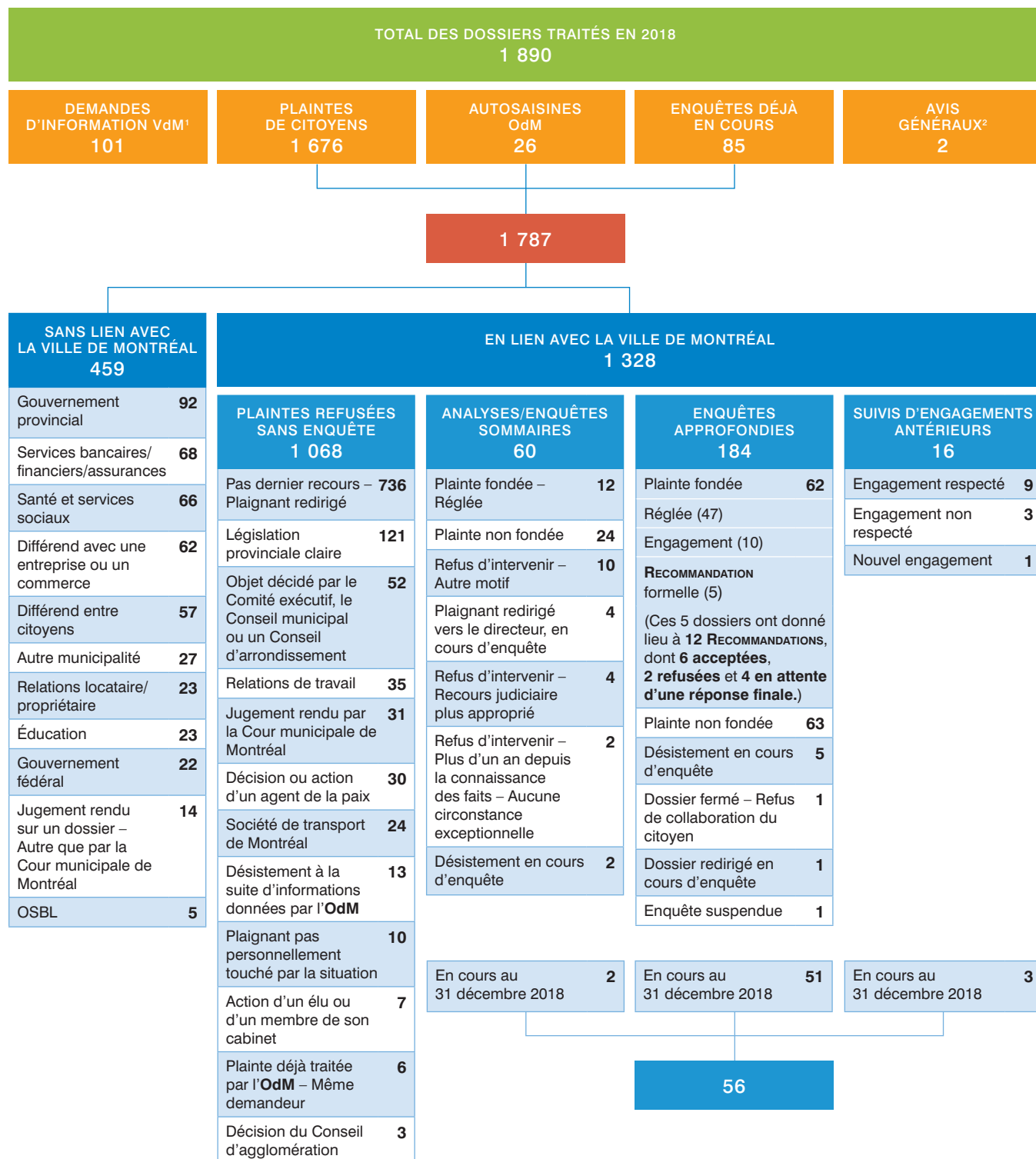
- **459** plaintes reçues ne concernaient pas la Ville de Montréal : nous nous sommes assurés de rediriger les citoyens vers d'autres ressources susceptibles de pouvoir les aider.
- **1 328** nouvelles plaintes concernaient la Ville de Montréal ou une entité liée.
- **736** plaignants n'étaient pas en « dernier recours ». Nous leur avons demandé de communiquer d'abord avec le directeur ou la directrice du service ou de l'arrondissement visé pour qu'il ou elle ait l'opportunité de régler le dossier.
- Nous avons amorcé **175** nouvelles enquêtes durant l'année (dont **14** suivis d'engagements antérieurs). Ces dossiers se sont ajoutés aux **85** enquêtes déjà en cours avant le 1^{er} janvier. **260** enquêtes au total ont été traitées par l'**OdM**, en 2018.
 - Au 31 décembre 2018, **56** de ces enquêtes étaient toujours en traitement (y compris **30** dossiers *Charte*).
 - **12 RECOMMANDATIONS** formelles ont été émises, en lien avec **5** dossiers.

■ **TABLEAU 1**
Évolution du nombre de nouveaux dossiers de 2008 à 2018 (y compris les dossiers Charte)



■ TABLEAU 2

Interventions et dossiers traités en 2018



¹ Demandes de citoyens insatisfaits de la Ville ou d'une entité liée (mais qui ne souhaitent pas formuler une plainte officielle) et demandes d'information sur les règles applicables.

² Interventions informelles de l'OdM pour informer la Ville de Montréal de situations susceptibles de poser problème.

Autosaisines de l’Odm

26 des enquêtes lancées en 2018 l’ont été à l’initiative de l’ombudsman. En voici un bref aperçu :

■ TABLEAU 3

Nouvelles enquêtes à l’initiative de l’Odm en 2018 (y compris les dossiers Charte)

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE	
Description	Le revêtement antidérapant qui recouvrait la rampe d’accès menant à l’hôtel de ville a été retiré. La surface devient très glissante lorsqu’il y a de la pluie. L’ombudsman s’inquiète pour la sécurité des personnes qui l’empruntent. L’Odm demande que le revêtement soit réinstallé rapidement et rappelle à l’Administration l’importance de maintenir en tout temps une entrée universellement accessible et sécuritaire à son immeuble. (<i>Dossier Charte</i>)
Entités visées	Service de la gestion et de la planification immobilière – Toutes directions confondues et Présidence du Conseil municipal
Résultat	Fondé ■ Réglé Le revêtement antidérapant a été installé à nouveau le jour même de notre intervention.
Délai de traitement	1 jour ouvrable
Description	Suivi d’un engagement antérieur d’intégrer l’accessibilité universelle dans la Phase 1 du <i>Plan de réaménagement et de mise en valeur du parc Jean-Drapeau</i> – Amphithéâtre et allée Calder ainsi que la zone des paddocks du circuit Gilles-Villeneuve. L’Odm veut aussi s’assurer que l’accessibilité universelle a été intégrée dans le <i>Plan directeur de développement et d’aménagement du parc Jean-Drapeau 2018-2028</i> . (<i>Dossier Charte</i>)
Entité visée	Société du parc Jean-Drapeau
Résultat	Engagement respecté La Société du parc Jean-Drapeau (SPJD) s’est adjoint la collaboration des organismes externes <i>Kéroul</i> et <i>Société Logique</i> afin de bien intégrer l’accessibilité universelle dans les projets de la Phase 1 (PAMV et paddocks). La SPJD confirme, par ailleurs, que l’accessibilité universelle est l’un des éléments importants de la planification stratégique en cours d’élaboration.
Délai de traitement	84 jours ouvrables
Description	Un communiqué de la Ville indique que tous les espaces de stationnement sur la rue Gosford, en face de l’hôtel de ville, seront réservés pour le tournage d’un film pendant plusieurs jours. L’Odm craint que le débarcadère dédié au transport adapté ne soit pas accessible durant cette période : il indique qu’à défaut, un débarcadère alternatif devrait être prévu. (<i>Dossier Charte</i>)
Entités visées	Présidence du Conseil municipal et Service de la culture – Toutes directions confondues
Résultat	Non fondé Le débarcadère dédié au transport adapté demeurera accessible malgré les activités de tournage.
Délai de traitement	2 jours ouvrables
Description	Suivi d’engagement – Des travaux doivent être réalisés aux intersections du secteur (Phases 1 à 3 du Quartier des spectacles) pour améliorer l’accessibilité universelle : installation de dalles podotactiles en fonte, alignement et marquage des traverses piétonnes et installation de feux sonores. (<i>Dossier Charte</i>)
Entité visée	Service de la culture – Toutes directions confondues
Résultat	En traitement Les travaux devaient être réalisés à l’automne 2018. Des délais sont survenus. Le Service de la culture confirme que ces améliorations seront réalisées prochainement. L’Odm fera les suivis requis.

ANIMAL	
Description	Un dossier antérieur a mis en lumière des lacunes dans la gestion des <i>Permis de cocher</i> et des <i>Permis d'exploitant de calèche</i> : <ul style="list-style-type: none"> • les formulaires prescrits ne sont pas à jour et ils ne sont pas toujours utilisés dans le bon contexte ; • l'arrondissement refuse de remettre aux demandeurs de permis une copie de leurs formulaires et documents ; • il n'y pas de copie électronique des documents à l'arrondissement, etc. L' OdM lance une enquête pour vérifier/améliorer ces procédures. (<i>Dossier Charte</i>)
Entité visée	Arrondissement de Ville-Marie – Administration
Résultat	Fondé ■ Réglé À la suite de notre intervention, les formulaires et les procédures de traitement et de conservation de ces dossiers sont revus et améliorés. L'arrondissement rédige également une directive détaillée sur la procédure à suivre pour la délivrance de ces types de permis.
Délai de traitement	25 jours ouvrables

CONSTAT – STATIONNEMENT	
Description	Suite d'un dossier antérieur – Des <i>Constats d'infractions</i> de stationnement (53 \$) délivrés en bordure des pistes cyclables des rues Boyer, Marquette, De La Roche et Mentana ont été annulés à la suite de notre intervention : les informations transmises aux citoyens sur la fermeture de ces pistes étaient contradictoires. L' OdM poursuit son intervention et demande que les constats déjà payés au moment de ces annulations soient également remboursés.
Entité visée	Service des affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale)
Résultat	Fondé ■ Réglé Le Service des affaires juridiques accueille favorablement nos commentaires. Il analyse le cadre législatif pour identifier quelle procédure peut permettre de tels remboursements. La démarche s'avère complexe et nécessite plusieurs niveaux d'approbation : elle s'étend sur plusieurs mois. En juillet 2018, les 118 constats qui avaient été payés dans le contexte de ce dossier sont remboursés, pour un total de 6 254 \$.
Délai de traitement	97 jours ouvrables
Description	Plusieurs <i>Constats d'infraction</i> de stationnement sont délivrés sur les avenues Querbes/De L'Épée, durant des travaux municipaux. Les interdictions de stationnement affichées sont différentes de ce qui avait été annoncé aux citoyens : il en résulte une confusion. L' OdM intervient pour déterminer si ces constats devraient être retirés et/ou remboursés.
Entité visée	Service des affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale)
Résultat	En traitement Les constats non payés sont finalement retirés. L' OdM poursuit ses démarches pour déterminer si les constats payés devraient aussi être remboursés. Le remboursement d'un constat payé est, en effet, une mesure qui exige un contexte exceptionnel.

DOMAINE PUBLIC – ACTIVITÉ COMMERCIALE	
Description	L' OdM amorce cette enquête à la suite de commentaires formulés par plusieurs artistes qui se produisent sur le domaine public : le système de réservations des plages horaires et emplacements sur la place Jacques-Cartier leur semble inéquitable de même que la procédure appliquée lorsqu'un artiste annule la réservation qui lui avait été accordée.
Entité visée	Arrondissement de Ville-Marie – Administration
Résultat	Fondé ■ Engagements La perception des artistes est erronée : le système de loterie utilisé pour attribuer les emplacements aux musiciens n'est pas inéquitable. Toutefois, la gestion des annulations et le système qui génère la redistribution des espaces libérés posent problème, notamment en raison de l'absence d'avis au nouvel artiste désigné et des délais souvent trop courts pour qu'il puisse effectivement occuper cette plage horaire/emplacement. L'arrondissement s'engage à corriger un problème informatique qui empêche actuellement la transmission d'un avis. Il s'engage également à réviser ses procédures de gestion des annulations tardives. L' OdM fera un suivi au printemps 2019.
Délai de traitement	131 jours ouvrables

NUISANCE – BRUIT	
Description	Un citoyen se plaint des bruits d'impact générés par un centre de conditionnement physique (<i>CrossFit</i>). Le citoyen déménage par la suite. L' OdM poursuit néanmoins l'enquête pour tenter de trouver une solution à ce problème de nuisances. (<i>Dossier Charte</i>)
Entité visée	Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve – Administration
Résultat	Fondé ■ Engagement Les nuisances pour le voisinage sont réelles. Le règlement de l'arrondissement ne prévoit cependant pas de règle de gestion pour ce type de problème. Au terme de notre enquête, l'arrondissement s'engage à examiner comment sa réglementation pourrait être modifiée afin qu'il puisse intervenir efficacement pour limiter les bruits d'impact. L' OdM fera un suivi en 2019.
Délai de traitement	44 jours ouvrables

PISTE CYCLABLE/VÉLO	
Description	L'arrondissement annonce que cinq nouvelles pistes cyclables resteront ouvertes l'hiver. L' OdM intervient en amont pour s'assurer que des mesures de transition adéquates et des communications suffisantes sont prévues pour éviter la confusion chez les riverains et la possible délivrance de <i>Constats d'infraction</i> .
Entité visée	Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve – Administration
Résultat	Fondé ■ Réglé Des <i>Avis aux résidents</i> et des annonces dans les médias locaux et sociaux sont déjà prévus. L'arrondissement n'a cependant pas communiqué avec le SPVM pour assurer une transition adéquate et éviter la délivrance massive de constats. Il prend rapidement contact avec les postes de quartier concernés ainsi qu'avec la Section des agents de stationnement du SPVM. L'arrondissement s'assure aussi de modifier rapidement toute la signalisation de stationnement dans le secteur visé.
Délai de traitement	3 jours ouvrables

RUELLE	
Description	Suivi d'engagements antérieurs – Amélioration des procédures applicables aux projets de ruelles vertes. L'arrondissement s'est engagé à exiger un compte rendu écrit de la première rencontre d'information des riverains et à améliorer sa procédure de sondages sur les projets d'obstruction des accès à une ruelle. (<i>Dossier Charte</i>)
Entité visée	Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie – Administration
Résultat	Engagements respectés Le formulaire de sondage a été modifié : dorénavant, toutes les options de fermetures d'accès considérées, incluant les différentes combinaisons possibles, seront soumises aux citoyens. Un nouveau formulaire détaillé a été approuvé par l'arrondissement et l'Éco-quartier pour la rédaction des comptes rendus de la rencontre d'information des riverains : on y trouvera les grands thèmes abordés durant la rencontre ainsi qu'un résumé des interventions et commentaires émis par les présentateurs et les participants.
Délai de traitement	35 jours ouvrables

SÉCURITÉ – AUTRE QU'INCENDIE	
Description	Suivi d'engagements – L'arrondissement s'est engagé à mettre en œuvre diverses mesures afin de déterminer s'il y a un problème récurrent de vitesse excessive sur la rue Maher. (<i>Dossier Charte</i>)
Entité visée	Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro – Administration
Résultat	Engagements respectés Les mesures suivantes ont été mises en œuvre : <ul style="list-style-type: none"> ▪ installation périodique d'afficheurs de vitesse ; ▪ surveillance accrue par le SPVM ; ▪ échantillonnages de vitesse à l'aide d'un radar ; ▪ documentation adéquate de ces interventions et des résultats obtenus. Ces interventions ne démontrent pas un problème significatif de vitesse dans ce secteur. Ce dossier est donc fermé.
Délai de traitement	34 jours ouvrables

SERVICES AUX CITOYENS – COMMUNICATION/INFORMATION	
Description	Notre bureau constate diverses lacunes dans les communications des agents du SIM avec les citoyens. Des <i>Avis de non-conformité</i> transmis par courriel ne contiennent ni le nom ni les coordonnées de l'agent expéditeur, ne précisent pas quel immeuble est visé, n'indiquent pas le numéro de dossier, etc. Le SIM s'engage à améliorer ses façons de faire. (2 dossiers <i>Charte</i>)
Entité visée	Service de sécurité incendie de Montréal – Toutes directions confondues
Résultat	Fondés ■ Engagements respectés Toutes les améliorations demandées sont mises en œuvre : <ul style="list-style-type: none"> directive claire transmise aux employés confirmant les exigences à respecter dans toutes leurs communications écrites avec les citoyens ; instauration de la signature électronique (identité de l'expéditeur SIM) ; élaboration d'un modèle de lettre contenant tous les éléments requis (dont le numéro de dossier et l'identification de l'immeuble visé). Un guichet unique est également créé pour recevoir toutes les plaintes et dénonciations. Les cartes professionnelles sont modifiées pour y prévoir un espace où inscrire le numéro de dossier. <i>Antidote</i> sera également installé sur les postes de travail des agents et non seulement sur ceux des gestionnaires et des secrétaires.
Délais de traitement	40 jours ouvrables et 1 jour ouvrable
Description	Un citoyen redirigé par notre bureau tente de joindre la Direction du SPVM : il ne reçoit aucun retour d'appel malgré les messages laissés dans la boîte vocale.
Entité visée	Service de police de la Ville de Montréal – Toutes directions confondues
Résultat	Fondé ■ Réglé Le SPVM corrige rapidement la situation. Le message d'accueil de la boîte vocale est modifié. Les messages y seront recueillis régulièrement. Les coordonnées d'un remplaçant y seront également mentionnées en cas d'absence du responsable.
Délai de traitement	15 jours ouvrables
Description	Le formulaire prescrit pour déclarer un appareil de chauffage au bois manque de clarté, notamment quant au territoire visé. Cette situation crée de la confusion. 1 300 résidents des villes liées ont rempli le formulaire alors qu'il ne s'applique qu'aux Montréalais.
Entité visée	Service de l'environnement – Toutes directions confondues
Résultat	Fondé ■ Réglé Le Service de l'environnement corrige rapidement le formulaire : on y précise dorénavant qu'il ne s'applique qu'aux résidents des 19 arrondissements de Montréal.
Délai de traitement	9 jours ouvrables
Description	À la suite d'une enquête, l' OdM intervient pour : <ul style="list-style-type: none"> comprendre les circonstances ayant entraîné la confusion survenue à l'égard des interdictions de stationnement lors de travaux municipaux ; déterminer s'il existe une problématique systémique ; et le cas échéant, identifier des mesures correctives afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.
Entité visée	Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des infrastructures
Résultat	Non fondé Les lacunes survenues dans la planification de l'implantation de la signalisation de stationnement temporaire et dans les communications aux riverains sont exceptionnelles. Nous n'avons pas identifié de problème systémique dans la coordination de ce type de projet entre les intervenants du SIVT et ceux de l'arrondissement en cause.
Délai de traitement	70 jours ouvrables
Description	L'arrondissement ne traite pas les plaintes des citoyens que l' OdM redirige à la Direction de l'arrondissement.
Entité visée	Arrondissement de L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève – Administration
Résultat	Fondé ■ Réglé Il n'y a pas de directeur d'arrondissement et personne n'assume l'intérim. À la suite de notre intervention, l'arrondissement répond rapidement à nos demandes. Il identifie une personne responsable pour assurer le suivi des demandes ou plaintes qui sont soumises à la Direction de l'arrondissement.
Délai de traitement	2 jours ouvrables

SERVICES AUX CITOYENS – COURTOISIE/COMPORTEMENT

Description	Lors du traitement d'une plainte contestant une intervention de la Patrouille de contrôle animalier, l' OdM note l'absence de procédure claire pour guider les patrouilleurs, lorsqu'un citoyen interpellé refuse de s'identifier ou quitte les lieux d'une intervention. Les situations justifiant alors une visite à domicile par les patrouilleurs, pour confirmer l'identité d'un contrevenant, ne sont également pas claires. (<i>Dossier Charte</i>)
Entité visée	Service de la concertation des arrondissements – Toutes directions confondues
Résultat	Fondé ■ Réglé Une directive claire est élaborée par le service. Elle explique les démarches à suivre lorsqu'un citoyen refuse de s'identifier ainsi que la procédure applicable lorsqu'une visite à domicile semble justifiée. Cette directive répond à nos préoccupations : elle clarifie la procédure applicable et assure une cohérence au niveau des interventions.
Délai de traitement	32 jours ouvrables

SERVICES AUX CITOYENS – DÉLAI/PROCÉDURE

Description	À notre demande en 2007, le Service des finances avait mis en place une politique de suivi des chèques de remboursement de taxes périmés en raison de leur non-encaissement. L' OdM veut s'assurer que la Ville continue d'appliquer cette procédure et veut connaître la valeur des réémissions réalisées à ce jour.
Entité visée	Service des finances – Toutes directions confondues
Résultat	Engagement non respecté Cette procédure a été appliquée pour les années 2007 à 2015. Durant cette période, plus de 2 000 chèques de remboursement de taxes périmés ont été réémis, pour une valeur qui dépasse 1 000 000 \$. Le Service des finances a toutefois mis fin à cette pratique en 2015. L' OdM n'en avait pas été informé.
Délai de traitement	4 jours ouvrables

Description	L' OdM veut comprendre pourquoi le Service des finances a mis fin à la procédure de suivi des chèques de remboursement de taxes en remplacement de chèques non encaissés, en 2015. L' OdM souhaite que le Service remette cette procédure en place.
Entité visée	Service des finances – Toutes directions confondues
Résultat	En traitement

Description	Un dossier antérieur a mis en lumière certaines lacunes dans l'application de la <i>Politique de reconnaissance et de soutien des OSBL</i> . L' OdM intervient auprès de l'arrondissement pour corriger ces lacunes.
Entité visée	Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce – Administration
Résultat	Fondé ■ Réglé L'arrondissement réagit à nos commentaires de manière concrète et positive. Les améliorations suivantes sont ainsi notées : <ul style="list-style-type: none"> ▪ suivi plus assidu des situations difficiles; ▪ meilleure documentation des interventions; ▪ diminution des délais d'action.
Délai de traitement	145 jours ouvrables

STATIONNEMENT MUNICIPAL ET SUR RUE/VIGNETTE/DÉBARCADÈRE

Description	En 2013, l' OdM avait lancé une intervention sur le fonctionnement des bornes informatisées de paiement des espaces de stationnement sur rue. Nous nous questionnions sur de possibles défaillances susceptibles de mener à la délivrance erronée de <i>Constats d'infraction</i> . Ce dossier avait été mis en suspens en 2015.
Entité visée	Société en commandite Stationnement de Montréal
Résultat	Non fondé Après analyse des données 2017 sur les contestations de constats liés aux bornes de stationnement, il ne nous apparaît pas pertinent de réactiver ce dossier.
Délai de traitement	65 jours ouvrables

ZONAGE ET URBANISME – CLÔTURE/HAIE

Description	Autosaisine de l'OdM – Un dossier antérieur a mis en lumière le fait que plusieurs haies situées dans des triangles de visibilité dépassent la hauteur maximale permise par le <i>Règlement concernant le zonage</i> . Notre bureau constate des ambiguïtés dans le libellé du règlement ainsi que des incohérences dans les informations diffusées aux citoyens et dans les interventions de l'arrondissement lorsque de tels dépassements sont constatés. L'OdM est préoccupé par les enjeux de sécurité. (2 dossiers <i>Charte</i>)
Entités visées	Arrondissement d'Anjou – Administration et Conseil d'arrondissement
Résultat	Fondés ■ RECOMMANDATIONS acceptées ■ Engagements respectés Les gestionnaires et les élus de l'arrondissement accueillent favorablement nos commentaires. Le Règlement est modifié. L'arrondissement a mis à jour et diffusé aux citoyens, via divers médias, des informations relatives à la hauteur réglementaire des haies. L'arrondissement a aussi rappelé à ses inspecteurs l'importance d'accorder une attention particulière aux haies situées dans les triangles de visibilité.
Délais de traitement	72 jours ouvrables et 33 jours ouvrables

ZONAGE ET URBANISME – PERMIS/CONSTRUCTION/DÉMOLITION/TRANSFORMATION/PIIA

Description	Dans un précédent dossier, l'arrondissement a refusé un projet de démolition/reconstruction d'un garage sur la base d'une nouvelle interprétation du mot <i>dépendance</i> contenu dans son <i>Règlement d'urbanisme</i> . Par la suite, une décision de la Cour supérieure confirme l'ancienne interprétation du mot <i>dépendance</i> . L'OdM intervient pour vérifier si l'arrondissement accepterait de reconsidérer le dossier initial à la lumière de cette décision.
Entité visée	Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce – Administration
Résultat	Fondé ■ Régulé L'arrondissement confirme qu'il est prêt à reconsidérer la demande de permis qui avait été refusée à la lumière de cette décision. Cette demande semble admissible à première vue. Remarque Dans les faits, toutefois, les citoyens ont trouvé une solution alternative.
Délai de traitement	88 jours ouvrables



Principaux sujets des enquêtes amorcées en 2018

L'équipe de l'ombudsman traite une très grande variété de sujets. Elle se doit donc d'être polyvalente et rigoureuse. Les catégories utilisées pour classer nos dossiers sont définies dans l'Annexe B.

Les sujets les plus souvent en cause dans nos nouvelles enquêtes 2018 sont les suivants :

- Services aux citoyens – Communication/Information 13
- Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA 13
- Arbre 10
- Nuisance – Bruit 10
- Nuisance – Autre ou Combinaison 10
- Services aux citoyens – Délai/Procédure 10

■ TABLEAU 4

Nouvelles enquêtes lancées en 2018 par catégorie (y compris les dossiers Charte)

CATÉGORIE	ENQUÊTES SOMMAIRES	ENQUÊTES APPROFONDIES	TOTAL
Accessibilité universelle	2	2	4
Animal	-	3	3
Appel d'offres/Contrat	1	-	1
Arbre	1	9	10
Constat – Stationnement	3	3	6
Cour municipale – Frais/Perception (en lien avec un jugement)	1	-	1
Domaine public – Activité commerciale	-	3	3
Domaine public – Occupation	-	5	5
Dommege matériel – Demande de réparation	-	1	1
Dommege matériel – Réclamation monétaire	5	1	6
Immeuble – Entretien	1	3	4
Immeuble – Salubrité – Insectes	2	-	2
Immeuble – Salubrité – Moisissures	-	2	2
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	-	1	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	-	3	3
Jardin communautaire	1	-	1
Logement social/abordable – Accès	1	1	2
Nuisance – Bruit	4	6	10
Nuisance – Circulation	-	2	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	-	10	10
Piste cyclable/Vélo	1	1	2
Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	6	1	7
Ruelle	-	3	3
Sécurité – Autre qu'incendie	-	1	1
Services aux citoyens – Communication/Information	7	6	13
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	-	5	5
Services aux citoyens – Délai/Procédure	4	6	10
Services aux citoyens – Autre	2	1	3

CATÉGORIE	ENQUÊTES SOMMAIRES	ENQUÊTES APPROFONDIES	TOTAL
Sports et loisirs	-	2	2
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	3	1	4
Subvention – Autre que logement social	4	1	5
Taxe foncière/Évaluation	-	1	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	-	2	2
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	1	3	4
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	-	2	2
Travaux publics – Propreté	-	3	3
Travaux publics – Autre	-	2	2
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	1	5	6
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	-	3	3
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	3	10	13
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	-	2	2
Zonage/Urbanisme – Autre	1	4	5
TOTAL	55	120	175

Remarque

Le total des enquêtes approfondies comprend 14 dossiers de suivis d'engagements et 106 dossiers d'enquêtes.

Nombre de plaintes 2018, par entité

Mise en garde

Un nombre élevé de plaintes ne signifie pas nécessairement que l'entité a des problèmes de gestion. En raison de la nature de leurs opérations ou de leurs caractéristiques inhérentes, certaines entités sont plus susceptibles de faire l'objet de plaintes.

Arrondissements à l'égard desquels nous avons reçu le plus de plaintes

→ **Ville-Marie**

76 plaintes
11 enquêtes approfondies
3 analyses/enquêtes sommaires

→ **Rosemont-La Petite-Patrie**

69 plaintes
7 enquêtes approfondies
2 analyses/enquêtes sommaires

→ **Le Plateau-Mont-Royal**

74 plaintes
7 enquêtes approfondies
2 analyses/enquêtes sommaires

→ **Mercier-Hochelaga-Maisonneuve**

50 plaintes
7 enquêtes approfondies
2 analyses/enquêtes sommaires

→ **Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce**

70 plaintes
9 enquêtes approfondies
5 analyses/enquêtes sommaires

→ **Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles**

47 plaintes
8 enquêtes approfondies
1 analyse/enquête sommaire

■ **TABLEAU 5****Nombre de nouvelles plaintes par arrondissement
(y compris les dossiers Charte)**

	2018	2017	2016
Ahuntsic-Cartierville	46	48	56
Anjou	12	8	6
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	70	78	74
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	8	9	4
Lachine	9	22	14
LaSalle	9	16	17
Le Plateau-Mont-Royal	74	74	75
Le Sud-Ouest	28	27	62
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	50	58	59
Montréal-Nord	22	32	23
Outremont	13	21	13
Pierrefonds-Roxboro	28	25	13
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	47	32	48
Rosemont–La Petite-Patrie	69	69	96
Saint-Laurent	17	21	16
Saint-Léonard	4	11	15
Verdun	15	21	30
Ville-Marie	76	62	45
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	38	31	38
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	2	3	3
Dossiers visant un arrondissement non spécifié	2	7	5
TOTAL	639	675	712

Remarque

Ces données ne comprennent pas les demandes d'information.

Services centraux à l'égard desquels nous avons reçu le plus de plaintes→ **Affaires juridiques – Cour municipale**

115 plaintes
3 enquêtes approfondies
3 analyses/enquêtes sommaires

→ **SPVM – Toutes directions confondues**

114 plaintes
4 analyses/enquêtes sommaires

→ **Affaires juridiques – Direction des affaires civiles**

73 plaintes
1 enquête approfondie
3 analyses/enquêtes sommaires

→ **Ressources humaines**

39 plaintes
Aucune enquête

Remarque

Nous n'avons pas juridiction sur les relations de travail. Les plaignants ont été redirigés vers le Service des ressources humaines ou, dans les dossiers relatifs aux processus de dotation, vers la Commission de la fonction publique de Montréal.

→ **Finances – Toutes directions confondues**

31 plaintes
4 enquêtes approfondies

■ TABLEAU 6

Nombre de nouvelles plaintes par service (y compris les dossiers Charte)

		2018	2017	2016
Affaires juridiques	Cour municipale	115	116	110
	Direction des affaires civiles	73	79	65
	Direction des poursuites pénales et criminelles	1	1	22
Approvisionnement	Toutes directions confondues	1	1	5
Communications	Toutes directions confondues	1	1	2
Concertation des arrondissements	Toutes directions confondues	21	113	13
Culture	Toutes directions confondues	2	5	3
Développement économique	Toutes directions confondues	-	3	-
Diversité sociale et sports	Toutes directions confondues	7	3	4
Eau	Toutes directions confondues	8	7	5
Environnement	Toutes directions confondues	4	2	4
Espace pour la vie	Toutes directions confondues	-	-	1
Évaluation foncière	Toutes directions confondues	13	22	18
Finances	Toutes directions confondues	31	27	32
Gestion et planification immobilière	Toutes directions confondues	5	6	2
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal	Toutes directions confondues	6	3	5
Greffe	Toutes directions confondues	2	5	5
Infrastructures, voirie et transports	Direction des infrastructures	12	13	5
	Direction des transports	2	3	26
Matériel roulant et ateliers	Toutes directions confondues	1	-	-
Mise en valeur du territoire	Direction de l'habitation	21	16	19
	Direction de l'urbanisme	1	2	-
Police	Toutes directions confondues	114	181	184
Ressources humaines	Toutes directions confondues	39	39	44
Sécurité incendie	Toutes directions confondues	15	8	11
Technologies de l'information	Toutes directions confondues	-	-	1
Ville – Général Ne pas confondre avec Direction générale		2	-	-
TOTAL		497	656	586

Remarque

Ces données ne comprennent pas les demandes d'information.

Sociétés paramunicipales, sociétés contrôlées par la Ville et sociétés liées à l'égard desquelles nous avons reçu le plus de plaintes

→ **Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)**
78 plaintes
9 enquêtes approfondies
12 analyses/enquêtes sommaires

→ **Société de transport de Montréal (STM)**
24 plaintes
Aucune enquête

Remarque

L'OdM n'a pas juridiction sur la STM. Nous redirigeons les plaignants vers la STM.

■ TABLEAU 7

Nombre de nouvelles plaintes par société paramunicipale, société contrôlée par la Ville et société liée (y compris les dossiers Charte)

	2018	2017	2016
Bixi Montréal	2	-	1
Bureau de l'inspecteur général (BIG)	-	1	-
Bureau du taxi de Montréal	5	5	13
Commission de la fonction publique de Montréal (CFPM)	-	-	1
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	1	1	-
Office de la consultation publique de Montréal (OCPM)	1	-	-
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	78	69	81
Société des célébrations du 375 ^e de Montréal	-	1	-
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	3	4	10
Société du parc Jean-Drapeau	1	3	1
Société en commandite Stationnement de Montréal	1	3	5
TOTAL	92	87	112
Société de transport de Montréal (STM) L'OdM n'a pas juridiction sur la STM, mais reçoit quand même des plaintes à son sujet.	24	25	16

Remarque

Ces données ne comprennent pas les demandes d'information.



Entités politiques municipales visées par des plaintes

Nous avons reçu **33** plaintes concernant le Conseil municipal : ces dossiers visaient principalement les nouvelles règles encadrant les animaux domestiques ainsi que les critères d'admissibilité au *Programme de subvention pour l'acquisition d'une propriété*.

3 plaintes contestaient des décisions du Conseil d'agglomération : nous n'avons pas juridiction sur ce conseil.

■ TABLEAU 8

Nombre de nouvelles plaintes par entité politique (y compris les dossiers Charte)

	2018	2017	2016
Cabinet du maire	-	6	8
Comité exécutif	3	1	2
Conseil municipal	33	62	29
Présidence du Conseil municipal	3	2	2
Conseil d'agglomération L'OdM n'a pas juridiction sur le Conseil d'agglomération.	3	21	3
TOTAL	42	92	44

Remarque

Ces données ne comprennent pas les demandes d'information.

RECOMMANDATIONS émises en 2018

Lorsqu'une enquête confirme un problème, nous tentons toujours d'identifier une solution raisonnable et viable, en discutant avec la direction concernée.

L'OdM n'émet une **RECOMMANDATION** formelle que si cette approche n'a pas fonctionné, si la collaboration des interlocuteurs ne nous semble pas acquise et/ou, dans certains cas, si l'émission d'une **RECOMMANDATION** officielle semble requise pour obtenir le résultat escompté.

En 2018, l'OdM a émis **12 RECOMMANDATIONS** formelles, à la suite de **5** enquêtes distinctes. En voici les détails :

1. RECOMMANDATION au Conseil d'arrondissement d'Anjou ■ Acceptée

- De modifier le Règlement afin de prévoir qu'une haie située dans un triangle de visibilité ne doit jamais dépasser un (1) mètre de hauteur, tant en cour avant principale qu'en cour avant secondaire.
- De préciser dans le Règlement que la méthode de mesure des haies prévue à l'article 210 (mesure à partir de sa base) est la règle applicable dans les triangles de visibilité, sauf si la haie est dans une pente ascendante à partir du trottoir.
- De prévoir dans le Règlement une méthode de mesure plus adéquate pour les haies situées sur une pente ascendante à partir du trottoir, dans un triangle de visibilité.

■ Résultat

Modifications réglementaires adoptées en décembre 2018.

2. RECOMMANDATION à la Direction de l'arrondissement d'Anjou ■ Acceptée

- De modifier les informations destinées aux citoyens sur la hauteur maximale des haies afin d'y préciser les règles particulières applicables dans un triangle de visibilité. La hauteur maximale permise doit toujours être limitée à un (1) mètre.
- De demander aux inspecteurs de porter une attention spéciale à la hauteur des haies situées dans les triangles de visibilité, notamment lors de leurs tournées et, le cas échéant, d'intervenir rapidement auprès des propriétaires pour assurer le respect de cette réglementation, sans attendre une plainte.
- De prendre des mesures adéquates en vue de mieux informer et conscientiser les propriétaires sur l'importance, pour la sécurité des automobilistes, des cyclistes et des piétons, de respecter la hauteur maximale permise pour les haies situées dans les triangles de visibilité.

■ Résultat

Directive aux inspecteurs de porter une attention particulière à la hauteur des haies aux intersections – Mise à jour des diverses publications pertinentes (311, Journal, Infolettre, site Web de l'arrondissement) – Distribution d'un dépliant explicatif aux citoyens – Inspecteur dédié au respect de cette réglementation.

3. RECOMMANDATION à l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal ■ Refusée

- De permettre aux copropriétaires indivis en cause d'agrandir l'espace de stationnement qui se trouve actuellement à l'intérieur du garage concerné, jusqu'à concurrence d'un maximum de 100 % par rapport à la superficie actuellement utilisée à cette fin.
- Par conséquent et sous réserve des vérifications d'usage, de délivrer le permis autorisant l'installation d'une nouvelle porte de garage sur ce bâtiment, pour permettre aux propriétaires de bénéficier de cet usage agrandi.

■ Résultat

Les copropriétaires visés ne peuvent pas stationner leur voiture dans leur partie du garage existant.

4. RECOMMANDATION à l'arrondissement de Montréal-Nord ■ Acceptée

- De réinstaller l'entrée charretière qui a été relevée sur l'avenue Georges-Pichet, devant l'aire de stationnement située à l'arrière du xxxx.

■ Résultat

L'entrée charretière a été réinstallée en 2018.

Les 8 RECOMMANDATIONS suivantes à l'arrondissement d'Outremont découlent d'une seule enquête relative à deux plaintes (voir résumé à la page 13).

5. RECOMMANDATION à l'arrondissement d'Outremont ■ Acceptée

- De mettre en place des mesures adéquates pour s'assurer que tous les gestionnaires et employés de l'OdM, fassent preuve de transparence et lui communiquent rapidement toutes les informations et tous les documents en lien avec ses enquêtes, le tout tel que requis par le *Règlement sur l'ombudsman* et la *Loi sur les cités et villes*.

■ Résultat

La Direction de l'arrondissement a transmis une directive écrite en ce sens à tous les directeurs et chefs de division de l'arrondissement.

6. RECOMMANDATION à l'arrondissement d'Outremont ■ En attente d'une réponse

- De soumettre au CCU pour étude et recommandation, puis au Conseil d'arrondissement pour décisions, toutes les modifications apportées sans nouvelle approbation PIIA, à des aménagements prévus dans le PIIA approuvé en 2014 sur la propriété du xxxx.
- De prendre ensuite toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que tous les aménagements extérieurs de la propriété du xxxx sont conformes à ces décisions.

■ Résultat

Le dossier a été expliqué à la nouvelle directrice d'arrondissement. Nous attendons sa réponse.

7. RECOMMANDATION à l'arrondissement d'Outremont

■ En attente de réponses

→ De prendre les mesures nécessaires pour faire retirer les murs qui ont été construits dans la marge de recul de la propriété sise au xxxx.

■ Résultat

La nouvelle directrice d'arrondissement a été informée de la situation. L'OdM attend sa réponse.

→ De clarifier la définition de la notion « opération d'ensemble » dont il est fait mention dans son *Règlement de zonage 1177*. Cette définition devrait idéalement être ajoutée dans ledit Règlement.

■ Résultat

Cette RECOMMANDATION a été acceptée : toutefois, le mandat de révision de la réglementation n'a pas encore été donné. L'OdM fait des suivis.

8. RECOMMANDATION à l'arrondissement d'Outremont

■ Refusée

→ De transmettre à l'OdM, au plus tard le 17 août 2018, le détail des calculs relatifs au pourcentage d'occupation du sol et au pourcentage du couvert végétal de la propriété sise au xxxx et de s'assurer que les règles prévues dans la réglementation soient respectées; et

→ Le cas échéant, de prendre les mesures adéquates pour assurer le respect des seuils prévus dans les règlements à ces égards, sur la propriété sise au xxxx.

■ Résultat

Le Service maintient que les seuils ont été respectés. Pour l'OdM, le document transmis ne l'a pas démontré.

9. RECOMMANDATION à l'arrondissement d'Outremont

■ Acceptée

→ D'élaborer et de mettre en place une procédure claire confirmant qu'avant de délivrer un *Certificat d'autorisation de terrassement* ou tout autre permis relatif à des travaux de construction ou de terrassement, les employés doivent toujours :

- S'assurer de bien comprendre l'ampleur du projet soumis, son impact sur les constructions et aménagements existants;

- Exiger toutes les informations et tous les documents requis à cette fin incluant, au minimum, les plans et documents prévus aux articles 5.2 et 5.3 du *Règlement concernant les permis et les certificats*; et

- Ne pas délivrer le permis tant que la conformité de chaque élément du projet n'a pas été démontrée.

■ Résultat

RECOMMANDATION acceptée, mais pas encore mise en œuvre. L'OdM fera des suivis.

10. RECOMMANDATION à l'arrondissement d'Outremont

■ En attente d'une réponse

→ De prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que toutes les constructions qui ont été réalisées par le propriétaire du xxxx sont conformes aux plans qui ont été approuvés ainsi qu'à la réglementation; et

→ Le cas échéant, de faire corriger les constructions non conformes.

■ Résultat

Le dossier a été expliqué à la nouvelle directrice d'arrondissement. L'OdM attend sa réponse.

11. RECOMMANDATION à l'arrondissement d'Outremont

■ Acceptée (en partie)

→ De soumettre un projet de modification réglementaire au Conseil d'arrondissement l'invitant à préciser clairement que tous les travaux relatifs «aux bâtiments, aux paysages, aux murs, aux grilles, aux escaliers, aux constructions ou aux caractéristiques architecturales» devant être réalisés dans un **secteur patrimonial de valeur intéressante et exceptionnelle** doivent toujours satisfaire les critères énoncés à l'article 4.6.5 du *Règlement sur les PIIA*.

■ Résultat

Mise en œuvre à venir. La Direction a répondu qu'un rapport détaillé sur ce point sera remis aux élus. L'OdM fera des suivis.

12. RECOMMANDATION à l'arrondissement d'Outremont

■ Acceptée

→ De mettre en place des règles claires pour s'assurer que tout le personnel de l'arrondissement applique de manière uniforme et équitable, à tous ses citoyens, toutes les règles qui régissent les PIIA, les dérogations mineures, les autorisations de travaux ou d'aménagements.

■ Résultat

La mise en œuvre reste à venir. L'OdM fera des suivis.

Délais de traitement

Pour l'ensemble des plaintes reçues et fermées en 2018, le délai moyen de traitement du dossier a été de **4,81** jours ouvrables.

En ce qui concerne les nouvelles enquêtes fermées la même année (2018), le délai moyen de réponse finale a été de **43,10** jours ouvrables.

96,36 % des enquêtes sommaires lancées en 2018 ont été fermées avant le 31 décembre. Leur délai de traitement moyen est de **11,89** jours ouvrables.

77,50 % des enquêtes approfondies ouvertes dans l'année ont été complétées et fermées avant le 31 décembre. Le délai moyen de traitement est de **60,89** jours ouvrables.

Au 31 décembre 2018, **56** dossiers d'enquêtes étaient toujours actifs.

■ TABLEAU 9

Délais de traitement

A – Nouvelles demandes (y compris les demandes d'information)		2018		2017		2016	
		NOMBRE	RATIO	NOMBRE	RATIO	NOMBRE	RATIO
Nouveaux dossiers		1 803	100,00 %	2 124	100,00 %	1 903	100,00 %
Dossiers fermés		1 767	98,00 %	2 081	97,98 %	1 871	98,32 %
Dossiers en traitement		36	2,00 %	43	2,02 %	32	1,68 %
Délais de traitement	5 jours ouvrables et moins	1 627	90,23 %	1 878	88,42 %	1 723	90,55 %
	6 à 10 jours ouvrables	31	1,72 %	62	2,92 %	25	1,31 %
	11 jours ouvrables à 1 mois	35	1,94 %	69	3,25 %	42	2,21 %
	1 mois + à 3 mois	54	3,00 %	38	1,79 %	41	2,15 %
	3 mois + à 6 mois	19	1,05 %	23	1,08 %	21	1,10 %
	6 mois +	1	0,06 %	11	0,52 %	19	1,00 %
Délais de traitement moyens (en jours ouvrables)		4,81		5,35		3,29	

B – Nouvelles enquêtes (approfondies, sommaires et suivis d'engagements)		2018		2017		2016	
		NOMBRE	RATIO	NOMBRE	RATIO	NOMBRE	RATIO
Nouvelles enquêtes		175	100,00 %	271	100,00 %	293	100,00 %
Enquêtes fermées		146	83,43 %	228	84,13 %	131	64,53 %
Enquêtes en traitement		29	16,57 %	43	15,87 %	72	35,47 %
Délais de traitement	5 jours ouvrables et moins	31	17,71 %	59	21,77 %	38	18,72 %
	6 à 10 jours ouvrables	11	6,29 %	34	12,55 %	13	6,40 %
	11 jours ouvrables à 1 mois	31	17,71 %	64	23,62 %	39	19,22 %
	1 mois + à 3 mois	53	30,29 %	37	13,65 %	28	13,79 %
	3 mois + à 6 mois	19	10,86 %	23	8,48 %	5	2,46 %
	6 mois +	1	0,57 %	11	4,06 %	8	3,94 %
Délais de traitement moyens (en jours ouvrables)		43,10		37,36		29,43	

C – Nouvelles enquêtes approfondies		2018	
		NOMBRE	RATIO
Nouvelles enquêtes		120	100,00 %
Enquêtes fermées		93	77,50 %
Enquêtes en traitement		27	22,50 %
Délais de traitement	5 jours ouvrables et moins	4	3,33 %
	6 à 10 jours ouvrables	4	3,33 %
	11 jours ouvrables à 1 mois	16	13,33 %
	1 mois + à 3 mois	49	40,84 %
	3 mois + à 6 mois	19	15,84 %
	6 mois +	1	0,83 %
Délai de traitement moyen (en jours ouvrables)		60,89	

D – Toutes les enquêtes traitées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture		2018	
		NOMBRE	RATIO
Nouvelles enquêtes		260	100,00 %
Enquêtes fermées		204	78,46 %
Enquêtes en traitement		56	21,54 %
Délais de traitement	5 jours ouvrables et moins	32	12,31 %
	6 à 10 jours ouvrables	11	4,23 %
	11 jours ouvrables à 1 mois	33	12,69 %
	1 mois + à 3 mois	60	23,08 %
	3 mois + à 6 mois	25	9,62 %
	6 mois +	43	16,53 %
Délai de traitement moyen (en jours ouvrables)		120,40	

Modes de soumission des demandes

D'une année à l'autre, ces données varient peu. Le téléphone (**60,23 %**) demeure le mode de prédilection des citoyens pour demander notre intervention. Les courriels suivent à **29,67 %**.

On note une légère augmentation de l'utilisation des médias sociaux pour soumettre une plainte : le phénomène demeure, néanmoins, marginal.

■ TABLEAU 10

Modes de soumission des demandes (y compris les dossiers Charte)

MODE	2018		2017		2016	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Téléphone	1 086	60,23	1 279	60,22	1 184	62,22
Courriel	535	29,67	628	29,57	522	27,43
En personne	66	3,66	71	3,34	85	4,47
Poste	26	1,44	30	1,41	40	2,10
Blogue	36	2,00	59	2,78	26	1,37
Télécopieur	14	0,78	21	0,99	24	1,26
Facebook	9	0,50	12	0,56	6	0,32
Twitter	5	0,28	4	0,19	3	0,15
Autosaisine de l'OdM	26	1,44	20	0,94	13	0,68
TOTAL	1 803	100 %	2 124	100 %	1 903	100 %

Profil des plaignants

Ces données ressemblent beaucoup à celles des années antérieures.

→ **49 %** des plaignants sont des hommes vs **45 %** de femmes.

→ **80 %** sont francophones vs **18 %** d'anglophones.

→ Peu de plaignants ont moins de 25 ans (**0,94 %**).

→ **58 %** des citoyens qui répondent à la question se disent d'origine canadienne vs **35 %** d'origine ethnoculturelle. Cette information nous est fournie sur une base volontaire.



■ **TABLEAU 11****Données démographiques des plaignants en 2018
(y compris les dossiers Charte)**

SEXE	NOMBRE	%
Homme	877	48,64 %
Femme	811	44,98 %
Inconnu	11	0,61 %
Non-applicable ¹	104	5,77 %
TOTAL	1 803	100 %

LANGUE DE CORRESPONDANCE	NOMBRE	%
Français	1 446	80,20 %
Anglais	331	18,36 %
Non-applicable ²	26	1,44 %
TOTAL	1 803	100 %

ORIGINE	NOMBRE	%
Canadienne	1 048	58,13 %
Ethnoculturelle déclarée	628	34,83 %
Inconnue	23	1,27 %
Non-applicable ¹	104	5,77 %
TOTAL	1 803	100 %

GROUPE D'ÂGE	NOMBRE	%
18-25 ans	17	0,94 %
26-40 ans	204	11,31 %
41-50 ans	162	8,99 %
51-64 ans	273	15,14 %
65 ans et plus	244	13,53 %
Inconnu	799	44,32 %
Non-applicable ¹	104	5,77 %
TOTAL	1 803	100 %

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Non	1 346	74,65 %
Oui	247	13,70 %
Inconnue	106	5,88 %
Non-applicable ¹	104	5,77 %
TOTAL	1 803	100 %

MINORITÉ VISIBLE DÉCLARÉE	NOMBRE	%
Arabe	105	42,51 %
Asiatique	25	10,12 %
Asiatique du sud	15	6,07 %
Latino-américaine	23	9,31 %
Noire	79	31,99 %
TOTAL	247	100 %

¹ Non-applicable (personnes morales, groupes de citoyens, autosaisines de l'OdM).

² Non applicable (autosaisines de l'OdM).

¹⁻² **Remarque**

En 2018, 68 demandes ont été déposées par des personnes morales, 10 par des groupes de citoyens et 26 dossiers ont été ouverts à l'initiative de l'OdM.

Partie 3

Charte montréalaise des droits et responsabilités

Mise en contexte

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (**CMDR**) est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006 : elle a été modifiée en 2011 et en 2015.

Tous les gestionnaires, employés et élus municipaux de la Ville de Montréal sont liés par les engagements qu'elle contient. Les citoyens ne peuvent pas recourir aux tribunaux de droit commun pour les faire respecter : le **seul recours** possible est une plainte à l'**Odm**.

Lorsqu'un engagement de la **CMDR** est en cause, l'**Odm** possède une juridiction élargie : il peut non seulement intervenir sur l'appareil administratif de la Ville mais aussi examiner les décisions votées par le Comité exécutif, le Conseil municipal ou un Conseil d'arrondissement.

La **CMDR** contient divers engagements touchant un large éventail de sujets :

- Services municipaux respectueux, non discriminatoires et de qualité
- Sécurité des citoyens
- Accessibilité universelle
- Démocratie et participation citoyenne
- Égalité hommes/femmes
- Inclusion
- Protection de l'environnement
- Promotion du recyclage et de la réduction à la source
- Développement durable
- Qualité de l'air et îlots de fraîcheur
- Protection du patrimoine
- Accès aux loisirs et aux bibliothèques
- Adaptation des services aux besoins évolutifs des citoyens
- Droit d'initiative permettant aux citoyens d'exiger une consultation publique, à certaines conditions

Dossiers *Charte*

Pour déterminer si un engagement de la **CMDR** est réellement en cause dans un dossier, une analyse préliminaire s'impose. Or, nous ne faisons pas cette analyse lorsqu'un plaignant est redirigé vers le directeur concerné parce qu'il n'est pas en « dernier recours ».

L'**Odm** a donc fait le choix, il y a plusieurs années, de ne comptabiliser à titre de dossiers *Charte* que les plaintes en lien avec un engagement de la **CMDR** qui ont fait l'objet d'une enquête.

Nouveaux dossiers *Charte*, en 2018

67 enquêtes amorcées en 2018 concernaient un engagement spécifique contenu dans la **CMDR** : cela représente **38,28 %** de toutes les nouvelles enquêtes (175).

■ TABLEAU 12

Ratio : nouvelles enquêtes *Charte* versus toutes les nouvelles enquêtes lancées en 2018

	NOMBRE D'ENQUÊTES CHARTE	NOMBRE TOTAL D'ENQUÊTES	RATIO
Enquêtes sommaires	10	55	18,18 %
Enquêtes approfondies	57	120	47,50 %
TOTAL 2018	67	175	38,28 %
Total 2017	54	271	19,93 %
Total 2016	69	203	33,99 %
Total 2015	46	160	28,75 %
Total de 2006 à 2014	442	1 784	24,78 %
GRAND TOTAL	678	2 593	26,15 %

16 engagements spécifiques de la **CMDR** y étaient en cause.

■ TABLEAU 13

Nouvelles enquêtes *Charte* 2018
Engagements visés et résultats

CHAPITRE DE LA CMDR	ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE	NOMBRE D'ENQUÊTES	RÉSULTATS
Environnement et développement durable 27	Favoriser la mise en valeur de la forêt urbaine	4	1 dossier fondé – réglé 3 dossiers non fondés
	Favoriser la protection de la forêt urbaine	3	3 dossiers fondés – réglés
	Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures	4	1 dossier non fondé 3 dossiers en cours
	Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	4	1 suivi d'engagement – respecté 3 dossiers non fondés
	Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	12	1 dossier fondé – réglé 2 dossiers fondés – engagements 1 dossier redirigé en cours d'enquête 2 désistements (du citoyen) 5 dossiers non fondés 1 dossier en cours
Loisir, activité physique et sport 1	Favoriser l'accessibilité aux activités et aux équipements collectifs	1	1 dossier en cours
Sécurité 8	Aménager son territoire de façon sécuritaire	4	1 dossier fondé – réglé 2 suivis d'engagements – respectés 1 dossier en cours
	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	4	1 dossier fondé – réglé 1 RECOMMANDATION – acceptée 2 suivis d'engagements – respectés
Services municipaux 21	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	4	1 dossier fondé – réglé 1 suivi d'engagement – respecté 1 dossier non fondé 1 dossier en cours
	Prendre des mesures adéquates visant à assurer la propreté du domaine public	4	3 dossiers fondés – réglés 1 dossier non fondé

Services municipaux 21	Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile	1	1 dossier en cours
	Rendre les services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire	12	5 dossiers fondés – réglés 1 dossier fondé – engagement 1 suivi d'engagement – respecté 1 désistement (du citoyen) 3 dossiers non fondés 1 dossier en cours
Vie démocratique 1	S'assurer du caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques par l'adoption et le maintien de procédures à cet effet	1	1 suivi d'engagement – respecté
Vie économique et sociale 11	Fournir aux citoyennes et aux citoyens de la ville l'accès à une eau potable de qualité et en quantité suffisante	1	1 dossier en cours
	Offrir des mesures de relogement lorsque l'évacuation ou la fermeture d'un bâtiment ou d'un logement est rendue nécessaire	1	1 dossier non fondé
	Prendre des mesures adéquates afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause	9	1 désistement (du citoyen) 6 dossiers non fondés 2 dossiers en cours
TOTAL 68*		TOTAL 67*	

*** Remarque**

Un dossier mettait en cause 2 engagements distincts : cela explique le total de 68 dossiers pour 67 nouvelles enquêtes *Charte*.

54 nouvelles enquêtes *Charte* ont été fermées la même année (2018). Leur délai de traitement moyen a été de **50,91** jours ouvrables.

→ 10 enquêtes sommaires complétées en **14,7** jours ouvrables en moyenne.
→ 44 enquêtes approfondies fermées dans un délai moyen de **59,14** jours ouvrables.



Dossiers *Charte* traités dans l'année, sans égard à leur date d'ouverture

44 enquêtes *Charte* étaient déjà en cours au 31 décembre 2017 : 67 s'y sont ajoutées. C'est donc 111 dossiers *Charte* au total qui ont été traités en 2018.

81 de ces dossiers ont été fermés en 2018, dans un délai moyen de 145,25 jours ouvrables.

- 27 plaintes fondées ont été réglées à l'amiable.
- 1 plainte fondée a donné lieu à une **RECOMMANDATION**.
- 6 plaintes fondées ont été fermées sur la base d'un engagement de la direction concernée.

- 9 suivis d'engagements préalables ont été respectés.
- 30 plaintes étaient non fondées.
- 2 plaintes ont été redirigées au directeur concerné, en cours d'enquête.
- 1 dossier a été fermé en raison du manque de collaboration du plaignant.
- 5 dossiers ont fait l'objet d'un désistement en cours d'enquête.

Au 31 décembre 2018, 30 enquêtes *Charte* étaient toujours en cours.

Exemples d'enquêtes *Charte* lancées en 2018

■ TABLEAU 14

Nouvelles enquêtes *Charte* lancées en 2018 Quelques exemples

SERVICES MUNICIPAUX	
→ ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE	
Description	Autosaisine OdM – Retrait du revêtement antidérapant sur la rampe d'accès menant à l'hôtel de ville (rue Gosford). La rampe devient très glissante.
Entités visées	Présidence du Conseil municipal et Service de la concertation des arrondissements – Toutes directions confondues
Résultat	Plainte fondée ■ Réglée Le revêtement antidérapant est réinstallé le jour même de notre intervention.
Délai de traitement	1 jour ouvrable
Description	Autosaisine OdM – L'ombudsman s'inquiète de l'occupation possible du débarcadère réservé au transport adapté (rue Gosford), à la suite d'un courriel informant les employés que tous les stationnements du secteur seront réservés au tournage d'un film.
Entités visées	Présidence du Conseil municipal et Service de la culture – Toutes directions confondues
Résultat	Crainte non fondée Le débarcadère dédié au transport adapté demeurera accessible malgré les activités de tournage.
Délai de traitement	2 jours ouvrables
Description	Suivi d'engagement – Des travaux doivent être réalisés aux intersections du secteur (phases 1 à 3 du Quartier des spectacles) pour améliorer l'accessibilité universelle : installation de dalles podotactiles en fonte, alignement et marquage des traverses piétonnes et installation de feux sonores.
Entité visée	Service de la culture – Toutes directions confondues
Résultat	Dossier en traitement Les travaux devaient être réalisés à l'automne 2018. Des délais sont survenus. Le Service confirme que ces améliorations seront réalisées prochainement. L' OdM fera les suivis requis.

SERVICES MUNICIPAUX

→ ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Description	Suivi d'engagement – Que les nouveaux aménagements du parc Jean-Drapeau soient universellement accessibles.
Entité visée	Société du parc Jean-Drapeau
Résultat	Engagement respecté La Société du parc Jean-Drapeau (SPJD) s'est adjoint la collaboration des organismes externes <i>Kéroul</i> et <i>Société Logique</i> afin de bien intégrer l'accessibilité universelle dans les projets de la phase 1 (PAMV et paddocks). La SPJD confirme, par ailleurs, que l'accessibilité universelle est l'un des éléments importants de la planification stratégique en cours d'élaboration.
Délai de traitement	84 jours ouvrables

ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

→ ARBRE

Description	La Ville refuse d'abattre un arbre devant la résidence du plaignant. Le citoyen croit que les racines de cet arbre ont causé l'affaissement de sa fondation.
Entité visée	Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve – Administration
Résultat	Plainte non fondée La présence d'arbres, dans une ville, est importante. Les politiques de protection des arbres de la Ville sont justifiées. L'allégation du citoyen sur la cause des dommages n'est pas démontrée. Les explications de l'arrondissement pour justifier le refus ne sont pas déraisonnables.
Délai de traitement	104 jours ouvrables

Description	Un arbre public doit être abattu pour permettre l'aménagement d'une allée véhiculaire. L'arrondissement réclame une compensation monétaire (valeur de l'arbre). Le citoyen conteste.
Entité visée	Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve – Administration
Résultat	Plainte fondée – Réglée Le libellé du règlement en vigueur ne prévoit pas le paiement des frais de compensation dans un contexte où l'abattage d'un arbre est nécessaire pour le réaménagement d'un garage et d'une voie d'accès. La compensation monétaire ne sera pas réclamée.
Délai de traitement	165 jours ouvrables

Description	Projet de plantation d'un arbre dans l'emprise municipale, devant la propriété du plaignant. Le citoyen conteste cet emplacement et craint que les racines endommagent sa propriété ou les tuyaux du système d'égouts.
Entité visée	Arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce – Administration
Résultat	Plainte non fondée Cet arbre sera planté dans le cadre d'un projet important de plantation d'arbres. L'espace prévu entre l'arbre et la propriété, ainsi qu'entre l'arbre et les tuyaux du système d'égouts, est adéquat. Notre enquête ne démontre pas que l'espèce est susceptible de causer d'éventuels dommages.
Délai de traitement	38 jours ouvrables

→ NUISANCE – BRUIT

Description	(2 dossiers) Groupe de citoyens – Installations municipales de la rue des Carrières 1. Des camions y circuleraient 24/7 – Nuisances de bruit causées par les alarmes de recul; 2. Les citoyens se plaignent aussi du bruit généré par les ventilateurs des ateliers municipaux.
Entités visées	Service du matériel roulant et des ateliers – Toutes directions confondues et Service de la gestion et de la planification immobilière – Toutes directions confondues
Résultat	Dossiers redirigés en cours d'enquête Nos vérifications révèlent que la Ville cherche déjà des solutions pour atténuer ces nuisances. Nous redirigeons les citoyens vers les responsables identifiés. Ils pourront nous revenir si besoin. N.B. Les citoyens ont à nouveau sollicité notre intervention en 2019.
Délai de traitement	19 jours ouvrables

ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

→ NUISANCE – BRUIT

Description	(2 dossiers) Vibrations et bruits excessifs provenant de centres de conditionnement physique « CrossFit » situés près des résidences.
Entité visée	Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve – Administration
Résultat	Désistement (1) Plainte fondée ■ Engagement (1) Un des plaignants vivait très difficilement cette situation : il a déménagé en cours d'enquête. L'OdM poursuit quand même ses interventions. L'arrondissement s'engage à examiner quelles modifications il pourrait apporter à sa réglementation pour pouvoir intervenir plus efficacement dans la gestion des bruits d'impact. L'OdM fera un suivi.
Délais de traitement	173 jours ouvrables et 44 jours ouvrables

→ NUISANCE – CIRCULATION

Description	Suivi d'engagement – Vibrations excessives dans une résidence, lors du passage des autobus sur ce tronçon de l'avenue Mont-Royal.
Entité visée	Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie – Administration
Résultat	Engagement respecté Comme convenu, ce tronçon de rue a été refait dans le cadre des <i>Travaux de planage-revêtement 2018</i> . Le citoyen confirme que le problème de vibrations est réglé.
Délai de traitement	26 jours ouvrables

→ NUISANCE – AUTRE OU COMBINAISON

Description	(Plusieurs dossiers et plusieurs plaignants) Des citoyens contestent la décision d'autoriser la construction d'une garderie sur leur rue. Ils craignent les nuisances qui en découleront, notamment au niveau de la circulation et des espaces de stationnement. Ils se plaignent de la présence d'un chantier de construction. Ils demandent que les employés et usagers de la garderie ne puissent pas circuler ni se stationner sur leur rue.
Entité visée	Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro – Administration
Résultat	Plaintes non fondées Le permis a été délivré de plein droit. Le chantier de construction ne pose pas de problème anormal. Les demandes d'empêcher les employés de se garer dans cette rue et les enfants d'y circuler ne sont pas raisonnables.
Délai de traitement	64 jours ouvrables

→ TRAVAUX PUBLICS – DÉCHETS/RECYCLAGE/COMPOSTAGE

Description	Dépôt sauvage des ordures en-dehors des heures permises. Interventions insuffisantes de l'arrondissement.
Entité visée	Arrondissement du Plateau-Mont-Royal – Administration
Résultat	Dossier en traitement Les interventions auprès des résidents voisins ne donnent pas les résultats escomptés. Des mesures additionnelles sont requises. Notre bureau reste au dossier.

LOISIR, ACTIVITÉ PHYSIQUE ET SPORT

→ SPORTS ET LOISIRS

Description	Un groupe de citoyens se plaint de la destruction d'un terrain de baseball dans le parc Jeanne-Mance ainsi que du processus ayant mené à cette décision.
Entité visée	Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports – Toutes directions confondues
Résultat	Dossier en traitement

SÉCURITÉ

→ PISTE CYCLABLE/VÉLO

Description	Suivi d'engagement – Implanter des mesures additionnelles pour améliorer la sécurité des piétons et des cyclistes autour du Centre communautaire Elgar.
Entité visée	Arrondissement de Verdun – Administration
Résultat	Engagement respecté Plusieurs améliorations ont été apportées : ajout de gros bacs, déplacement de bacs existants. L'arrondissement s'engage à améliorer globalement la signalisation. Des mesures de sensibilisation sont prévues au printemps 2019. Notre bureau ne fera aucun suivi additionnel, à moins de recevoir des plaintes.
Délai de traitement	84 jours ouvrables

→ TRAVAUX PUBLICS – CHAUSSÉE/TROTTOIR

Description	Absence de marquage sur une partie de la voie de service du boulevard Crémazie Ouest – Enjeu de sécurité permanent.
Entité visée	Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des infrastructures
Résultat	Plainte fondée ■ Réglée Le marquage n'a pas été réalisé à la date initialement prévue. Il est réalisé peu après notre intervention.
Délai de traitement	1 jour ouvrable

→ ZONAGE/URBANISME – CLÔTURE/HAIE

Description	(2 dossiers) Hauteur des haies dans les triangles de visibilité – Enjeux de sécurité – Ambiguïtés dans le libellé du Règlement – Informations incomplètes diffusées aux citoyens – Lacunes d'interventions par les inspecteurs.
Entités visées	Arrondissement d'Anjou – Administration et Conseil d'arrondissement
Résultat	Plaintes fondées ■ RECOMMANDATIONS ■ Acceptées et réalisées Le règlement est modifié. L'arrondissement a mis à jour et diffusé aux citoyens, via divers médias, des informations sur la hauteur réglementaire des haies. L'arrondissement a aussi rappelé à ses inspecteurs l'importance d'accorder une attention particulière aux haies situées dans les triangles de visibilité.
Délais de traitement	72 jours ouvrables et 33 jours ouvrables

SERVICES MUNICIPAUX

→ ARBRE

Description	L'arrondissement tarde à élaguer un arbre municipal qui touche au toit de la maison d'un citoyen.
Entité visée	Arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce – Administration
Résultat	Plainte fondée ■ Réglée Les délais de traitement de cette demande sont très longs. L'arbre est finalement élagué.
Délai de traitement	49 jours ouvrables

→ NUISANCE – AUTRE OU COMBINAISON

Description	Les bacs de recyclage d'un commerce débordent fréquemment sur un terrain privé – Malpropreté visible de la rue.
Entité visée	Arrondissement de Ville-Marie – Administration
Résultat	Plainte fondée ■ Réglée Le plaignant confirme une amélioration marquée de la propreté dans la cour arrière du commerce concerné.
Délai de traitement	71 jours ouvrables

SERVICES MUNICIPAUX	
→ SERVICES AUX CITOYENS – COMMUNICATION/INFORMATION	
Description	Les formulaires de déclaration des appareils de chauffage au bois ne sont pas assez précis quant au territoire visé (19 arrondissements) – 1 300 résidents des villes liées les ont remplis.
Entité visée	Service de l'environnement – Toutes directions confondues
Résultat	Plainte fondée ■ Réglée Le formulaire a été modifié pour y préciser clairement qu'il ne s'applique qu'aux 19 arrondissements de la Ville de Montréal.
Délai de traitement	9 jours ouvrables
Description	(2 dossiers) Autosaisines Odm – L' Odm constate plusieurs lacunes dans les communications entre les agents du SIM et les citoyens. <i>Avis de non-conformité</i> transmis par courriel sans le nom ni les coordonnées de l'agent expéditeur, sans préciser quel immeuble est visé, sans numéro de dossier, etc. Le SIM s'engage à améliorer ses façons de faire. L' Odm fait ensuite un suivi.
Entité visée	Service de sécurité incendie de Montréal – Toutes directions confondues
Résultat	Plaintes fondées ■ Engagements ■ Respectés Toutes les améliorations demandées sont mises en œuvre. <ul style="list-style-type: none"> • Directive claire confirmant les exigences à respecter dans toutes les communications écrites transmises aux employés; • Instauration de la signature électronique (identité de l'expéditeur SIM); • Élaboration d'un modèle de lettre contenant tous les éléments requis (dont le numéro de dossier et l'identification de l'immeuble visé). Un guichet unique est également créé pour recevoir toutes les plaintes et dénonciations. Les cartes professionnelles sont modifiées pour y prévoir un espace où inscrire le numéro de dossier. <i>Antidote</i> sera également installé sur les postes de travail des agents et non seulement sur ceux des gestionnaires et des secrétaires.
Délais de traitement	40 jours ouvrables et 1 jour ouvrable
→ SERVICES AUX CITOYENS – COURTOISIE/COMPORTEMENT	
Description	Des citoyens contestent la délivrance de permis à un voisin. Le directeur de l'aménagement urbain et du patrimoine a refusé de les rencontrer. Les employés ont aussi refusé de donner ses coordonnées. Lors d'une conversation ultérieure, le directeur n'aurait pas été courtois ni assez clair.
Entité visée	Arrondissement d'Outremont – Administration
Résultat	Plainte fondée ■ Réglée L'arrondissement a revu ses politiques internes : les coordonnées téléphoniques ou de courriels internes permettant de joindre les directeurs seront données aux citoyens qui les demandent. La Direction invite aussi tous ses directeurs à rencontrer les citoyens insatisfaits qui sollicitent une rencontre. L'enquête ne confirme cependant pas que le directeur n'a pas été courtois : les informations alors données étaient complètes.
Délai de traitement	120 jours ouvrables
Description	Plainte de harcèlement – Un Patrouilleur canin s'est rendu au domicile pour identifier une personne qui aurait quitté les lieux après avoir été aperçue promenant son chien sans laisse, dans un parc.
Entité visée	Service de la concertation des arrondissements – Toutes directions confondues
Résultat	Plainte non fondée Les explications du Patrouilleur sont raisonnables. Le Service a appliqué adéquatement les directives en vigueur. Il n'y a pas eu abus ou harcèlement. Le Service a, par ailleurs, clarifié la procédure à suivre lorsqu'une visite à domicile s'avère nécessaire pour identifier un contrevenant.
Délai de traitement	47 jours ouvrables

SERVICES MUNICIPAUX

→ SERVICES AUX CITOYENS – TRAVAUX PUBLICS – DÉCHETS/RECYCLAGE/COMPOSTAGE

Description	Non-respect des horaires de collecte du recyclage par l'entreprise mandataire (rue de l'Épée).
Entité visée	Arrondissement d'Outremont – Administration
Résultat	Plainte fondée ■ Réglée L'arrondissement et l'entrepreneur ont pris les mesures nécessaires afin de régler la problématique : les collectes ultérieures se sont bien déroulées. Nous effectuerons, néanmoins, un suivi en 2019.
Délai de traitement	92 jours ouvrables

→ SERVICES AUX CITOYENS – TRAVAUX PUBLICS – PROPRIÉTÉ

Description	Malpropreté – Viaduc Van Horne – Présence de pigeons.
Entité visée	Arrondissement du Plateau-Mont-Royal – Administration
Résultat	Plainte fondée ■ Réglée L'arrondissement installe des filets et autres aménagements empêchant les pigeons de se nicher aux entrées du viaduc. Le passage pour piétons sera nettoyé. L'OdM fera un suivi au printemps 2019.
Délai de traitement	108 jours ouvrables

VIE DÉMOCRATIQUE

→ RUELLE

Description	Suivi d'engagement – Amélioration des procédures applicables aux projets de ruelles vertes.
Entité visée	Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Administration
Résultat	Engagement respecté Le formulaire de sondage a été modifié : dorénavant, toutes les options de fermetures d'accès considérées, y compris les différentes combinaisons possibles, sont incluses dans la liste soumise aux citoyens. Un nouveau formulaire détaillé a été approuvé par l'arrondissement et l'Éco-quartier pour les comptes rendus de la rencontre d'information des riverains : ils contiendront les grands thèmes abordés durant la rencontre ainsi qu'un résumé des interventions et commentaires émis par les présentateurs et les participants.
Délai de traitement	35 jours ouvrables

VIE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

→ IMMEUBLE – SALUBRITÉ – AUTRE OU COMBINAISON

Description	La propriétaire d'une habitation collective conteste l'exigence imposée par l'arrondissement d'installer un lavabo dans chaque chambre.
Entité visée	Arrondissement d'Anjou – Administration
Résultat	Plainte non fondée Les exigences de l'arrondissement sont raisonnables.
Délai de traitement	45 jours ouvrables

→ LOGEMENT SOCIAL/ABORDABLE – ACCÈS

Description	À la suite d'un incendie, un locataire n'occupe pas son logement depuis plus de 30 jours. Il réclame un logement HLM en priorité.
Entité visée	Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)
Résultat	Plainte non fondée Les travaux requis dans son logement sont mineurs. Les critères prévus pour une relocalisation prioritaire ne s'appliquent pas. Les délais de réalisation semblent découler de litiges pendants à la Régie du logement.
Délai de traitement	30 jours ouvrables

Partie 4

Profil des plaintes et enquêtes par entité

La présente section contient un aperçu de toutes les interventions réalisées par notre bureau en 2018, pour chacune des entités sur lesquelles l’**OdM** a juridiction.

Arrondissements

Ahuntsic-Cartierville

→ 46 nouveaux dossiers

5 enquêtes approfondies

1 plainte refusée sans enquête

SUJETS

Accès à l'information	1
Animal	1
Arbre	7
Bibliothèque/Culture	1
Domaine public – Activité commerciale	1
Domaine public – Occupation	2
Domage matériel – Demande de réparation	1
Immeuble – Entretien	1
Immeuble – Salubrité – Insectes	2
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1
Jardin communautaire	1
Nuisance – Bruit	1

40 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Nuisance – Circulation	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	2
Sécurité – Autre qu'incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	2
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	4
Travaux publics – Déneigement	3
Travaux publics – Autre	2
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	2
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	3

Enquêtes approfondies

5 dossiers (dont 1 dossier Charte)

■ 3 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 2 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 98,33 jours ouvrables

■ 2 dossiers en traitement

- Demande d’abattage d’un arbre municipal – Craintes de dommages à la toiture (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**
- Des marches d’escalier empiètent sur le domaine public – Le citoyen conteste les frais d’occupation imposés par l’arrondissement ■ **En traitement**
- Demande de déplacement d’une borne d’incendie devant une entrée de garage et que ce soit sans frais pour le citoyen ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

→ Un citoyen conteste la décision de l'arrondissement de rehausser une entrée charretière près de sa résidence – Allégation de droits acquis ■ **Plainte non fondée**

→ Des citoyens contestent la délivrance du *Permis de démolition* de l'immeuble voisin et du *Permis de construction* d'un immeuble de remplacement ■ **En traitement**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ 7 dossiers antérieurs

7 dossiers (dont 3 dossiers Charte)

■ 6 dossiers fermés

4 plaintes fondées – réglées

2 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 247 jours ouvrables

■ 1 dossier en traitement

→ Autosaisine de l'**OdM** – Insalubrité d'un logement locatif et respect des normes de sécurité incendie ■ **Fondée** ■ **Réglée**

→ Logement insalubre à la suite du refoulement des égouts – Interventions insuffisantes de l'arrondissement (dossier Charte) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ Des citoyens contestent un avis de rehaussement des entrées charretières, près de leur résidence (2 dossiers) – Allégations de droits acquis ■ **Plaintes non fondées**

→ Inaction de l'arrondissement pour gérer des nuisances (bruits et odeurs) émanant de l'hôpital Fleury (dossier Charte) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ Communications déficientes – L'arrondissement n'aurait pas informé un citoyen de ses recours après qu'une déneigeuse eut endommagé sa clôture (dossier Charte) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ Des marches d'escalier empiètent sur le domaine public – Le citoyen conteste les frais d'occupation imposés par l'arrondissement ■ **En traitement**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **197,44 jours ouvrables**

Anjou

→ 12 nouveaux dossiers

4 enquêtes approfondies

3 plaintes refusées sans enquête

5 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accès à l'information	2
Arbre	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1
Nuisance – Bruit	2

Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	2
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	3

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Enquêtes approfondies

4 dossiers (dont 3 dossiers Charte)

■ 4 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte fondée – RECOMMANDATION
- 1 suivi de RECOMMANDATION – acceptée
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen : 56,75 jours ouvrables

→ Habitation collective – L'arrondissement exige un lavabo par chambre – Exigence contestée (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

→ Plainte que les haies sont trop hautes dans les triangles de visibilité – Enjeux de sécurité ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ Autosaisine de l'OdM à la suite du dossier précédent – Interventions pour : i) améliorer la clarté des textes réglementaires qui régissent la hauteur des haies; et ii) améliorer les documents d'information destinés aux citoyens à ce sujet ■ **Fondée** ■ **2 RECOMMANDATIONS** ■ **Acceptées**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce

→ 70 nouveaux dossiers

9 enquêtes approfondies

5 analyses/enquêtes sommaires

4 plaintes refusées sans enquête

52 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS			
Accès à l'information	2	Sécurité – Autre qu'incendie	2
Animal	2	Services aux citoyens – Communication/Information	4
Arbre	8	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	2
Bibliothèque/Culture	1	Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Constat – Stationnement	2	Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	6
Domaine public – Occupation	1	Travaux publics – Aqueduc/Égout	2
Domage matériel – Demande de réparation	2	Travaux publics – Chaussée/Trottoir	4
Domage matériel – Réclamation monétaire	2	Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	2
Immeuble – Entretien	5	Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	7
Nuisance – Bruit	3	Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	1
Nuisance – Circulation	1	Zonage/Urbanisme – Autre	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	6		
Remorquage	1		

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Enquêtes approfondies

9 dossiers (dont 3 dossiers Charte)

■ 6 dossiers fermés

- 2 plaintes fondées – réglées
- 4 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 55 jours ouvrables

■ 3 dossiers en traitement

- Demande d'implantation d'une aire d'exercice canin au parc Benny ■ **Plainte non fondée**
- Un citoyen s'oppose à la plantation d'un arbre municipal dans l'emprise publique, devant sa résidence (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**
- Demande d'élagage – Très longs délais (dossier Charte) ■ **Plainte fondée ■ Réglée**
- Frais d'occupation du domaine public imposés à un citoyen pour l'allée qui mène à son garage – Allégation d'application inéquitable ■ **En traitement**

- Dommages survenus lors des travaux de réfection des égouts : l'arrondissement n'a pas remis le terrain du citoyen en état ■ **En traitement**
- Un citoyen demande qu'un autre inspecteur traite son dossier ■ **Plainte non fondée**
- Autosaisine de l'**OdM** – Intervention pour améliorer les procédures préalables au retrait d'une reconnaissance en vertu de la *Politique de reconnaissance et de soutien des OSBL* ■ **Fondée ■ Réglée**
- Demande d'aménagement d'un espace de stationnement réservé aux personnes à mobilité réduite – Refus de l'arrondissement (dossier Charte) ■ **En traitement**
- *Permis de construction* délivré pour l'ajout d'une cour anglaise latérale – Les voisins reprochent à l'arrondissement de ne pas avoir pris en compte les servitudes existantes ■ **Plainte non fondée ■ Litige entre voisins néanmoins réglé**

Analyses/enquêtes sommaires

5 dossiers (dont 3 dossiers Charte)

■ 5 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 4 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 23,2 jours ouvrables

- Une citoyenne se plaint du délai de remplacement d'une fenêtre à la suite d'un incendie mineur : demande que l'arrondissement intervienne plus vigoureusement auprès du propriétaire ■ **Plainte non fondée**

- La clôture mitoyenne entre un propriétaire et son voisin serait non conforme – Demande que l'arrondissement intervienne ■ **Plainte non fondée**
- Autosaisine de l'**OdM** – L'**OdM** communique avec l'arrondissement pour connaître l'impact d'une récente décision de la Cour sur un ancien dossier (*Permis de démolition/reconstruction* refusé pour un garage) – L'arrondissement confirme qu'il est prêt à reconsidérer cette demande de permis à la lumière du récent jugement – L'**OdM** en informe le citoyen ■ **Fondée ■ Réglée**
- Demandes de retrait de *Constats d'infraction* de stationnement : le masquage de la signalisation de stationnement a été retiré sans que des préavis ne soient transmis aux riverains (2 dossiers) ■ **Plaintes non fondées**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

→ 13 dossiers antérieurs

13 dossiers (dont 9 dossiers Charte)

■ 8 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 dossier fermé – refus de collaboration du citoyen
- 1 désistement
- 1 refus d'intervenir – recours légal
- 4 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 264,38 jours ouvrables

■ 5 dossiers en traitement

- Un club sportif conteste la perte de ses privilèges d'accès à un gymnase municipal (dossier Charte)
 - **Plainte non fondée**
- Lacunes d'information au citoyen sur ses recours – Demande d'égavage (dossier Charte) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Punaises de lit – Gestion inadéquate alléguée (dossier Charte) ■ **En traitement**
- Divers problèmes d'insalubrité dans un immeuble (dossier Charte) ■ **En traitement**
- Allégation de travaux non conformes effectués par un voisin ■ **Plainte non fondée**
- Consultation publique – Irrégularités alléguées – PPCMOI (*Projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble*) (dossier Charte) ■ **En traitement**
- Personne ayant un handicap (mobilité réduite) – Les contraintes de signalisation l'empêchent de conduire son enfant jusqu'à l'école (dossier Charte) ■ **Dossier fermé** ■ **Refus de collaboration du citoyen**
- Sécurité des piétons – Intersection de Queen-Mary et Mountain-Sight (dossier Charte) ■ **En traitement**
- Demande d'un débarcadère pour personnes handicapées devant une résidence (dossier Charte)
 - **Désistement**
- Toutes les dalles n'ont pas été entièrement remplacées lors de la réfection des trottoirs (avenue Trenholme) ■ **Plainte non fondée**
- Demande de *jerseys* additionnels dans un cul-de-sac, pour protéger une clôture privée ■ **Plainte non fondée**
- Des marches auraient été endommagées ■ **Refus d'intervenir** ■ **Recours légal**
- Plainte qu'un balcon arrière demeure dangereux – L'arrondissement a levé l'interdiction de l'utiliser – Sécurité (dossier Charte) ■ **En traitement**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **134,79 jours ouvrables**



Voir remarques à la fin de la partie 4.

L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève

→ 8 nouveaux dossiers

4 enquêtes approfondies

1 analyse/enquête sommaire

1 plainte refusée sans enquête

2 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Bibliothèque/Culture	1
Domage matériel – Demande de réparation	1
Nuisance – Bruit	1
Services aux citoyens – Communication/Information	2

Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIA	1
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Enquêtes approfondies

4 dossiers (dont 2 dossiers Charte)

■ 2 dossiers fermés

- 1 suivi d'engagement – respecté
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen : 28,5 jours ouvrables

■ 2 dossiers en traitement

→ Plainte de bruit excessif – Deux thermopompes nouvellement installées sur la propriété voisine – La gestion de l'arrondissement serait inadéquate (2 dossiers Charte) ■ **En traitement**

→ Suivi d'engagements antérieurs – Assurer le respect de la réglementation dans un parc de maisons mobiles (zonage, permis, construction/transformation, propreté/nuisances) ■ **Engagements** ■ **Respectés**

→ Opposition à la délivrance d'un *Permis de transformation*, dans un parc de maisons mobiles ■ **Plainte non fondée**

Analyse/enquête sommaire

1 dossier

■ 1 dossier fermé

- 1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement : 2 jours ouvrables

→ Autosaisine de l'**Odm** – Aucun retour d'appel ni de suivi lorsque des citoyens sont redirigés par notre bureau vers la Direction de l'arrondissement – **Odm** demande une prise en charge adéquate de ces demandes ■ **Fondée** ■ **Réglée**

→ 1 dossier antérieur

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier en traitement

→ Déficience alléguée des réseaux d'aqueducs et d'égouts dans un parc de maisons mobiles (dossier Charte) ■ **En traitement**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **19,67 jours ouvrables**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Lachine

→ 9 nouveaux dossiers

2 enquêtes approfondies

SUJETS

Immeuble – Entretien	1
Immeuble – Salubrité – Insectes	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1
Nuisance – Bruit	3

7 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Nuisance – Circulation	1
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA	1

Enquêtes approfondies

2 dossiers (dossiers Charte)

■ 1 dossier fermé

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement : 29 jours ouvrables

■ 1 dossier en traitement

→ Une citoyenne s'oppose à la *Demande de dérogation mineure* de ses voisins qui souhaitent installer une thermopompe sur le toit de leur bâtisse – Toit adjacent à sa maison – L'arrondissement s'apprête à autoriser cette installation (dossier Charte) ■ **Plainte fondée**
■ **Réglée**

→ Suivi de l'engagement d'effectuer une analyse de la circulation, sur la 13^e Avenue (dossier Charte)
■ **En traitement**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

LaSalle

→ 9 nouveaux dossiers

1 enquête approfondie

1 plainte refusée sans enquête

SUJETS

Immeuble – Entretien	1
Immeuble – Salubrité – Insectes	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1
Sports et loisirs	1

7 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Travaux publics – Autre	1
Zonage/Urbanisme – Autre	3

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Enquête approfondie

1 dossier

■ 1 dossier fermé

1 plainte non fondée

Délai de traitement : 154 jours ouvrables

→ L'arrondissement exige le déplacement d'une remise qui empiète sur le domaine public – Les citoyens souhaitent la garder au même endroit – Aucune solution alternative identifiée ■ **Plainte non fondée**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ 1 dossier antérieur

1 dossier

■ 1 dossier en traitement

→ Réaménagement non conforme d'un garage et d'une aire de stationnement – Recherche de solution – Citoyen souhaite conserver le tout ■ **En traitement**

Le Plateau-Mont-Royal

→ 74 nouveaux dossiers

7 enquêtes approfondies

2 analyses/enquêtes sommaires

4 plaintes refusées sans enquête

61 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accessibilité universelle	1	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Animal	1	Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Arbre	2	Sports et loisirs	1
Constat – Autre que stationnement	1	Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	2
Domaine public – Activité commerciale	1	Travaux publics – Aqueduc/Égout	4
Domaine public – Occupation	2	Travaux publics – Chaussée/Trottoir	2
Dommage matériel – Demande de réparation	3	Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	3
Immeuble – Entretien	2	Travaux publics – Déneigement	1
Immeuble – Salubrité – Insectes	1	Travaux publics – Propreté	5
Immeuble – Salubrité – Moisissures	2	Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	1
Nuisance – Bruit	6	Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	1	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA	10
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	3	Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	2
Ruelle	1	Zonage/Urbanisme – Autre	4
Services aux citoyens – Communication/Information	7		

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Enquêtes approfondies

7 dossiers (dont 4 dossiers Charte)

■ 3 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 2 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 93,33 jours ouvrables

■ 4 dossiers en traitement

- Mur extérieur dangereux – L'arrondissement menace d'émettre un *Ordre d'évacuation* si les réparations ne sont pas effectuées rapidement – Le propriétaire conteste ■ **Plainte non fondée**
- Moisissures alléguées dans un logement – Gestion du dossier (dossier Charte) ■ **En traitement**
- Un citoyen reproche à l'arrondissement de ne pas l'avoir informé de l'existence du *Programme de subventions Stabilisation des fondations*, dans le cadre du traitement de sa demande de permis ■ **En traitement**

- Problème récurrent – Dépôts des ordures en dehors des heures permises – Suite d'un dossier antérieur (dossier Charte) ■ **En traitement**
- Le balai mécanique ne passerait pas dans certains secteurs (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**
- Propreté de la rue – Le balai mécanique ne passe pas aux heures prévues ■ **En traitement**
- Plainte de malpropreté sous le viaduc Van Horne – Présence de nombreux pigeons – Demande de solution à long terme (dossier Charte) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

Analyses/Enquêtes sommaires

2 dossiers

■ 2 dossiers fermés

- 2 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 8,5 jours ouvrables

- Nuisances de bruit – Chantier de réfection d'un parc ■ **Plainte non fondée**
- Demande que l'arrondissement fasse retirer un abri installé sur un terrain adjacent ■ **Plainte non fondée**

→ 10 dossiers antérieurs

10 dossiers (dont 3 dossiers Charte)

■ 8 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – RECOMMANDATION
- 1 désistement
- 6 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 376,75 jours ouvrables

■ 2 dossiers en traitement

- Demande que l'arrondissement interdise toute circulation de camions municipaux dans les parcs – Sécurité des usagers (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**
- Une garderie demande des débarcadères dédiés pour ses clients, sur l'avenue du Parc ■ **Plainte non fondée**
- Demande de permis refusée – Garage double en copropriété indivise – Le copropriétaire de la partie du fond souhaite remplacer la porte piétonne de sa partie par une porte de garage afin de pouvoir y garer son véhicule ■ **Plainte fondée** ■ **RECOMMANDATION** ■ **Refusée**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

- Un plaignant conteste un *Avis d'infraction* pour des travaux non conformes – Exigences patrimoniales non respectées – Citoyen reproche les longs délais avant l'inspection ■ **Plainte non fondée**
- *Permis de transformation* délivré – Plainte des longs délais de traitement de cette demande – Lorsque l'**OdM** intervient, l'arrondissement est déjà en processus d'amélioration des délais pour traiter les demandes de permis – Intervention **OdM** non requise (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**
- Des constructions sur le toit d'un immeuble ne seraient pas conformes ■ **Plainte non fondée**
- Absence de consultation publique avant l'implantation d'une aire d'exercice canin (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**
- Des travaux de construction entrepris par une voisine ne seraient pas conformes ■ **Désistement**
- Exclusion permanente d'un citoyen des médias sociaux de l'arrondissement ■ **En traitement**
- Le citoyen conteste les frais d'occupation du domaine public – Balcon patrimonial d'origine ■ **En traitement**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **254,69 jours ouvrables**

Le Sud-Ouest

→ 28 nouveaux dossiers

6 enquêtes approfondies

1 analyse/enquête sommaire

1 plainte refusée sans enquête

20 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Bibliothèque/Culture	1
Domaine public – Occupation	3
Nuisance – Bruit	3
Nuisance – Circulation	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	4
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	1
Sécurité – Autre qu'incendie	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	2

Services aux citoyens – Délai/Procédure	2
Sports et loisirs	2
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	1
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA	4

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Enquêtes approfondies

6 dossiers (dont 3 dossiers Charte)

■ 6 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – engagement
- 2 désistements
- 3 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 41,83 jours ouvrables

→ *Permis d'occupation du domaine public* non utilisé – Demande de remboursement ■ **Plainte non fondée**

→ Nuisances générées par un café-terrasse à l'été 2017 – Citoyenne demande le non-renouvellement du permis en 2018 (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

→ Nuisances générées par un bar qui aurait obtenu son *Certificat d'autorisation* par erreur – Allégation de gestion inadéquate par la Ville (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

→ Un citoyen expulsé d'une piscine craint que cette sanction soit permanente (dossier Charte) ■ **Désistement**

→ Allégation de gestion inadéquate d'une situation ayant mené à l'expulsion d'un usager – Piscines – Absence de procédure ou d'encadrement clair ■ **Plainte fondée** ■ **Engagement**

→ Plainte alléguant des enjeux de sécurité dans deux piscines (surveillance, musique forte, aucun couloir de nage, etc.) ■ **Désistement**

Analyse/Enquête sommaire

1 dossier

■ 1 dossier en traitement

→ Travaux d'agrandissement non conformes réalisés par un voisin – Permis pas encore délivré – Enjeux de sécurité ■ **En traitement**

→ 7 dossiers antérieurs

7 dossiers (dont 5 dossiers Charte)

■ 3 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte non fondée
- 1 suivi d'engagement antérieur – respecté

Délai de traitement moyen : 384 jours ouvrables

■ 4 dossiers en traitement

→ Demande d'interdire la circulation des camions sur la rue Charlevoix (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

→ Suivi d'engagements antérieurs – Marquage de la rue et ajout de signalisation pour limiter la vitesse (Woodland, entre Hadley et De La Vérendrye) (dossier Charte) ■ **Engagements** ■ **Respectés**

→ Frais d'occupation du domaine public imputés pour un balcon et un escalier – Bâtiment centenaire ■ **En traitement**

→ Nuisances de circulation – Rue Sainte-Cunégonde – Travaux routiers en cours (dossier Charte) ■ **En traitement**

→ Bruit excessif émanant d'une usine (dossier Charte) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ Qualité des services – Difficulté d'obtenir de l'information ou des explications (dossier Charte) ■ **En traitement**

→ Qualité des services – Absence de réponse de l'arrondissement (dossier Charte) ■ **En traitement**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **155,89 jours ouvrables**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Mercier–Hochelaga–Maisonneuve

→ 50 nouveaux dossiers

7 enquêtes approfondies

2 analyses/enquêtes sommaires

2 plaintes refusées sans enquête

39 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS			
Animal	1	Nuisance – Circulation	1
Arbre	5	Piste cyclable/Vélo	1
Constat – Autre que stationnement	1	Services aux citoyens – Communication/Information	3
Domaine public – Occupation	1	Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Domage matériel – Demande de réparation	2	Services aux citoyens – Autre	2
Fourrière	1	Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Immeuble – Entretien	2	Travaux publics – Aqueduc/Égout	3
Immeuble – Salubrité – Insectes	1	Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	2
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1	Travaux publics – Autre	1
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	1	Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	2
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1	Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Jardin communautaire	2	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/	10
Nuisance – Bruit	3	Démolition/Transformation/PIIA	

Enquêtes approfondies

7 dossiers (dont 3 dossiers Charte)

■ 6 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte fondée – engagement
- 1 désistement
- 3 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 100 jours ouvrables

■ 1 dossier en traitement

- Demande d'abattage d'un arbre municipal – Crainte de dommages (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**
- Nuisances de bruits et de vibrations – Activités d'un centre de conditionnement physique (dossier Charte) ■ **Désistement**

- Autosaisine de l'ODM – Suite du dossier précédent – L'ODM poursuit son intervention sur la gestion des nuisances générées par un centre de conditionnement physique – Étude de la possibilité de modifier le règlement applicable (dossier Charte) ■ **Fondée** ■ **Engagement**
- Clôture construite sur la ligne mitoyenne entre deux propriétés – Non-conformités alléguées – Demande que l'arrondissement intervienne ■ **Plainte non fondée**
- Demande de permis pour une porte-patio – PIIA – Recommandation défavorable du CCU – Exemples comparables soumis ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Agrandissement sans permis – Alignement non conforme – L'arrondissement demande la démolition ■ **Plainte non fondée**
- Le revêtement extérieur d'un immeuble en construction serait non conforme ■ **En traitement**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Analyses/Enquêtes sommaires

2 dossiers

■ 2 dossiers fermés

2 plaintes fondées – réglées

Délai de traitement moyen : 2,5 jours ouvrables

→ Jardin communautaire – Citoyenne souhaite se réinscrire – Crainte d'embûches – Relations conflictuelles avec le président du jardin ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ Autosaisine de l'**Odm** – Ouverture de pistes cyclables à l'année : **Odm** veut s'assurer que l'arrondissement a pris les mesures adéquates pour assurer une bonne transition – Information des citoyens (réalisée) – Coordination avec le SPVM (non réalisée) ■ **Fondée** ■ **Réglée**

→ 4 dossiers antérieurs

4 dossiers (dont 2 dossiers Charte)

■ 3 dossiers fermés

2 plaintes fondées – réglées

1 plainte fondée – engagement

Délai de traitement moyen : 359,67 jours ouvrables

→ Nuisances diverses – Modules privés de jeux pour enfants tolérés dans une ruelle verte – Sécurité – Préoccupations soumises à l'arrondissement (dossier Charte) ■ **En traitement**

→ Immeuble à condos – Contribution exigée au fonds compensatoire de stationnement – Contestation – Conformité des aires de stationnement ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

■ 1 dossier en traitement

→ Nuisances de bruit – Systèmes de ventilation et de climatisation – Demande de mesures concrètes pour obliger un commerce à corriger la situation (dossier Charte) ■ **Plainte fondée** ■ **Engagement**

→ *Permis d'installation* d'une hotte délivré à un copropriétaire n'ayant pas le droit d'utiliser l'espace prévu pour cette installation ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **153,27 jours ouvrables**



Voir remarques à la fin de la partie 4.

Montréal-Nord

→ 22 nouveaux dossiers

2 enquêtes approfondies

4 plaintes refusées sans enquête

16 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Animal	1	Services aux citoyens – Communication/Information	3
Domage matériel – Demande de réparation	2	Travaux publics – Chaussée/Trottoir	2
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	1	Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1	Travaux publics – Autre	2
Nuisance – Bruit	1	Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	3
Nuisance – Autre ou Combinaison	2	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA	2
Ruelle	1		

Enquêtes approfondies

2 dossiers

■ 2 dossiers fermés

2 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 54 jours ouvrables

→ Allégation d'infestation dans un logement – Demande d'intervention plus soutenue par l'arrondissement

■ **Plainte non fondée**

→ Projet de réaménagement de l'avenue Laurier, entre les rues Crevier et Renoir – Des citoyens s'y opposent

■ **Plainte non fondée**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ 3 dossiers antérieurs

3 dossiers (dont 1 dossier Charte)

■ 2 dossiers fermés

1 plainte fondée – réglée

1 plainte fondée – **RECOMMANDATION**

Délai de traitement moyen : 401 jours ouvrables

→ Deux bâtiments principaux sur un seul lot depuis plusieurs décennies – Non-conformité réglementaire – Les propriétaires veulent vendre – Recherche de solutions ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ Autosaisine de l'**OdM** – Lieux de culte non conformes – Enjeux de sécurité : sorties bloquées, aucun gicleur, nombre de personnes, etc. (dossier Charte) ■ **En traitement**

→ Avis de rehaussement d'une entrée charretière – Le citoyen allègue des droits acquis ■ **Plainte fondée** ■ **RECOMMANDATION** ■ **Acceptée**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **227,5 jours ouvrables**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Outremont

→ 13 nouveaux dossiers

5 enquêtes approfondies

1 plainte refusée sans enquête

7 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accès à l'information	1	Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	1
Domaine public – Occupation	1	Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	1	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA	3
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1	Zonage/Urbanisme – Autre	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1		
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1		

Enquêtes approfondies

5 dossiers (dont 2 dossiers Charte)

■ 5 dossiers fermés

- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 plainte fondée – engagement
- 1 plainte non fondée
- 1 enquête suspendue

Délai de traitement moyen : 106,75 jours ouvrables

→ Une construction récente du voisin empiète sur le domaine public : autorisation et tolérance indues de l'arrondissement ■ **Plainte fondée** ■ **Engagement**

→ Une demande de rencontre avec le directeur de la DAUP (Direction de l'aménagement urbain et du patrimoine) a été refusée aux plaignants – Les employés ont également refusé de leur transmettre les coordonnées du directeur (dossier Charte) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ Problèmes récurrents lors des collectes de recyclage – Non-respect des horaires par le mandataire de la Ville (dossier Charte) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ Demande d'implantation d'une case de stationnement et d'une entrée charretière pour un commerce ■ **Enquête mise en suspens à la demande du commerçant**

→ Permis délivrés autorisant le voisin à rehausser un mur de soutènement et à construire un cabanon à proximité de ce mur – Non-conformités alléguées – Enjeux de sécurité ■ **Plainte non fondée**

→ 4 dossiers antérieurs

4 dossiers (dont 1 dossier Charte)

■ 4 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 2 plaintes fondées – **RECOMMANDATIONS**
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen : 349,5 jours ouvrables

→ Citoyens contestent l'ouverture de la rue Querbes – Nouveau site de l'Université de Montréal – Craintes de nuisances dues à la circulation (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

→ Travaux de construction majeurs chez un voisin (2 plaintes – Allégations de nombreuses non-conformités) – Permis délivré sans respecter la procédure de PIIA (Plan d’implantation et d’intégration architecturale) – Mur et clôture non conformes – Etc.
■ Plaintes fondées ■ 8 RECOMMANDATIONS de l’Odm ■ 3 acceptées, 1 refusée, 4 en attente d’une réponse

→ Demande de permis pour poursuivre le remplacement des fenêtres sur le mur latéral d’un bâtiment à logements – L’arrondissement ne veut pas autoriser les nouvelles fenêtres brunes sans processus PIIA – Fenêtres brunes autorisées et installées sur le même mur l’année précédente, sans PIIA **■ Plainte fondée ■ Réglée**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d’ouverture : **228,13 jours ouvrables**

Pierrefonds-Roxboro

→ 28 nouveaux dossiers

12 enquêtes approfondies

2 plaintes refusées sans enquête

14 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accès à l’information	1
Domage matériel – Demande de réparation	1
Nuisance – Bruit	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	6
Sécurité – Autre qu’incendie	1
Taxe foncière/Évaluation	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1

Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	2
Travaux publics – Déneigement	1
Travaux publics – Autre	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	5
Zonage/Urbanisme – Autre	6

Enquêtes approfondies

12 dossiers (dont 5 dossiers Charte)

■ 12 dossiers fermés

- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 suivi d’engagement – respecté
- 9 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 59,17 jours ouvrables

→ Nuisances alléguées – Chantier de construction d’une garderie (3 plaintes) (dossiers Charte) **■ Plaintes non fondées**

→ Opposition de riverains à l’implantation d’une garderie dans leur secteur – Craintes de nuisances (2 plaintes) **■ Plaintes non fondées**

→ Plainte de nuisances – Musique forte – Piscine communautaire privée – (dossier Charte) **■ Plainte fondée ■ Réglée**

→ Suivi d’engagements – Études de vitesse et surveillance accrue du SPVM – (dossier Charte) **■ Suivi d’engagements ■ Respectés**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

- Demande de modification de zonage – Plaignant souhaitait régulariser certains usages sur son terrain – Ouverture d'un Registre – Nombreuses signatures – Arrondissement retire le projet, sans tenir de Référendum ■ **Plainte non fondée**
- Usage non conforme sur un terrain – Voisins dénoncent la tolérance de l'arrondissement (2 plaintes) – Cessation d'usage demandée par l'arrondissement – Longs délais dus à l'analyse des droits acquis allégués ■ **Plaintes non fondées**
- Citoyen se plaint de l'ajout d'un cabanon par son voisin – Allégation de non-conformités – Absence d'intervention de l'arrondissement à l'égard de cette construction ■ **Plainte non fondée**
- Demande de permis pour l'installation d'une porte additionnelle au sous-sol, à l'arrière d'une résidence – Refus de l'arrondissement – Citoyen conteste cette décision ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ 1 dossier antérieur

1 dossier

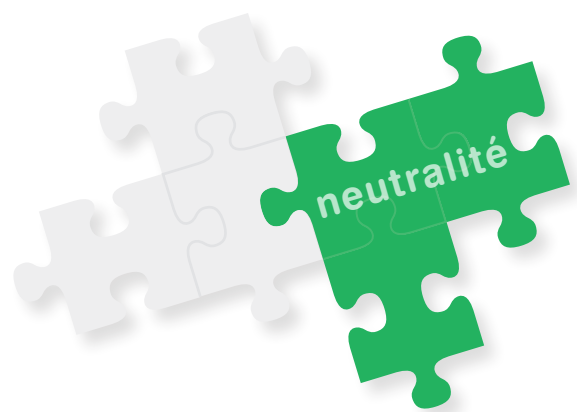
■ 1 dossier fermé

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement : 471 jours ouvrables

- Un voisin nourrit et attire beaucoup d'oiseaux – Nuisances pour le plaignant – Inaction de l'arrondissement ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **90,85 jours ouvrables**



Voir remarques à la fin de la partie 4.

Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles

→ 47 nouveaux dossiers

8 enquêtes approfondies

1 analyse/enquête sommaire

2 plaintes refusées sans enquête

36 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS			
Animal	1	Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Appel d'offres/Contrat	1	Travaux publics – Aqueduc/Égout	2
Arbre	14	Travaux publics – Chaussée/Trottoir	6
Domaine public – Occupation	1	Travaux publics – Déneigement	2
Domage matériel – Demande de réparation	2	Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	3
Nuisance – Bruit	1	Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	2
Nuisance – Circulation	1	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA	2
Sécurité – Autre qu'incendie	2	Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	1
Services aux citoyens – Communication/Information	2		
Services aux citoyens – Délai/Procédure	3		

Enquêtes approfondies

8 dossiers (dont 4 dossiers Charte)

■ 8 dossiers fermés

- 5 plaintes fondées – réglées
- 1 plainte fondée – engagement
- 2 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 71 jours ouvrables

- Arbre public doit être abattu pour l'aménagement d'une allée véhiculaire – Compensation de 3 183 \$ réclamée par l'arrondissement – Contestation de ces frais – Interprétation du règlement (dossier Charte)
 - **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Demande d'abattage ou d'élagage – Arbre public devant la propriété – Des branches tomberaient (dossier Charte)
 - **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Arbre privé doit être coupé – Citoyen réclame le remboursement des frais de 1 600 \$ – Allégation que des travaux municipaux ont causé son dépérissement
 - **Plainte fondée** ■ **Réglée**

- Demande d'élagage de deux arbres municipaux situés en façade d'une maison – Crainte de dommages (dossier Charte)
 - **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Accumulation de glace devant une entrée véhiculaire – Demande de correction du trottoir
 - **Plainte fondée** ■ **Engagement**
- Clôture privée installée sur le domaine public – L'arrondissement exige son déplacement – Le propriétaire souhaite la conserver au même endroit
 - **Plainte non fondée**
- Contestation des frais imputés pour le réaménagement d'une entrée charretière – Allégations de droits acquis
 - **Plainte non fondée**
- Sous-sol aménagé par l'ancien propriétaire – Demande que le nouveau propriétaire le retransforme en garage – Ce réaménagement semble impossible – Exigence de l'arrondissement contestée – Absence de droits acquis – Solution trouvée (contribution au fonds compensatoire pour le stationnement)
 - **Plainte fondée** ■ **Réglée**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Analyse/Enquête sommaire

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement : 28 jours ouvrables

→ Demande d'élagage d'un arbre municipal – Préoccupations de sécurité (dossier Charte) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ 1 dossier antérieur

1 dossier

■ 1 dossier fermé

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement : 167 jours ouvrables

→ Aboiements récurrents d'un chien – Voisin se plaint de la situation depuis 2015 – Gestion insuffisante par l'arrondissement ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **76,3 jours ouvrables**

Rosemont–La Petite-Patrie

→ 69 nouveaux dossiers

7 enquêtes approfondies

2 analyses/enquêtes sommaires

9 plaintes refusées sans enquête

51 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accessibilité universelle	1	Services aux citoyens – Autre	2
Animal	2	Sports et loisirs	1
Arbre	2	Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	4
Dommage matériel – Demande de réparation	1	Taxe foncière/Évaluation	2
Immeuble – Entretien	2	Travaux publics – Aqueduc/Égout	2
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1	Travaux publics – Chaussée/Trottoir	1
Nuisance – Bruit	3	Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	1
Nuisance – Circulation	1	Travaux publics – Déneigement	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	2	Travaux publics – Propreté	1
Parcs et espaces verts	3	Travaux publics – Autre	5
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	1	Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	1
Ruelle	6	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	10
Services aux citoyens – Communication/Information	5	Zonage/Urbanisme – Autre	3
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	2		
Services aux citoyens – Délai/Procédure	2		

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Enquêtes approfondies

7 dossiers (dont 4 dossiers Charte)

■ 5 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 2 suivis d'engagements antérieurs – respectés
- 1 suivi d'engagement antérieur – nouvel engagement
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen : 43,6 jours ouvrables

■ 2 dossiers en traitement

- Suivi d'engagement – Remplacer l'asphalte par une dalle de béton devant la résidence de la citoyenne
 - Engagement non réalisé (délais imprévus)
 - Nouvel engagement
- Suivi d'engagement : travaux de planage afin d'atténuer les vibrations ressenties dans un bâtiment lors du passage des autobus (dossier Charte)
 - Engagement ■ Respecté
- Allégation que la fermeture d'un accès à une ruelle rend impossibles les livraisons de mazout – Nombreuses vérifications ■ Plainte non fondée

→ Suivi d'engagements – Amélioration des procédures régissant l'implantation d'une ruelle verte : précision du formulaire de sondage en ce qui concerne les options de fermeture(s) d'accès et mise en place d'un compte rendu pour la première réunion d'information (dossier Charte) ■ **Engagements ■ Respectés**

→ Lacunes d'information – La plaignante n'a pas été informée du déroulement de l'audition de l'appel logé par des voisins, pour contester la décision favorable du Comité de démolition – Améliorations souhaitées ■ **Plainte fondée ■ Réglée**

→ Groupe de citoyens – Se plaignent de la gestion de leurs plaintes de bruit par le 311 : dédoublement d'information, lacunes dans les entrées de données, lacunes de suivis, etc. (dossier Charte) ■ **En traitement**

→ Nouveau raccordement requis aux conduites d'eau et d'égouts – Bâtiment résidentiel – Demande que l'arrondissement assume les frais (dossier Charte) ■ **En traitement**

Analyses/Enquêtes sommaires

2 dossiers

■ 2 dossiers fermés

- 1 refus d'intervenir – autre motif
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen : 30,5 jours ouvrables

→ Basse pression de l'eau dans son logement – Problème réglé par le propriétaire – Citoyen néanmoins insatisfait de l'intervention de l'inspecteur municipal ■ **Refus d'intervenir ■ Autre motif**

→ Selon la citoyenne, l'arrondissement ne devrait pas répondre aux plaintes par courriel ■ **Plainte non fondée**

→ 8 dossiers antérieurs

8 dossiers (dont 7 dossiers Charte)

■ 8 dossiers fermés

- 4 plaintes fondées – réglées
- 1 plainte fondée – engagement
- 3 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 359,75 jours ouvrables

→ Ruelle verte Chambord/Lanaudière – Citoyens insatisfaits de la consultation préalable (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

→ Insalubrité dans un logement (excréments d'animaux) – Avis d'infraction remis au propriétaire – Propriétaire conteste cet avis et demande que l'arrondissement s'occupe de vider l'appartement (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

- *Avis d'évacuation* – Logement insalubre – Demande que l'arrondissement paie les frais de déménagement des locataires ■ **Plainte non fondée**
- Nuisances de bruit – Centre de conditionnement physique (dossier Charte) ■ **Plainte fondée**
■ **Engagement**
- Autosaisine de l'**Odm** – Bruits excessifs – Usine de tuyaux – Mesures d'atténuation requises (dossier Charte) ■ **Fondée** ■ **Réglée**
- *Constats d'infraction* de stationnement reçus aux abords d'une piste cyclable – Confusion sur l'ouverture ou la fermeture de cette piste pour l'hiver (3 plaintes) – Constats payés – Demande de remboursement (dossiers Charte) ■ **Plaintes fondées**
■ **Réglées**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **210,47 jours ouvrables**

Saint-Laurent

→ 17 nouveaux dossiers

1 enquête approfondie

3 plaintes refusées sans enquête

13 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Arbre	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1
Ruelle	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	3
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	2

Taxe – Autre que foncière	2
Travaux publics – Aqueduc/Égout	2
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	1
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Enquête approfondie

1 dossier

■ 1 dossier en traitement

- Citoyen soutient que la conduite d'égout municipale est obstruée par les racines d'un arbre – Demande de correctifs ■ **En traitement**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Saint-Léonard

→ 4 nouveaux dossiers

2 plaintes refusées sans enquête

2 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Nuisance – Autre ou Combinaison	2	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA	1
Remorquage	1		

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Verdun

→ 15 nouveaux dossiers

1 enquête approfondie

2 plaintes refusées sans enquête

1 analyse/enquête sommaire

11 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Arbre	1	Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Domaine public – Occupation	1	Services aux citoyens – Autre	1
Éthique	1	Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1	Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Nuisance – Bruit	1	Travaux publics – Déneigement	1
Piste cyclable/Vélo	1	Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	1
Sécurité – Autre qu'incendie	1	Zonage/Urbanisme – Autre	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1		

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Enquête approfondie

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 plainte fondée – engagement

Délai de traitement : 84 jours ouvrables

→ Suivi d'engagement : mesures additionnelles pour améliorer la sécurité des piétons aux abords du Centre communautaire Elgar (dossier Charte)
 ■ **Engagement** ■ **Respecté**

Analyse/Enquête sommaire

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 plainte non fondée

Délai de traitement : 3 jours ouvrables

→ Une citoyenne s'oppose à l'aménagement d'un débarcadère dans un espace vert devant une résidence : cet aménagement est une solution proposée pour régler les problématiques identifiées dans un autre dossier ■ **Plainte non fondée**

→ 2 dossiers antérieurs

2 dossiers (dossiers Charte)

■ 2 dossiers en traitement

→ Réaménagement de la rue Beurling – Citoyens désormais privés d'accès à la voie publique – Solution convenue – Recul de l'arrondissement (dossier Charte) ■ **En traitement**

→ Réaménagement de la rue Beurling – Absence de consultation des citoyens visés avant de procéder – (dossier Charte) ■ **En traitement**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **43,5 jours ouvrables**



Voir remarques à la fin de la partie 4.

Ville-Marie

→ 76 nouveaux dossiers

11 enquêtes approfondies

3 analyses/enquêtes sommaires

5 plaintes refusées sans enquête

57 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accessibilité universelle	1
Animal	3
Constat – Autre que stationnement	2
Domaine public – Activité commerciale	11
Domaine public – Occupation	3
Immeuble – Salubrité – Insectes	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1
Nuisance – Bruit	9
Nuisance – Circulation	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	5
Ruelle	2
Sécurité – Autre qu'incendie	1

Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Services aux citoyens – Autre	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	10
Travaux publics – Aqueduc/Égout	2
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	6
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	1
Travaux publics – Déneigement	3
Travaux publics – Autre	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA	5
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	4

Enquêtes approfondies

11 dossiers (dont 3 dossiers Charte)

■ 10 dossiers fermés

- 4 plaintes fondées – réglées
- 2 plaintes fondées – engagement
- 4 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 59,4 jours ouvrables

■ 1 dossier en traitement

→ *Permis d'exploitant de calèche* – Plaignant allègue que sa demande de permis aurait été égarée – Refus de l'arrondissement – Quotas déjà atteints (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

→ Autosaisine de l'**Odm** – Lacunes dans la gestion des demandes de *Permis de cocher et d'exploitant de calèche* – (dossier Charte) ■ **Fondée** ■ **Réglée**

→ Allégation d'iniquité dans l'attribution des espaces publics réservés aux musiciens ambulants dans le Vieux-Port ■ **Plainte non fondée**

→ Autosaisine de l'**Odm** – Lacunes du système de réservations des espaces publics réservés aux musiciens ambulants dans le Vieux-Port ■ **Fondée** ■ **Engagement**

→ Prestations musicales sur le site du Vieux-Port – Interventions d'un inspecteur municipal – Emplacement de juridiction fédérale ■ **En traitement**

→ Demande d'annulation d'un *Permis d'occupation du domaine public* et demande de remboursement ■ **Plainte non fondée**

→ Nuisances – Débordements de bacs de recyclage d'un commerce – Malpropreté visible de la rue (dossier Charte) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

- Nuisances de bruit – Système de ventilation d’un restaurant (dossier Charte) ■ **Plainte fondée**
■ **Engagement**
- Inondations récurrentes d’un terrain privé par les eaux provenant d’une ruelle – Recherche d’une solution viable et permanente ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Demande de réparation – Trottoirs rue Parthenais – Présence de nids-de-poule et de gravier ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Demande de *Permis de capture de petits animaux* refusée – Citoyen conteste le refus ■ **Plainte non fondée**

Analyses/Enquêtes sommaires

3 dossiers

■ 3 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 refus d’intervenir – recours légal
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen : 3,67 jours ouvrables

- Locataires évincés souhaitent récupérer leurs biens personnels et leur vingtaine d’oiseaux – Mis sur le carreau par l’huissier – Éviction ordonnée par un tribunal – Évacuation par l’arrondissement concomitante à un dégât d’eau – Meubles jetés sur décision de l’huissier (insalubrité) – Oiseaux pris en charge par la SPCA ■ **Plainte non fondée**

- Demande d’un troisième *Permis temporaire de stationnement réservé sur rue* pour une voiture de courtoisie – Refus de l’arrondissement – Voiture des résidents toujours en réparation ■ **Plainte fondée**
■ **Réglée**
- Demande de remboursement – *Permis de transformation* ■ **Refus d’intervenir**

→ 5 dossiers antérieurs

5 dossiers (dont 1 dossier Charte)

■ 3 dossiers fermés

- 3 plaintes fondées – réglées

Délai de traitement moyen : 369 jours ouvrables

■ 2 dossiers en traitement

- Musicien ambulant dans le Vieux-Port – Sanction imposée par le Comité paritaire – Contestation ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Frais d’occupation permanente du domaine public – Certains aménagements construits par l’arrondissement – Demande de réduction de la facture ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Frais réclamés par l’arrondissement pour l’aménagement d’un trottoir et de murs de soutènement autour d’un immeuble – Demande de réduction de la facture ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Nuisances de circulation et autres – Camions lourds sur la rue Frontenac (dossier Charte) ■ **En traitement**
- Interdiction d’aménager une aire de stationnement – Nouvelle construction – Interprétation réglementaire du mot *façade* ■ **En traitement**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d’ouverture : **107 jours ouvrables**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

→ 38 nouveaux dossiers

2 enquêtes approfondies

1 analyse/enquête sommaire

2 plaintes refusées sans enquête

33 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accès à l'information	1	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Animal	3	Services aux citoyens – Délai/Procédure	4
Arbre	4	Services aux citoyens – Autre	1
Domaine public – Occupation	1	Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Fourrière	1	Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	2
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1	Travaux publics – Déneigement	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	4	Travaux publics – Propreté	1
Nuisance – Bruit	3	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIA	4
Nuisance – Autre ou Combinaison	3	Zonage/Urbanisme – Autre	1
Remorquage	1		

Enquêtes approfondies

2 dossiers (dossiers Charte)

■ 2 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen : 11 jours ouvrables

→ Demande d'abattage de deux arbres ayant poussé à l'état sauvage – Dommages allégués à une clôture privée et contestation de l'emplacement des arbres de remplacement (dossier Charte) ■ **Plainte fondée**
■ **Réglée**

→ Plainte d'humidité excessive et chauffage inadéquat dans un logement – Allégation de gestion inadéquate par l'arrondissement (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

Analyse/Enquête sommaire

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

- 1 désistement

Délai de traitement : 16 jours ouvrables

→ Nuisances de bruit – Ventilateur sur le mur extérieur d'un immeuble adjacent (dossier Charte)
■ **Désistement**

→ 1 dossier antérieur

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 refus d'intervenir en cours d'enquête

Délai de traitement : 55 jours ouvrables

→ Demande d'arrêt d'une construction – Nouvel immeuble voisin – Impact d'ombrage – Construction très avancée ■ **Refus d'intervenir en cours d'enquête**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **23,25 jours ouvrables**

Dossiers visant l'ensemble des arrondissements

→ 2 nouveaux dossiers

1 plainte refusée sans enquête

1 plainte redirigée – pas en dernier recours

SUJETS

Bibliothèque/Culture

1

Nuisance – Autre ou Combinaison

1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Dossiers visant un arrondissement non spécifié

→ 2 nouveaux dossiers

1 plainte refusée sans enquête

1 plainte redirigée – pas en dernier recours

SUJETS

Immeuble – Salubrité – Moisissures

1

Travaux publics – Propreté

1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur



Voir remarques à la fin de la partie 4.

Services centraux

Affaires juridiques – Cour municipale

→ 115 nouveaux dossiers

3 enquêtes approfondies

3 analyses/enquêtes sommaires

75 plaintes refusées sans enquête

34 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Constat – Stationnement	28	Services aux citoyens – Communication/Information	8
Constat – Autre que stationnement	9	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	4
Cour municipale – Frais/Perception (en lien avec un jugement)	26	Services aux citoyens – Délai/Procédure	8
Cour municipale – Jugement	31	Services aux citoyens – Autre	1

Enquêtes approfondies

3 dossiers

■ 2 dossiers fermés

2 plaintes fondées – réglées

Délai de traitement moyen : 57 jours ouvrables

■ 1 dossier en traitement

→ Autosaisine de l'OdM à la suite d'un dossier antérieur – L'OdM veut s'assurer du remboursement de *Constats d'infraction* de stationnement payés – Constats délivrés par erreur à des citoyens ayant stationné leur véhicule en bordure de pistes cyclables – Confusion entourant l'ouverture ou la fermeture de ladite piste ■ **Fondée** ■ **Réglée**

→ Vérification administrative – *Constat d'infraction* de stationnement maintenu malgré l'envoi de preuves objectives concluantes – Demande de retrait du constat ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ Autosaisine de l'OdM concernant des *Constats d'infraction* de stationnement délivrés par erreur sur les rues Querbes et De L'Épée durant des travaux municipaux ■ **En traitement**

Analyses/enquêtes sommaires

3 dossiers

■ 3 dossiers fermés

3 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 8 jours ouvrables

→ *Constat d'infraction* de stationnement pour espace tarifé – Citoyenne invoque un délai de grâce pour effectuer le paiement – Elle demande le retrait du constat ■ **Plainte non fondée**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

→ Entente de paiement conclue – Allégations ultérieures de non-culpabilité du citoyen – Demande de remboursement des sommes payées ainsi qu’une compensation monétaire ■ **Plainte non fondée**

→ Demande de copie de plusieurs dossiers pénaux – Frais de reproduction exigés ■ **Plainte non fondée**

→ Aucun dossier antérieur

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d’ouverture : **27,6 jours ouvrables**

Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (incluant le Bureau des réclamations)

→ 73 nouveaux dossiers

1 enquête approfondie

1 plainte refusée sans enquête

3 analyses/enquêtes sommaires

68 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Dommege corporel – Réclamation monétaire	10
Dommege matériel – Réclamation monétaire	60
Services aux citoyens – Communication/Information	1

Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Services aux citoyens – Autre	1

Enquête approfondie

1 dossier

→ Dommages survenus lors des travaux de réfection des égouts – Informations tardives concernant les réclamations monétaires – Refus d’indemniser – Prescription alléguée ■ **En traitement**

■ 1 dossier en traitement

Analyses/enquêtes sommaires

3 dossiers

→ Réclamations monétaires contre la Ville (3 dossiers)
■ **Refus d’intervenir** ■ **Autre motif (1)**; ■ **Refus d’intervenir** ■ **Recours légal (1)**; ■ **Plainte non fondée (1)**

■ 3 dossiers fermés

- 1 refus d’intervenir – autre motif
- 1 refus d’intervenir – recours légal
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen : 2,67 jours ouvrables

→ Aucun dossier antérieur

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Affaires juridiques

– Direction des poursuites pénales et criminelles

→ 1 nouveau dossier

1 plainte redirigée – pas en dernier recours

SUJET

Services aux citoyens – Délai/Procédure

1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ 3 dossiers antérieurs

3 dossiers (dossiers Charte)

■ 3 dossiers fermés

3 plaintes fondées – réglées

Délai de traitement moyen : 376,33 jours ouvrables

→ *Constats d'infraction* de stationnement reçus aux abords d'une piste cyclable – Confusion sur l'ouverture ou la fermeture de cette piste pour l'hiver (3 plaintes) – Demande de remboursement des constats payés (dossiers Charte) ■ **Plaintes fondées**
■ **Réglées**



Voir remarques à la fin de la partie 4.

Approvisionnement – Toutes directions confondues

→ 1 nouveau dossier

1 analyse/enquête sommaire

SUJET

Appel d'offres/Contrat

1

Aucune enquête approfondie

Analyse/enquête sommaire

1 dossier

■ 1 dossier fermé

1 refus d'intervenir – recours légal

Délai de traitement : 5 jours ouvrables

→ Appel d'offres – Allégation d'irrégularités – Soumissionnaire non retenu demande une compensation monétaire ■ **Refus d'intervenir**
■ **Recours légal**

→ Aucun dossier antérieur

Communications – Toutes directions confondues

→ 1 nouveau dossier

1 plainte redirigée – pas en dernier recours

SUJET

Services aux citoyens – Autre

1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Concertation des arrondissements

– Toutes directions confondues

→ 21 nouveaux dossiers

3 enquêtes approfondies

4 plaintes refusées sans enquête

14 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Animal	5
Constat – Autre que stationnement	4
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	6

Services aux citoyens – Délai/Procédure	2
Services aux citoyens – Autre	2
Travaux publics – Déneigement	1

Enquêtes approfondies

3 dossiers (dossiers Charte)

■ 3 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 2 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 40,67 jours ouvrables

→ Intervention de la patrouille canine dans un parc – Chien sans laisse ni médaille – Qualité de l'intervention (approche, attitude, paroles, etc.) (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

→ Patrouille canine – Identification à domicile d'un contrevenant ayant quitté les lieux – Allégations de harcèlement (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

→ Autosaisine de l'**Odm** à la suite du dossier précédent – Mise en place d'une nouvelle directive afin d'encadrer les visites à domicile visant à identifier un contrevenant en vertu du *Règlement sur l'encadrement des animaux domestiques* (dossier Charte) ■ **Fondée** ■ **Réglée**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur



Voir remarques à la fin de la partie 4.

Culture – Toutes directions confondues

→ 2 nouveaux dossiers

1 enquête approfondie

SUJET	
Accessibilité universelle	2

1 analyse/enquête sommaire

Enquête approfondie

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier en traitement

→ Quartier des spectacles – Suivi d'un engagement antérieur – Travaux prévus à l'automne 2018 pour améliorer les intersections – Conformité aux normes d'accessibilité universelle (dossier Charte)
 ■ **En traitement**

Analyse/enquête sommaire

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 plainte non fondée

Délai de traitement : 2 jours ouvrables

→ Autosaisine de l'**Odm** – Annonce que tous les espaces de stationnement sur la rue Gosford seront réservés pour le tournage d'un film à l'hôtel de ville – Crainte que le débarcadère réservé au transport adapté ne soit plus disponible (dossier Charte)
 ■ **Non fondée**

→ 1 dossier antérieur

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 plainte non fondée

Délai de traitement : 72 jours ouvrables

→ Autosaisine de l'**Odm** – Projet de l'esplanade Clark – Intervention en amont – S'assurer que l'accessibilité universelle soit prise en considération dès la conception du projet (dossier Charte) ■ **Non fondée**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **37 jours ouvrables**

Développement économique – Toutes directions confondues

→ Aucun nouveau dossier

→ 1 dossier antérieur

1 dossier

■ 1 dossier fermé

1 plainte non fondée

Délai de traitement : 79 jours ouvrables

→ Demande de financement – Démarrage d'entreprise
– Longs délais – Plainte contre PME-MTL West Island
■ **Plainte non fondée**

Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues

→ 7 nouveaux dossiers

7 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Parcs et espaces verts	3	Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	1
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	1	Sports et loisirs	2

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ 1 dossier antérieur

1 dossier

■ 1 dossier fermé

1 plainte non fondée

Délai de traitement : 198 jours ouvrables

→ Centre Claude-Robillard – Entraîneur de tennis privé
souhaite pouvoir donner des cours lors des pratiques
libres ■ **Plainte non fondée**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Eau – Toutes directions confondues

→ 8 nouveaux dossiers

2 enquêtes approfondies

SUJETS		6 plaintes redirigées – pas en dernier recours	
Domage matériel – Demande de réparation	1	Taxe – Autre que foncière	3
Services aux citoyens – Communication/Information	1	Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1	Travaux publics – Autre	1

Enquêtes approfondies

2 dossiers (dont 1 dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement : 199 jours ouvrables

■ 1 dossier en traitement

→ Nouveau raccordement aux conduites d'eau et d'égouts est requis – Bâtiment résidentiel – Demande que la Ville assume les frais (dossier Charte)

■ **En traitement**

→ Demande de déplacement d'une borne d'incendie devant une entrée de garage – Sans frais pour le citoyen ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Environnement – Toutes directions confondues

→ 4 nouveaux dossiers

1 analyse/enquête sommaire

SUJETS		3 plaintes redirigées – pas en dernier recours	
Environnement/Développement durable	2	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1		

Aucune enquête approfondie

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Analyse/enquête sommaire

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement : 9 jours ouvrables

→ Autosaisine de l'**OdM** – Déclaration des appareils de chauffage au bois – Formulaire à clarifier – Seuls les citoyens des 19 arrondissements montréalais sont assujettis – Citoyens d'autres villes de l'agglomération le transmettent ■ **Fondée** ■ **Réglée**

→ 1 dossier antérieur

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier en traitement

→ Autosaisine de l'**OdM** – Anciennes carrières et anciens dépotoirs – Gestion actuelle du dossier (dossier Charte) – **En traitement**

Évaluation foncière – Toutes directions confondues

→ 13 nouveaux dossiers

1 enquête approfondie

3 plaintes refusées sans enquête

9 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Domaine public – Occupation

1

Taxe foncière/Évaluation

12

Enquête approfondie

1 dossier

■ 1 dossier en traitement

→ Frais d'occupation du domaine public imposés à un citoyen pour l'allée qui mène à son garage – Allégation d'iniquité ■ **En traitement**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ 2 dossiers antérieurs

2 dossiers

■ 1 dossier fermé

1 plainte non fondée

Délai de traitement : 134 jours ouvrables

→ Mauvaise classification d'un immeuble depuis plusieurs années – Jamais contestée – Taxes foncières auraient été payées en trop ■ **Plainte non fondée**

■ 1 dossier en traitement

→ Taxes foncières imputées pour une superficie qui serait plus grande que la superficie réelle d'un terrain, depuis plusieurs années ■ **En traitement**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Finances – Toutes directions confondues

→ 31 nouveaux dossiers

4 enquêtes approfondies

1 plainte refusée sans enquête

26 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Domaine public – Occupation	2	Taxe foncière/Évaluation	8
Services aux citoyens – Communication/Information	2	Taxe – Autre que foncière	16
Services aux citoyens – Délai/Procédure	3		

Enquêtes approfondies

4 dossiers

■ 2 dossiers fermés

1 plainte non fondée

1 suivi d'engagement – non respecté

Délai de traitement moyen : 19 jours ouvrables

■ 2 dossiers en traitement

→ Frais d'occupation du domaine public imposés à un citoyen pour l'allée qui mène à son garage – Allégation d'application inéquitable – Remboursement souhaité ■ **En traitement**

→ Autosaisine de l'**Odm** – Suivi d'engagement antérieur – Planter et maintenir une procédure de suivi des chèques de remboursement de taxes non encaissés et expirés pour retracer les bénéficiaires ■ **Suivi d'engagement** ■ **Non respecté**

→ Autosaisine de l'**Odm** à la suite du dossier précédent – Remettre en place la procédure de suivi pour retracer les bénéficiaires des chèques de remboursement de taxes non encaissés et expirés – Procédure annulée en 2015 ■ **En traitement**

→ Demande de remboursement des intérêts sur les comptes de taxes foncières de 2016, 2017 et 2018 ■ **Plainte non fondée**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ 1 dossier antérieur

1 dossier

■ 1 dossier en traitement

→ Calcul des taxes foncières – Depuis plusieurs années, taxes imposées sur une superficie plus grande que la superficie réelle d'un terrain – Remboursement demandé ■ **En traitement**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Gestion et planification immobilière

– Toutes directions confondues

→ 5 nouveaux dossiers

2 analyses/enquêtes sommaires

3 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accessibilité universelle	1
Nuisance – Bruit	1
Ruelle	1

Services aux citoyens – Communication/Information	1
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Aucune enquête approfondie

Analyses/enquêtes sommaires

2 dossiers (dossiers Charte)

■ 2 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
 - 1 plainte redirigée en cours d'enquête
- Délai de traitement moyen : 9,5 jours ouvrables*

→ Nuisances de bruit – Ventilateurs des ateliers municipaux sur la rue des Carrières (dossier Charte)
 ■ **Plainte redirigée en cours d'enquête**

→ Autosaisine de l'**Odm** – Le revêtement antidérapant a été retiré de la rampe d'accès à l'hôtel de ville – Demande de réinstallation et rappel de l'importance de maintenir un accès universel et sécuritaire à l'immeuble (dossier Charte) ■ **Fondée** ■ **Réglée**

→ Aucun dossier antérieur



Voir remarques à la fin de la partie 4.

Grands parcs, verdissement et Mont-Royal

– Toutes directions confondues

→ 6 nouveaux dossiers

1 enquête approfondie

5 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Parcs et espaces verts	3	Sports et loisirs	2
Services aux citoyens – Autre	1		

Enquête approfondie

1 dossier (dossier Charte)

→ Destruction d'un terrain de baseball au parc Jeanne-Mance – Contestation du processus ayant mené à cette décision – Demande de réimplantation du terrain visé (dossier Charte) ■ **En traitement**

■ 1 dossier en traitement

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Greffe – Toutes directions confondues

→ 2 nouveaux dossiers

2 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1	Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
---	---	---	---

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures

→ 12 nouveaux dossiers

1 enquête approfondie

10 plaintes redirigées – pas en dernier recours

1 analyse/enquête sommaire

SUJETS

Appel d'offres/Contrat	2	Travaux publics – Aqueduc/Égout	2
Arbre	1	Travaux publics – Chaussée/Trottoir	2
Sécurité – Autre qu'incendie	1	Travaux publics – Autre	1
Services aux citoyens – Communication/Information	3		

Enquête approfondie

1 dossier

■ 1 dossier fermé

1 plainte non fondée

Délai de traitement : 70 jours ouvrables

→ Autosaisine de l'**OdM** – *Constats d'infraction* de stationnement délivrés par erreur lors de travaux municipaux sur la rue Querbes – L'**OdM** veut comprendre les circonstances ayant entraîné cette confusion – Pertinence de mettre en place des mesures pour éviter pareille situation à l'avenir ■ **Non fondée**

Analyse/enquête sommaire

1 dossier

■ 1 dossier fermé

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement : 13 jours ouvrables

→ Absence de marquage sur la voie de service du boulevard Crémazie Ouest – Enjeux de sécurité ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

→ Aucun dossier antérieur

Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports

→ 2 nouveaux dossiers

1 enquête approfondie

1 plainte redirigée – pas en dernier recours

SUJETS

Sécurité – Autre qu'incendie	1	Travaux publics – Autre	1
------------------------------	---	-------------------------	---

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Enquête approfondie

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 suivi d'engagement – respecté

Délai de traitement : 38 jours ouvrables

→ Suivi d'un engagement antérieur – Installation d'une nouvelle tête de feu de circulation (coin Le Boulevard et chemin de la Côte-des-Neiges) (dossier Charte)

■ Engagement ■ Respecté

Aucune analyse/enquête sommaire

→ 3 dossiers antérieurs

3 dossiers (dont 2 dossiers Charte)

■ 2 dossiers fermés

1 plainte fondée – engagement

1 suivi d'engagement – respecté

Délai de traitement moyen : 1 118,5 jours ouvrables

→ Suivi d'un engagement antérieur – Démarches de la Ville pour faire réduire le dégagement exigé pour stationner de part et d'autre d'une borne d'incendie (était 5 mètres) – Modifications du *Code de la sécurité routière* par le gouvernement provincial (maintenant 3 mètres) ■ Engagement ■ Respecté

■ 1 dossier en traitement

→ Autosaisine de l'**OdM** – Piste cyclable du Quartier des spectacles (boulevard de Maisonneuve) – Enjeux de sécurité des cyclistes et piétons (dossier Charte)

■ En traitement

→ Trottoir réduit à 70 centimètres – Rue De Brébeuf, en bordure du parc Laurier – Accessibilité universelle – Sécurité (dossier Charte) ■ Plainte fondée

■ Engagement

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **758,33 jours ouvrables**

Matériel roulant et ateliers – Toutes directions confondues

→ 1 nouveau dossier

1 analyse/enquête sommaire

SUJET

Nuisance – Bruit

1

Aucune enquête approfondie

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Analyse/enquête sommaire

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 plainte redirigée en cours d'enquête

Délai de traitement : 19 jours ouvrables

→ Nuisances de bruit – Alarmes de recul des véhicules dans les installations municipales de la rue des Carrières, entre Papineau et Christophe-Colomb (dossier Charte) ■ **Plainte redirigée en cours d'enquête**

→ Aucun dossier antérieur

Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation

→ 21 nouveaux dossiers

1 enquête approfondie

5 analyses/enquêtes sommaires

1 plainte refusée sans enquête

14 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accès à l'information	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1

Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Services aux citoyens – Autre	1
Subvention – Autre que logement social	14

Enquête approfondie

1 dossier

■ 1 dossier fermé

1 plainte non fondée

Délai de traitement : 45 jours ouvrables

→ Refus de subvention – Acquisition d'une propriété neuve – Délais non respectés par le demandeur pour fournir une lettre de la banque et un plan du promoteur ■ **Plainte non fondée**

Analyses/enquêtes sommaires

5 dossiers

■ 4 dossiers fermés

1 refus d'intervenir – autre motif

3 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 4,5 jours ouvrables

→ Demande de subvention – Achat d'une propriété avant le 30 avril 2018 – Nouveau *Programme de subventions pour l'acquisition d'une propriété* pas encore en vigueur – Impossibilité de modifier la date de prise de possession chez le notaire ■ **Refus d'intervenir** ■ **Autre motif**

■ 1 dossier en traitement

→ Demande de remboursement – Frais d'étude d'une demande de subvention *Rénovation à la carte* – Informations incomplètes alléguées ■ **Plainte non fondée**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

→ Demande de subvention – Travaux de rénovation
(2 dossiers) ■ **Plaintes non fondées**

→ Demande de subvention – *Programme Stabilisation
des fondations des bâtiments résidentiels*
■ **En traitement**

→ 2 dossiers antérieurs

2 dossiers (dont 1 dossier Charte)

■ 2 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen : 52,5 jours ouvrables

→ Contamination fongique dans un logement – Gestion
municipale (dossier Charte) ■ **Plainte fondée**
■ **Réglée**

→ Demande de subvention refusée – Acquisition
d’une propriété – Non-respect des délais ■ **Plainte
non fondée**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018,
sans égard à leur année d’ouverture : **38,29 jours ouvrables**

Mise en valeur du territoire – Direction de l’urbanisme

→ 1 nouveau dossier

1 plainte redirigée – pas en dernier recours

SUJET

Nuisance – Bruit

1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ 1 dossier antérieur

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

- 1 plainte non fondée

Délai de traitement : 329 jours ouvrables

→ Opposition citoyenne à l’ouverture de la rue Querbes
– Projet du nouveau site de l’Université de Montréal
– Craintes de nuisances (dossier Charte) ■ **Plainte
non fondée**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Police – Toutes directions confondues

→ 114 nouveaux dossiers

4 analyses/enquêtes sommaires

81 plaintes refusées sans enquête

29 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accès à l'information	2	Sécurité – Autre qu'incendie	4
Agent de la paix – Décision/Acte/Omission	26	Services aux citoyens – Communication/Information	5
Constat – Stationnement	19	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	4
Constat – Autre que stationnement	34	Services aux citoyens – Délai/Procédure	7
Fourrière	6	Services aux citoyens – Autre	1
Nuisance – Circulation	1	Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	4
Remorquage	1		

Aucune enquête approfondie

Analyses/enquêtes sommaires

4 dossiers

■ 4 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 3 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 7,25 jours ouvrables

- Demande de sanction au dossier d'un agent de stationnement – Intervention jugée inadéquate – Refus du SPVM de communiquer les mesures appliquées
 - **Plainte non fondée**

- Autosaisine de l'**Odm** – Aucun retour d'appel ni de suivi lorsque des citoyens sont redirigés par notre bureau vers la Direction du SPVM – **Odm** demande une prise en charge adéquate de ces requêtes
 - **Fondée** ■ **Réglée**

- Demandes de retrait – *Constats d'infraction* de stationnement – Le masquage de la signalisation de stationnement a été retiré sans préavis aux riverains (2 dossiers)
 - **Plaintes non fondées**

→ 6 dossiers antérieurs

6 dossiers (dont 3 dossiers Charte)

■ 3 dossiers fermés

- 3 plaintes fondées – réglées

Délai de traitement moyen : 376,33 jours ouvrables

■ 3 dossiers en traitement

- Le SPVM aurait transmis par la poste des documents demandés alors que ceux-ci devaient être récupérés en personne
 - **En traitement**

- Autosaisine de l'**Odm** – Procédure de délivrance des *Constats d'infraction* de stationnement par les policiers – Peut-on limiter les possibilités d'erreurs d'identification du véhicule?
 - **En traitement**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

→ Suivi d'un engagement antérieur – Frais d'entreposage imputés au propriétaire d'une voiture volée/retrouvée puis entreposée par le SPVM aux fins de son enquête policière – Engagement antérieur – L'OdM souhaite clarifier la directive actuelle

- **En traitement**

→ *Constats d'infraction* de stationnement reçus aux abords d'une piste cyclable – Confusion sur l'ouverture ou la fermeture de cette piste pour l'hiver (3 plaintes) – Constats payés – Demande de remboursement (dossiers Charte) ▪ **Plaintes fondées**

- **Réglées**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **165,43 jours ouvrables**

Ressources humaines – Toutes directions confondues

→ 39 nouveaux dossiers

35 plaintes refusées sans enquête

4 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Relations de travail	34	Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Services aux citoyens – Communication/Information	2	Services aux citoyens – Autre	2

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Sécurité incendie – Toutes directions confondues

→ 15 nouveaux dossiers

2 enquêtes approfondies

3 plaintes refusées sans enquête

2 analyses/enquêtes sommaires

8 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accès à l'information	1	Sécurité – Incendie	2
Constat – Autre que stationnement	1	Services aux citoyens – Communication/Information	7
Relations de travail	1	Services aux citoyens – Délai/Procédure	3

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Enquêtes approfondies

2 dossiers (dossiers Charte)

■ 2 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – engagement
- 1 suivi d’engagement – respecté

Délai de traitement moyen : 20,5 jours ouvrables

- Autosaisine de l’**Odm** à la suite d’une enquête sommaire – Qualité des communications écrites des employés du SIM avec les citoyens – Nombreuses lacunes (dossier Charte) ■ **Fondée** ■ **Engagement**
- Suivi de l’engagement souscrit par le SIM dans le dossier précédent – Amélioration des communications écrites avec les citoyens (forme, numéro de dossier, identification de l’expéditeur, etc.) ■ **Engagement** ■ **Respecté**

Analyses/enquêtes sommaires

2 dossiers

■ 2 dossiers fermés

- 2 refus d’intervenir – autre motif

Délai de traitement moyen : 2,5 jours ouvrables

- Libellé d’un *Rapport d’intervention du SIM* – Demande de modifications du citoyen qui veut l’utiliser comme preuve à la cour ■ **Refus d’intervenir** ■ **Autre motif**
- Allégation d’inspection bâclée concernant un paravent sur un balcon ■ **Refus d’intervenir** ■ **Autre motif**

→ 1 dossier antérieur

1 dossier

■ 1 dossier fermé

- 1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement : 258 jours ouvrables

- Suivi d’un dossier antérieur – Longs délais de transmission du *Rapport général d’intervention (RGI)* exigé par les assureurs pour indemniser les sinistrés ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d’ouverture : **60,5 jours ouvrables**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Ville – Général

→ 2 nouveaux dossiers

2 plaintes refusées sans enquête

SUJETS

Environnement/Développement durable

1

Travaux publics – Déneigement

1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur



Voir remarques à la fin de la partie 4.

Sociétés paramunicipales et sociétés liées

Bixi Montréal

→ 2 nouveaux dossiers

2 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJET

Piste cyclable/Vélo

2

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Bureau du taxi de Montréal

→ 5 nouveaux dossiers

5 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Services aux citoyens – Communication/Information

2

Services aux citoyens – Délai/Procédure

1

Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement

2

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Commission des services électriques de Montréal (CSEM)

→ 1 nouveau dossier

1 enquête approfondie

SUJET

Travaux publics – Chaussée/Trottoir

1

Enquête approfondie

1 dossier

■ 1 dossier fermé

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement : 54 jours ouvrables

→ Les trottoirs de la rue Parthenais n'ont pas été réparés à la suite de travaux réalisés sur cette rue (nids-de-poule, gravier) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Office de consultation publique de Montréal (OCPM)

→ 1 nouveau dossier

1 analyse/enquête sommaire

SUJET

Services aux citoyens – Délai/Procédure

1

Aucune enquête approfondie

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Analyse/enquête sommaire

1 dossier

■ 1 dossier fermé

1 refus d'intervenir – autre motif

Délai de traitement : 14 jours ouvrables

→ Demande que l'OCPM retire de son site Web un texte soumis par le plaignant dans le cadre d'une consultation publique ■ **Refus d'intervenir**
■ **Autre motif**

→ Aucun dossier antérieur

Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

→ 78 nouveaux dossiers

9 enquêtes approfondies

12 analyses/enquêtes sommaires

11 plaintes refusées sans enquête

46 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Accès à l'information	1
Appel d'offres/Contrat	1
Domage matériel – Réclamation monétaire	2
Immeuble – Entretien	6
Immeuble – Salubrité – Insectes	8
Immeuble – Salubrité – Moisissures	3
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	7
Logement social/abordable – Accès	9
Nuisance – Bruit	2

Nuisance – Autre ou Combinaison	3
Relations de travail	1
Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	23
Sécurité – Autre qu'incendie	2
Services aux citoyens – Communication/Information	4
Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Services aux citoyens – Autre	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	2

Enquêtes approfondies

9 dossiers (dont 7 dossiers Charte)

■ 4 dossiers fermés

1 plainte fondée – réglée

3 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen : 54,5 jours ouvrables

■ 5 dossiers en traitement

→ Allégations d'infiltration d'eau et de poussière excessive tombant d'un plafond en stuc (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

→ Allégation de mauvaise gestion de l'OMHM des problèmes d'humidité et de parasites dans un logement (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

→ Demande de décontamination d'un logement – Plusieurs traitements anti-punaises en 2016 et 2017 – Crainte de l'effet des produits utilisés (dossier Charte) ■ **En traitement**

→ Gestion des moisissures dans un logement par l'OMHM (dossier Charte) ■ **En traitement**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

- Demande pour un HLM – Demande de traitement prioritaire (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**
- Plaintes des voisins – Dépôt sauvage des ordures par des locataires des Habitations Joliette (dossier Charte) ■ **En traitement**
- Suivi d'un engagement – Habitations De La Vérendrye – Remplacer les gros bacs à déchets par une gestion individuelle des matières résiduelles (dossier Charte) ■ **En traitement**
- Demande de changement de logement pour des raisons d'insalubrité (rongeurs et insectes) – Demande refusée par l'OMHM ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Demande de décontamination d'un logement – Le locataire n'a pas préparé le logement avant un traitement antiparasitaire : ses effets personnels ont été contaminés par les produits ■ **En traitement**

Analyses/enquêtes sommaires

12 dossiers (dont 1 dossier Charte)

■ 12 dossiers fermés

- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 désistement
- 2 plaintes redirigées en cours d'enquête
- 2 plaintes non fondées
- 2 refus d'intervenir – prescription
- 3 refus d'intervenir – autre motif

Délai de traitement moyen : 12,17 jours ouvrables

- Locataire demande que l'ODM le représente devant la Régie du logement, lors de l'audition de son litige avec l'OMHM ■ **Refus d'intervenir** ■ **Autre motif**
- Demande de compensation monétaire – Perte de jouissance de son balcon pendant des travaux sur l'immeuble ■ **Refus d'intervenir** ■ **Autre motif**
- Locataire demande que l'OMHM prépare ses boîtes, avant l'intervention de l'exterminateur (punaises) ■ **Plainte non fondée**
- Demande de relocalisation – Présence de coquerelles (dossier Charte) ■ **Désistement**
- Citoyen conteste son recul sur les listes d'attente de l'OMHM ■ **Refus d'intervenir** ■ **Autre motif** ■ **Système de pointage expliqué**
- Citoyen conteste une décision d'il y a quatre ans – Fin de son allocation PSL (Programme de supplément au loyer) ■ **Refus d'intervenir** ■ **Prescription**
- Ex-locataire demande une prolongation additionnelle du délai alloué pour vider son espace de rangement ■ **Plainte non fondée**
- Des travaux qui auraient été promis ne sont pas réalisés (peinture, réparation de tuiles de plancher dans la cuisine) ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Problème de gestion – Buanderie de l'immeuble ■ **Plainte redirigée en cours d'enquête**
- Ex-locataire attend toujours le remboursement du dépôt payé pour les clés de son ancien appartement – Longs délais depuis son déménagement ■ **Plainte fondée** ■ **Réglée**
- Locataire conteste le déplacement de bacs de recyclage demandé par une majorité de locataires ■ **Plainte redirigée en cours d'enquête**
- Citoyen conteste une sanction imposée en 2015 par l'OMHM ■ **Refus d'intervenir** ■ **Prescription**

Voir remarques à la fin de la partie 4.

→ 1 dossier antérieur

1 dossier

→ Punaises – Allégation de gestion inadéquate par l'OMHM (dossier Charte) ■ **Plainte non fondée**

■ 1 dossier fermé

1 plainte non fondée

Délai de traitement : 129 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2018, sans égard à leur année d'ouverture : **29 jours ouvrables**

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

→ 3 nouveaux dossiers

1 enquête approfondie

2 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJETS

Immeuble – Entretien

2

Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison

1

Enquête approfondie

1 dossier

→ Citoyen relocalisé temporairement se plaint des longs délais pour la réalisation des travaux requis dans son logement d'origine ■ **En traitement**

■ 1 dossier en traitement

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Société de transport de Montréal (STM)

Les renseignements qui suivent sont à titre informatif uniquement. L’Odm n’a pas juridiction sur les activités ou les décisions de la STM. Nous recevons quand même un certain nombre de plaintes.

→ 24 nouveaux dossiers

24 plaintes refusées sans enquête

SUJETS			
Constat – Autre que stationnement	2	Services aux citoyens – Communication/Information	2
Dommage matériel – Réclamation monétaire	3	Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Nuisance – Circulation	1	Services aux citoyens – Autre	3
Relations de travail	7	Transport en commun	3

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Société du parc Jean-Drapeau

→ 1 nouveau dossier

1 enquête approfondie

SUJET	
Accessibilité universelle	1

Enquête approfondie

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 suivi d’engagement – respecté

Délai de traitement : 84 jours ouvrables

→ Suivi d’un engagement antérieur – Les nouveaux aménagements du parc Jean-Drapeau doivent être universellement accessibles et le Plan directeur 2018-2028 du projet doit intégrer l’accessibilité universelle
 ■ Engagement ■ Respecté

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Société en commandite Stationnement de Montréal

→ 1 nouveau dossier

1 analyse/enquête sommaire

SUJET

Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère 1

Aucune enquête approfondie

Analyse/enquête sommaire

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 plainte non fondée

Délai de traitement : 65 jours ouvrables

→ Autosaisine de l'OdM pour vérifier si les problèmes de défaillance des bornes de paiement qui avaient été constatés en 2013 sont globalement réglés
 – À l'époque, ces défaillances avaient mené à la délivrance de nombreux constats non justifiés
 ■ **Non fondée**

→ Aucun dossier antérieur

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Entités politiques

Comité exécutif

→ 3 nouveaux dossiers

3 plaintes refusées sans enquête

SUJETS			
Appel d'offres/Contrat	1	Taxe foncière/Évaluation	1
Divers	1		

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ 1 dossier antérieur

1 dossier (dossier Charte)

■ 1 dossier fermé

1 plainte fondée – engagement

Délai de traitement : 646 jours ouvrables

→ Des personnes à mobilité réduite contestent la décision de rétrécir à 70 centimètres la largeur du trottoir qui longe le parc Laurier (dossier Charte)
 ■ **Plainte fondée** ■ **Engagement que la situation sera corrigée**

Conseil d'agglomération

L'OdM n'a pas juridiction sur les décisions du Conseil d'agglomération.

→ 3 nouveaux dossiers

3 plaintes refusées sans enquête

SUJETS			
Droits de la personne	1	Travaux public – Aqueduc/Égout	1
Piste cyclable/Vélo	1		

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Conseil municipal

→ 33 nouveaux dossiers

33 plaintes refusées sans enquête

SUJETS

Animal	11	Subvention – Autre que logement social	9
Constat – Stationnement	2	Taxe foncière/Évaluation	2
Environnement/Développement durable	1	Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Nuisance – Circulation	4	Travaux publics – Chaussée/Trottoir	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	1	Zonage/Urbanisme – Autre	1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

→ Aucun dossier antérieur

Voir remarques à la fin de la partie 4.

Présidence du Conseil municipal

→ 3 nouveaux dossiers

2 analyses/enquêtes sommaires

1 plainte redirigée – pas en dernier recours

SUJETS	
Accessibilité universelle	2
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1

Aucune enquête approfondie

Analyses/enquêtes sommaires

2 dossiers (dossiers Charte)

■ 2 dossiers fermés

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen : 1,5 jour ouvrable

→ Autosaisine de l'**Odm** – Annonce que tous les espaces de stationnement sur la rue Gosford seront réservés pour le tournage d'un film à l'hôtel de ville – Crainte que le débarcadère réservé au transport adapté ne soit plus disponible (dossier Charte)

■ **Non fondée**

→ Autosaisine de l'**Odm** – Le revêtement antidérapant a été retiré de la rampe d'accès à l'hôtel de ville – Demande de réinstallation rapide et rappel de l'importance de maintenir un accès universel et sécuritaire à l'immeuble (dossier Charte)

■ **Fondée**

■ **Réglée**

→ Aucun dossier antérieur

Remarques

Plainte refusée sans enquête

Dossier déjà traité ou en lien avec une problématique municipale exclue de la juridiction de l'**Odm** de même que certains sujets régis par une disposition législative claire ou assujettis à un recours obligatoire.

Plainte redirigée – pas en dernier recours

Dossier que l'**Odm** pourrait éventuellement traiter après que la Direction responsable aura eu l'occasion de régler la plainte.

Analyse/enquête sommaire

Dossier qui ne nécessite pas une enquête approfondie (sujet que l'**Odm** a déjà analysé ou qui ne requiert que des vérifications sommaires). L'*Avis initial d'enquête* n'est généralement pas transmis à l'entité visée lorsqu'une analyse ou une enquête sommaire permet d'établir qu'une plainte n'est pas fondée.

Conclusion

L'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL** contribue largement à l'amélioration de la qualité des services et des décisions municipales, à Montréal. Nous donnons l'heure juste à tous nos interlocuteurs, et ce, toujours avec respect.

Les interventions réalisées par notre équipe ont un impact positif de large portée.

Aux plaignants : nous offrons une oreille attentive, une analyse rigoureuse, des suivis réguliers et des explications claires sur les règles applicables. Lorsqu'un problème est constaté, nous réussissons presque toujours (95 % des fois) à trouver une solution, en collaboration avec les gestionnaires concernés.

Pour les arrondissements, les services et les entités municipales : nos enquêtes permettent d'identifier des erreurs ou des lacunes opérationnelles, de rendre plus claires leurs informations aux citoyens, de sensibiliser les employés à l'importance d'une approche transparente et bienveillante et, souvent, de les informer sur l'existence de précédents pertinents dans une autre entité de la Ville. En 2018, nous avons par ailleurs rédigé un *Guide pratique sur l'équité décisionnelle*, destiné aux gestionnaires et aux employés municipaux.

L'ensemble des citoyens profite également de nos interventions : toutes nos analyses prennent en compte l'intérêt général. Notre bureau accorde une grande importance à l'uniformité des approches pour la gestion de situations similaires ainsi qu'à l'application équitable des règles municipales. Nos interventions systémiques ont souvent un impact sur des personnes qui ne se sont même pas adressées à notre bureau.

Quant aux élus : notre bureau transmet occasionnellement aux élus des commentaires ou informations susceptibles d'améliorer leur réflexion à l'égard d'un dossier, d'un projet ou de la réglementation. Ce partage de l'expérience acquise au contact de nos nombreux plaignants peut s'avérer fort utile pour identifier et comprendre tous les tenants et aboutissants de dossiers complexes.

Le travail accompli par les membres de l'équipe de l'**OdM** est remarquable. **Empathie, Rigueur et Bienveillance** teintent chacune de leurs interventions.

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2018 par sujet (y compris les dossiers Charte)

SUJET	NOMBRE DE DOSSIERS *	ENTITÉ(S) VISÉE(S) ET NOMBRE DE PLAINTES * * Certains dossiers visent plusieurs entités.	TYPE(S) D'INTERVENTION
Accès à l'information	13	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Anjou (2) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2) • Outremont (1) • Pierrefonds-Roxboro (1) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) • Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (1) • Police – Toutes directions confondues (2) • Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 9 plaintes refusées sans enquête • 4 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Accessibilité universelle	6	<ul style="list-style-type: none"> • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (1) • Ville-Marie (1) • Culture – Toutes directions confondues (2) • Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (1) • Société du parc Jean-Drapeau (1) • Présidence du Conseil municipal (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 enquêtes approfondies • 2 analyses/enquêtes sommaires • 2 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Agent de la paix – Décision/Acte/Omission	26	<ul style="list-style-type: none"> • Police – Toutes directions confondues (26) 	<ul style="list-style-type: none"> • 26 plaintes refusées sans enquête
Animal	31	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2) • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Montréal-Nord (1) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (2) • Ville-Marie (3) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (3) • Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (5) • Conseil municipal (11) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 enquêtes approfondies • 12 plaintes refusées sans enquête • 16 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Appel d'offres/Contrat	6	<ul style="list-style-type: none"> • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1) • Approvisionnement – Toutes directions confondues (1) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (2) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1) • Comité exécutif (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 analyse/enquête sommaire • 2 plaintes refusées sans enquête • 3 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJET	NOMBRE DE DOSSIERS *	ENTITÉ(S) VISÉE(S) ET NOMBRE DE PLAINTES * * Certains dossiers visent plusieurs entités.	TYPE(S) D'INTERVENTION
Arbre	46	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (7) • Anjou (1) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (8) • Le Plateau-Mont-Royal (2) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (5) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (14) • Rosemont–La Petite-Patrie (2) • Saint-Laurent (1) • Verdun (1) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (4) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 9 enquêtes approfondies • 1 analyse/enquête sommaire • 1 plainte refusée sans enquête • 35 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Bibliothèque/Culture	4	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) • L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1) • Le Sud-Ouest (1) • Tous les arrondissements (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 plainte refusée sans enquête • 3 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Constat – Stationnement	64	<ul style="list-style-type: none"> • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2) • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (28) • Police – Toutes directions confondues (34) • Conseil municipal (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 enquêtes approfondies • 3 analyses/enquêtes sommaires • 49 plaintes refusées sans enquête • 9 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Constat – Autre que stationnement	39	<ul style="list-style-type: none"> • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Ville-Marie (2) • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (9) • Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (4) • Police – Toutes directions confondues (19) • Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1) • Société de transport de Montréal (STM) (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 38 plaintes refusées sans enquête • 1 plainte redirigée – pas en dernier recours
Cour municipale – Frais/ Perception (en lien avec un jugement)	26	<ul style="list-style-type: none"> • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (26) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 analyse/enquête sommaire • 20 plaintes refusées sans enquête • 5 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Cour municipale – Jugement	31	<ul style="list-style-type: none"> • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (31) 	<ul style="list-style-type: none"> • 31 plaintes refusées sans enquête
Divers	1	<ul style="list-style-type: none"> • Comité exécutif (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 plainte refusée sans enquête
Domaine public – Activité commerciale	13	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Ville-Marie (11) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 enquêtes approfondies • 10 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Domaine public – Occupation	16	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (2) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) • Le Plateau-Mont-Royal (2) • Le Sud-Ouest (3) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Outremont (1) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1) • Verdun (1) • Ville-Marie (3) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) • Évaluation foncière – Toutes directions confondues (1) • Finances – Toutes directions confondues (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 enquêtes approfondies • 11 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Dommage corporel – Réclamation monétaire	10	<ul style="list-style-type: none"> • Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (10) 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJET	NOMBRE DE DOSSIERS *	ENTITÉ(S) VISÉE(S) ET NOMBRE DE PLAINTES * * Certains dossiers visent plusieurs entités.	TYPE(S) D'INTERVENTION
Dommage matériel – Demande de réparation	16	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2) L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1) Le Plateau-Mont-Royal (3) Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2) Montréal-Nord (2) Pierrefonds-Roxboro (1) Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2) Rosemont–La Petite-Patrie (1) Eau – Toutes directions confondues (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 enquête approfondie 15 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Dommage matériel – Réclamation monétaire	65	<ul style="list-style-type: none"> Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2) Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (60) Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (2) Société de transport de Montréal (STM) (3) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 enquête approfondie 5 analyses/enquêtes sommaires 4 plaintes refusées sans enquête 55 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Droits de la personne	1	<ul style="list-style-type: none"> Conseil d'agglomération (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 plainte refusée sans enquête
Environnement/ Développement durable	4	<ul style="list-style-type: none"> Environnement – Toutes directions confondues (2) Ville – Général (ne pas confondre avec la Direction générale) (1) Conseil municipal (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 2 plaintes refusées sans enquête 2 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Éthique	1	<ul style="list-style-type: none"> Verdun (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 plainte refusée sans enquête
Fourrière	8	<ul style="list-style-type: none"> Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) Police – Toutes directions confondues (6) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 plainte refusée sans enquête 7 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Immeuble – Entretien	22	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (5) Lachine (1) LaSalle (1) Le Plateau-Mont-Royal (2) Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2) Rosemont–La Petite-Patrie (2) Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (6) Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) (2) 	<ul style="list-style-type: none"> 3 enquêtes approfondies 1 analyse/enquête sommaire 18 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Immeuble – Salubrité – Insectes	15	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (2) Lachine (1) LaSalle (1) Le Plateau-Mont-Royal (1) Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) Ville-Marie (1) Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (8) 	<ul style="list-style-type: none"> 2 analyses/enquêtes sommaires 13 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Immeuble – Salubrité – Moisissures	13	<ul style="list-style-type: none"> Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) Lachine (1) LaSalle (1) Le Plateau-Mont-Royal (2) Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) Rosemont–La Petite-Patrie (1) Verdun (1) Ville-Marie (1) Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) Arrondissement non spécifié (1) Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (1) Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (3) 	<ul style="list-style-type: none"> 2 enquêtes approfondies 11 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJET	NOMBRE DE DOSSIERS *	ENTITÉ(S) VISÉE(S) ET NOMBRE DE PLAINTES * * Certains dossiers visent plusieurs entités.	TYPE(S) D'INTERVENTION
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	3	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Montréal-Nord (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 enquête approfondie • 2 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	16	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Anjou (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Montréal-Nord (1) • Saint-Laurent (1) • Ville-Marie (1) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (4) • Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (1) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (7) • Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) (1) • Autre entité ayant un lien avec la Ville (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 enquêtes approfondies • 13 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Jardin communautaire	3	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 analyse/enquête sommaire • 2 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Logement social/abordable – Accès	9	<ul style="list-style-type: none"> • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (9) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 enquête approfondie • 1 analyse/enquête sommaire • 4 plaintes refusées sans enquête • 3 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Nuisance – Bruit	47	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Anjou (2) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (3) • L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1) • Lachine (3) • Le Plateau-Mont-Royal (6) • Le Sud-Ouest (3) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (3) • Montréal-Nord (1) • Pierrefonds-Roxboro (2) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (3) • Verdun (1) • Ville-Marie (9) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (3) • Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (1) • Matériel roulant et ateliers – Toutes directions confondues (1) • Mise en valeur du territoire – Direction de l'urbanisme (1) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 enquêtes approfondies • 4 analyses/enquêtes sommaires • 2 plaintes refusées sans enquête • 35 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Nuisance – Circulation	15	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (2) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) • Lachine (1) • Le Sud-Ouest (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (1) • Ville-Marie (1) • Police – Toutes directions confondues (1) • Société de transport de Montréal (STM) (1) • Conseil municipal (4) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 enquêtes approfondies • 5 plaintes refusées sans enquête • 8 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJET	NOMBRE DE DOSSIERS *	ENTITÉ(S) VISÉE(S) ET NOMBRE DE PLAINTES * * Certains dossiers visent plusieurs entités.	TYPE(S) D'INTERVENTION
Nuisance – Autre ou combinaison	38	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (2) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (6) • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Le Sud-Ouest (4) • Montréal-Nord (2) • Outremont (1) • Pierrefonds-Roxboro (6) • Rosemont–La Petite-Patrie (2) • Saint-Léonard (2) • Ville-Marie (5) • Villieray–Saint-Michel–Parc-Extension (3) • Tous les arrondissements (1) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (3) • Conseil municipal (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 enquêtes approfondies • 2 plaintes refusées sans enquête • 26 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Parcs et espaces verts	3	<ul style="list-style-type: none"> • Rosemont–La Petite-Patrie (3) • Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues (3) • Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	6	<ul style="list-style-type: none"> • Le Plateau-Mont-Royal (3) • Le Sud-Ouest (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (1) • Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 plaintes refusées sans enquête • 4 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Piste cyclable/Vélo	5	<ul style="list-style-type: none"> • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Verdun (1) • Bixi Montréal (2) • Conseil d'agglomération (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 enquête approfondie • 1 analyse/enquête sommaire • 1 plainte refusée sans enquête • 2 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Relations de travail	43	<ul style="list-style-type: none"> • Ressources humaines – Toutes directions confondues (34) • Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1) • Société de transport de Montréal (STM) (7) 	<ul style="list-style-type: none"> • 43 plaintes refusées sans enquête
Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	24	<ul style="list-style-type: none"> • Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues (1) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (23) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 enquête approfondie • 6 analyses/enquêtes sommaires • 4 plaintes refusées sans enquête • 13 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Remorquage	3	<ul style="list-style-type: none"> • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) • Saint-Léonard (1) • Villieray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) • Police – Toutes directions confondues (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 plainte refusée sans enquête • 2 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Ruelle	12	<ul style="list-style-type: none"> • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Montréal-Nord (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (6) • Saint-Laurent (1) • Ville-Marie (2) • Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 enquêtes approfondies • 1 plainte refusée sans enquête • 8 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Sécurité – Incendie	2	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité incendie – Toutes directions confondues (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJET	NOMBRE DE DOSSIERS *	ENTITÉ(S) VISÉE(S) ET NOMBRE DE PLAINTES * * Certains dossiers visent plusieurs entités.	TYPE(S) D'INTERVENTION
Sécurité – Autre qu'incendie	16	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2) • Le Sud-Ouest (2) • Pierrefonds-Roxboro (1) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2) • Verdun (1) • Ville-Marie (1) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (1) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports (1) • Police – Toutes directions confondues (4) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 enquête approfondie • 15 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Services aux citoyens – Communication/ Information	69	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (2) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (4) • L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (2) • Le Plateau-Mont-Royal (7) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (3) • Montréal-Nord (3) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2) • Rosemont–La Petite-Patrie (5) • Saint-Laurent (1) • Verdun (1) • Ville-Marie (1) • Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (1) • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (8) • Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (1) • Eau – Toutes directions confondues (1) • Environnement – Toutes directions confondues (1) • Finances – Toutes directions confondues (2) • Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (1) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (3) • Police – Toutes directions confondues (5) • Ressources humaines – Toutes directions confondues (2) • Sécurité incendie – Toutes directions confondues (7) • Bureau du taxi de Montréal (2) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (4) • Société de transport de Montréal (STM) (2) • Autre entité ayant un lien avec la Ville (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 enquêtes approfondies • 7 analyses/enquêtes sommaires • 8 plaintes refusées sans enquête • 48 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJET	NOMBRE DE DOSSIERS *	ENTITÉ(S) VISÉE(S) ET NOMBRE DE PLAINTES * * Certains dossiers visent plusieurs entités.	TYPE(S) D'INTERVENTION
Services aux citoyens – Courtoisie/ Comportement	31	<ul style="list-style-type: none"> • Anjou (1) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2) • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Le Sud-Ouest (2) • Outremont (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (2) • Saint-Laurent (3) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (4) • Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (6) • Environnement – Toutes directions confondues (1) • Greffe – Toutes directions confondues (1) • Police – Toutes directions confondues (4) • Bureau du taxi de Montréal (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 enquêtes approfondies • 4 plaintes refusées sans enquête • 22 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Services aux citoyens – Délai/Procédure	56	<ul style="list-style-type: none"> • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) • L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1) • Le Plateau-Mont-Royal (3) • Le Sud-Ouest (2) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Outremont (1) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (3) • Rosemont–La Petite-Patrie (2) • Saint-Laurent (1) • Verdun (1) • Ville-Marie (1) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (4) • Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (1) • Affaires juridiques – Direction des poursuites pénales et criminelles (1) • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (8) • Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (2) • Eau – Toutes directions confondues (1) • Finances – Toutes directions confondues (3) • Greffe – Toutes directions confondues (1) • Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (3) • Police – Toutes directions confondues (7) • Ressources humaines – Toutes directions confondues (1) • Sécurité incendie – Toutes directions confondues (3) • Bureau du taxi de Montréal (1) • Office de consultation publique de Montréal (OCPM) (1) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (3) • Société de transport de Montréal (STM) (3) • Présidence du Conseil municipal (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 enquêtes approfondies • 4 analyses/enquêtes sommaires • 4 plaintes refusées sans enquête • 42 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJET	NOMBRE DE DOSSIERS *	ENTITÉ(S) VISÉE(S) ET NOMBRE DE PLAINTES * * Certains dossiers visent plusieurs entités.	TYPE(S) D'INTERVENTION
Services aux citoyens – Autre	21	<ul style="list-style-type: none"> • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2) • Rosemont–La Petite-Patrie (2) • Verdun (1) • Ville-Marie (1) • Villieray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) • Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (1) • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (1) • Communications – Toutes directions confondues (1) • Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (2) • Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues (1) • Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (1) • Police – Toutes directions confondues (1) • Ressources humaines – Toutes directions confondues (2) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1) • Société de transport de Montréal (STM) (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 enquête approfondie • 2 analyses/enquêtes sommaires • 5 plaintes refusées sans enquête • 13 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Sports et loisirs	8	<ul style="list-style-type: none"> • LaSalle (1) • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Le Sud-Ouest (2) • Rosemont–La Petite-Patrie (1) • Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues (2) • Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 enquêtes approfondies • 6 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/ Débarcadère	39	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (6) • LaSalle (1) • Le Plateau-Mont-Royal (2) • Le Sud-Ouest (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Outremont (1) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (4) • Saint-Laurent (2) • Verdun (1) • Ville-Marie (10) • Villieray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) • Police – Toutes directions confondues (4) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (2) • Société en commandite Stationnement de Montréal (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 enquête approfondie • 3 analyses/enquêtes sommaires • 1 plainte refusée sans enquête • 34 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Subvention – Autre que logement social	24	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (14) • Conseil municipal (9) • Autre entité ayant un lien avec la Ville (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 enquête approfondie • 4 analyses/enquêtes sommaires • 10 plaintes refusées sans enquête • 9 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Taxe foncière/Évaluation	28	<ul style="list-style-type: none"> • Pierrefonds-Roxboro (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (2) • Évaluation foncière – Toutes directions confondues (12) • Finances – Toutes directions confondues (16) • Comité exécutif (1) • Conseil municipal (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 enquête approfondie • 9 plaintes refusées sans enquête • 18 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJET	NOMBRE DE DOSSIERS *	ENTITÉ(S) VISÉE(S) ET NOMBRE DE PLAINTES * * Certains dossiers visent plusieurs entités.	TYPE(S) D'INTERVENTION
Taxe – Autre que foncière	11	<ul style="list-style-type: none"> • Saint-Laurent (2) • Eau – Toutes directions confondues (3) • Finances – Toutes directions confondues (8) • Autre entité ayant un lien avec la Ville (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 plaintes refusées sans enquête • 7 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Transport en commun	3	<ul style="list-style-type: none"> • Société de transport de Montréal (STM) (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 plaintes refusées sans enquête
Travaux publics – Aqueduc/Égout	25	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Anjou (2) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2) • Le Plateau-Mont-Royal (4) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (3) • Pierrefonds-Roxboro (1) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2) • Rosemont–La Petite-Patrie (2) • Saint-Laurent (2) • Verdun (1) • Ville-Marie (2) • Eau – Toutes directions confondues (1) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (2) • Conseil d'agglomération (1) • Conseil municipal (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 enquêtes approfondies • 4 plaintes refusées sans enquête • 19 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	28	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (2) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (4) • Le Plateau-Mont-Royal (2) • Le Sud-Ouest (1) • Montréal-Nord (2) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (6) • Rosemont–La Petite-Patrie (1) • Saint-Laurent (1) • Ville-Marie (6) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (2) • Commission des services électriques de Montréal (1) • Conseil municipal (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 enquêtes approfondies • 1 analyse/enquête sommaire • 1 plainte refusée sans enquête • 23 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	18	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (4) • Le Plateau-Mont-Royal (3) • Le Sud-Ouest (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2) • Montréal-Nord (1) • Outremont (1) • Pierrefonds-Roxboro (2) • Rosemont–La Petite-Patrie (1) • Ville-Marie (1) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (2) • Autre entité ayant un lien avec la Ville (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 enquêtes approfondies • 16 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Travaux publics – Déneigement	15	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (3) • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Pierrefonds-Roxboro (1) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2) • Rosemont–La Petite-Patrie (2) • Verdun (1) • Ville-Marie (3) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) • Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (1) • Ville – Général (ne pas confondre avec la Direction générale) (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 plainte refusée sans enquête • 14 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJET	NOMBRE DE DOSSIERS *	ENTITÉ(S) VISÉE(S) ET NOMBRE DE PLAINTES * * Certains dossiers visent plusieurs entités.	TYPE(S) D'INTERVENTION
Travaux publics – Propreté	8	<ul style="list-style-type: none"> • Le Plateau-Mont-Royal (5) • Rosemont–La Petite-Patrie (1) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) • Arrondissement non spécifié (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 enquêtes approfondies • 1 plainte refusée sans enquête • 4 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Travaux publics – Autre	14	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (2) • LaSalle (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Montréal-Nord (2) • Pierrefonds-Roxboro (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (5) • Ville-Marie (1) • Eau – Toutes directions confondues (1) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (1) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 enquêtes approfondies • 12 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	13	<ul style="list-style-type: none"> • Anjou (3) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2) • Lachine (1) • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (3) • Rosemont–La Petite-Patrie (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 enquêtes approfondies • 1 analyse/enquête sommaire • 7 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/ Stationnement privé	11	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (2) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Montréal-Nord (3) • Outremont (2) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 enquêtes approfondies • 1 plainte refusée sans enquête • 7 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Zonage/Urbanisme – Permis – Transformation/ Construction/Démolition/ PIIA	67	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (3) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (7) • L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1) • Lachine (1) • Le Plateau-Mont-Royal (10) • Le Sud-Ouest (4) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (10) • Montréal-Nord (2) • Outremont (3) • Pierrefonds-Roxboro (5) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2) • Rosemont–La Petite-Patrie (10) • Saint-Laurent (1) • Saint-Léonard (1) • Ville-Marie (5) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (4) 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 enquêtes approfondies • 3 analyses/enquêtes sommaires • 8 plaintes refusées sans enquête • 46 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	10	<ul style="list-style-type: none"> • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) • Le Plateau-Mont-Royal (2) • Pierrefonds-Roxboro (1) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1) • Verdun (1) • Ville-Marie (4) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 enquêtes approfondies • 2 plaintes refusées sans enquête • 6 plaintes redirigées – pas en dernier recours

SUJET	NOMBRE DE DOSSIERS *	ENTITÉ(S) VISÉE(S) ET NOMBRE DE PLAINTES * * Certains dossiers visent plusieurs entités.	TYPE(S) D'INTERVENTION
Zonage/Urbanisme – Autre	22	<ul style="list-style-type: none"> • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) • L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1) • LaSalle (3) • Le Plateau-Mont-Royal (4) • Outremont (1) • Pierrefonds-Roxboro (5) • Rosemont–La Petite-Patrie (3) • Saint-Laurent (1) • Verdun (1) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) • Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (1) • Conseil municipal (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 enquêtes approfondies • 1 analyse/enquête sommaire • 2 plaintes refusées sans enquête • 15 plaintes redirigées – pas en dernier recours

TOTAL des plaintes en lien avec la Ville de Montréal	1 243
Demandes d'information	101
TOTAL des plaintes sans lien avec la Ville de Montréal	459
TOTAL	1 803

Annexe B

Glossaire

Accès à l'information

Plainte en lien avec une demande d'accès à un document municipal, en vertu des lois sur l'accès à l'information, ou non.

Accessibilité universelle

Dossier concernant l'accessibilité universelle des services, des installations et des bâtiments municipaux, pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Agent de la paix – Décision/Acte/Omission

Plainte à l'encontre d'une décision, action ou omission d'un policier de la Ville de Montréal.

Animal

Dossier en lien avec un animal domestique ou sauvage (chien, chat, écureuil, pigeon, etc.), y compris la mise en œuvre des règlements, la gestion des médailles et permis, la gestion des nuisances causées par un animal, etc.

Appel d'offres/Contrat

Dossier concernant la gestion des appels d'offres et les relations contractuelles entre la Ville de Montréal et des tiers (fournisseurs, mandataires, etc.).

Arbre

Dossier concernant un ou des arbres municipaux ou privés (plantation, abattage, élagage, racines envahissantes, etc.).

Bibliothèque/Culture

Dossier concernant une bibliothèque, une activité culturelle ou un lieu de diffusion de la culture de la Ville de Montréal, y compris leur mode de fonctionnement et la tarification.

Constat – Stationnement

Dossier en lien avec un constat d'infraction lié au stationnement, y compris le montant de l'amende et les frais.

Constat – Autre que stationnement

Plainte relative à un constat d'infraction remis en vertu d'une législation qui n'est pas liée au stationnement, y compris le montant de l'amende et les frais (ex. : insalubrité, dépôt des ordures, urbanisme, etc.).

Cour municipale – Frais/Perception (en lien avec un jugement)

Dossier concernant les procédures d'exécution d'un jugement de la Cour municipale de Montréal, telles que : saisie, entente de travaux compensatoires, entente de paiement, frais divers, etc.

Cour municipale – Jugement

Plainte à l'encontre d'un jugement de la Cour municipale de Montréal.

Divers

Toute plainte contre la Ville de Montréal qui ne tombe pas dans une catégorie donnée.

Domaine public – Activité commerciale

Dossier en lien avec une activité commerciale pratiquée sur le domaine public (terrasse, amuseur de rue, cuisine de rue, etc.), y compris la gestion des permis.

Domaine public – Occupation

Dossier concernant l'occupation temporaire ou permanente d'un espace du domaine public, y compris la gestion des permis et les frais imposés.

Dommege corporel – Réclamation monétaire

Demande d'indemnisation pour des dommages corporels subis sur le domaine public ou causés par la Ville de Montréal, par un de ses employés ou un de ses mandataires.

Dommege matériel – Réclamation monétaire

Demande d'indemnisation pour des dommages matériels causés par la Ville de Montréal, un de ses employés ou mandataires.

Dommege matériel – Demande de réparation

Demande de réparation de biens endommagés par la Ville de Montréal, un de ses employés ou mandataires.

Droits de la personne

Allégation de discrimination ou de violation des droits de la personne par la Ville de Montréal (excluant les dossiers d'accessibilité universelle).

Environnement/Développement durable

Dossier relatif à la protection de l'environnement, y compris les éco-centres, les éco-quartiers, les industries polluantes, etc.

Éthique

Allégation de conflit d'intérêts, de fraude ou de collusion impliquant un représentant ou un mandataire de la Ville de Montréal.

Allégation de non-respect du Code de conduite des employés de la Ville de Montréal.

Fourrière

Demande d'un locataire évicé dont les biens meubles ont été pris en charge par la Ville de Montréal à la suite de son éviction (frais et délai d'entreposage, gestion ou destruction des biens, etc.).

Plainte contre une fourrière automobile privée mandatée par le Service de police de la Ville de Montréal.

Immeuble – Entretien

Dossier concernant la gestion municipale des problèmes d'entretien dans un immeuble.

Immeuble – Salubrité – Insectes

Dossier concernant la gestion municipale d'un problème de coquerelles, punaises ou autres insectes, dans un immeuble.

Immeuble – Salubrité – Moisissures

Dossier concernant la gestion municipale d'un problème de moisissures dans un immeuble.

Immeuble – Salubrité – Rongeurs

Dossier concernant la gestion municipale d'un problème de rongeurs dans un immeuble.

Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison

Dossier concernant la gestion municipale d'un problème de salubrité qui ne tombe pas dans une catégorie donnée ou dossier qui regroupe plusieurs problématiques de salubrité, dans un immeuble.

Jardin communautaire

Dossier concernant le fonctionnement d'un jardin communautaire, y compris les règles de fonctionnement et les sanctions/expulsions de jardiniers.

Logement social/abordable – Accès

Dossier en lien avec une demande d'accès à un logement géré par l'Office municipal d'habitation de Montréal, la Société d'habitation et de développement de Montréal ou tout autre organisme lié à la Ville de Montréal, y compris la gestion des listes d'attente, les longs délais, etc.

Nuisance – Bruit

Dossier concernant une nuisance issue du bruit.

Nuisance – Circulation

Dossier concernant une nuisance issue de la circulation (bruit, vibrations, pollution, etc.), y compris les demandes de mesures d'atténuation, mais excluant les dossiers liés à la sécurité.

Nuisance – Autre ou Combinaison

Dossier relatif à tout type de nuisances autre que les nuisances issues du bruit ou de la circulation.

Dossier regroupant plusieurs types de nuisances.

Parcs et espaces verts

Dossier en lien avec la gestion d'un parc ou d'un espace vert municipal (aménagement, accès, propreté, équipement, activité sportive, etc.).

Participation citoyenne – Droit d'initiative

Dossier concernant le droit d'initiative prévu dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative

Dossier concernant un processus de consultation publique ou d'approbation référendaire, une période de questions du public lors d'une assemblée municipale, etc., mais excluant le droit d'initiative.

Piste cyclable/Vélo

Dossier en lien avec la circulation à vélo à Montréal ou concernant une piste cyclable (implantation, entretien, sécurité, etc.).

Plainte concernant le service Bixi.

Relations de travail

Plainte relative à un aspect des relations de travail à la Ville de Montréal (dotation, gestion ou sanction des employés, fin d'emploi, régime de retraite, etc.).

Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)

Dossier en lien avec les relations locataire/propriétaire en vertu de baux résidentiels ou commerciaux, dans un édifice géré par des organismes liés à la Ville de Montréal, dont l'Office municipal d'habitation de Montréal et la Société d'habitation et de développement de Montréal (entretien, sécurité, frais, pénalité, éviction, augmentation du loyer, calcul de la subvention au loyer, demande de transfert, etc.).

Remorquage

Dossier relatif au remorquage effectué par ou pour la Ville de Montréal ou le Service de police de la Ville de Montréal.

Dossier concernant le tarif imposé pour un remorquage sur un terrain privé (réglementation municipale).

Ruelle

Dossier concernant une ruelle ou une ruelle verte (implantation et gestion, fermeture d'accès, circulation, empiètement illégal, cession d'une partie de ruelle, etc.).

Sans lien avec la Ville de Montréal

Demande qui concerne une situation et/ou un organisme sur lesquels la Ville de Montréal n'a pas juridiction.

Sécurité – Incendie

Dossier concernant la sécurité incendie (inspection, norme de sécurité incendie, sortie d'urgence, alarme d'incendie, amende, etc.).

Sécurité – Autre qu'incendie

Dossier en lien avec un problème de sécurité sur le territoire de la Ville de Montréal qui ne concerne pas la sécurité incendie (intersection dangereuse, aménagement non sécuritaire, etc.).

Services aux citoyens – Communication/Information

Dossier relatif à des communications municipales ambiguës, incomplètes ou erronées, y compris celles figurant sur le site Web de la Ville de Montréal. Demande de traduction de documents ou de communications dans une autre langue.

Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement

Allégation de comportement inadéquat ou d'impolitesse de la part d'un représentant municipal (employé, élu, mandataire).

Services aux citoyens – Délai/Procédure

Dossier en lien avec des délais de réponse trop longs, l'absence de procédure claire, l'iniquité d'une règle ou son application déraisonnable, etc.

Services aux citoyens – Autre

Plainte d'un citoyen insatisfait d'un service municipal qui ne tombe pas dans une catégorie donnée.

Sports et loisirs

Dossier concernant une installation sportive ou un terrain de jeu de la Ville de Montréal, une piscine publique, etc., y compris l'accès, la tarification, le fonctionnement, une sanction/expulsion, etc.

Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère

Dossier relatif aux espaces de stationnement gérés par la Ville de Montréal ou un de ses mandataires, y compris les débarcadères, le stationnement réservé aux résidents (SRRR), les zones de stationnement sur rue, les vignettes, les parcomètres, les bornes de paiement, les parcs de stationnement municipaux, la signalisation de stationnement, etc.

Subvention – Autre que logement social

Dossier relatif à un programme de subvention municipale (rénovation résidentielle, adaptation d'un logement, accession à la propriété, événement culturel, etc.) excluant les subventions pour le loyer.

Taxe foncière/Évaluation

Plainte contestant l'évaluation foncière, la classification ou le compte de taxes municipales.

Taxe – Autre que foncière

Dossier concernant une taxe municipale autre que foncière, y compris une taxe sur l'eau, les déchets, les améliorations locales ou commerciales, les droits sur les mutations immobilières, etc.

Taxi

Dossier relatif aux services de taxis et limousines à Montréal, y compris la gestion des permis et l'information donnée aux chauffeurs.

Transport en commun

Tout dossier concernant le transport en commun à Montréal.

Travaux publics – Aqueduc/Égout

Dossier concernant les aqueducs ou les égouts municipaux (fuite d'eau, gel/dégel de tuyaux, problème de pression d'eau, branchement à une conduite municipale ou débranchement d'une conduite municipale, entretien et réparation d'un puisard et couvercle, etc.).

Travaux publics – Chaussée/Trottoir

Dossier relatif à l'entretien ou à la réparation d'une rue ou d'un trottoir, y compris la gestion des nids-de-poule, le marquage de la chaussée, etc.

Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage

Dossier en lien avec les collectes municipales de déchets, les conteneurs à déchets, l'entreposage des déchets, le recyclage et le compostage, etc.

Travaux publics – Déneigement

Plainte en lien avec les opérations de déneigement, l'épandage de sable ou de sel, les horaires de déneigement, les avis préalables, l'information des citoyens, etc.

Travaux publics – Propreté

Plainte de malpropreté du domaine public.

Travaux publics – Autre

Dossier en lien avec les travaux publics qui ne tombe pas dans une catégorie donnée (graffiti, collecte des feuilles mortes, des arbres de Noël ou des objets encombrants, entretien des feux de circulation, des lampadaires ou du mobilier urbain, etc.).

Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie

Plainte concernant une clôture ou une haie.

Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/ Stationnement privé

Dossier concernant un espace de stationnement privé ou une entrée charretière, y compris sa modification, sa désaffectation ou les frais exigés, etc.

Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA

Dossier en lien avec la construction, la démolition ou la transformation d'un immeuble, y compris la gestion des permis, les exigences patrimoniales, les travaux effectués sans permis, la mise en œuvre d'un Plan d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA) ou d'un Projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble (PPCMOI).

Zonage/Urbanisme – Permis – Autre

Dossier qui concerne un permis autre que pour la construction, la transformation ou la démolition d'un immeuble (ex. : permis d'occupation commerciale, permis pour enseigne commerciale, permis pour une piscine, etc.).

Zonage/Urbanisme – Autre

Dossier en lien avec le zonage qui ne tombe pas dans une catégorie donnée (usage autorisé, installation qui ne requiert pas de permis, etc.).

Annexe C

À propos de M^e Johanne Savard



M^e Johanne Savard a fait ses études en sciences politiques à l'Université Concordia, puis en droit à l'Université de Montréal. Elle a suivi de nombreuses formations à l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP).

M^e Savard est une médiatrice accréditée en matière civile, commerciale et du travail ainsi qu'en droits linguistiques. Elle est membre du Barreau du Québec et du Barreau canadien depuis 1980.

Pendant plus de 20 ans, M^e Savard a pratiqué le droit au sein de deux grands cabinets de Montréal. Elle a été chef du groupe de droit du travail et de l'emploi et membre du Conseil d'administration de l'un de ces cabinets. Elle a siégé sur le Conseil d'administration et le Comité exécutif de *Lex Mundi*, la plus importante association de cabinets juridiques indépendants au monde. Elle a été membre du Conseil d'administration de nombreux OSBL offrant services et soutien aux enfants atteints d'un handicap, aux familles défavorisées, aux personnes souffrant d'Alzheimer, aux décrocheurs potentiels ou aux nouveaux arrivants.

En 2003, M^e Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier ombudsman de la Ville de Montréal. Avec son équipe, elle offre un dernier recours neutre et impartial aux citoyens qui se croient lésés en raison

d'une action ou d'une décision de la Ville. Elle intervient aussi à son initiative pour promouvoir la transparence, l'équité décisionnelle et la bonne gouvernance. Elle fait la promotion constante de l'accessibilité universelle des services et des bâtiments.

M^e Savard a été élue présidente du Conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans (FCO) en 2017. Elle est, depuis plusieurs années, une membre très active de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), notamment au sein de son Conseil d'administration et du Comité des adhésions.

Au fil des ans, M^e Johanne Savard a reçu plusieurs médailles et reconnaissances pour souligner son implication sociale et communautaire. Entre autres : la Médaille commémorative du 150^e anniversaire du Sénat canadien en 2017 et L'Ordre du Mérite de Brossard en 2018.

Annexe D

Principaux acronymes et abréviations

Le rapport annuel 2018 de l'OdM contient plusieurs abréviations et acronymes qui sont généralement définis dans le texte. Voici, néanmoins, la liste de ceux que l'OdM utilise le plus souvent.

AOMF	Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie	PIIA	Plan d'implantation et d'intégration architecturale
BTM	Bureau du taxi de Montréal	PPCMOI	Projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble
CCU	Comité consultatif d'urbanisme	PSL	Programme de supplément au loyer
CSEM	Commission des services électriques de Montréal	RGI	Rapport général d'intervention
DAUP	Direction de l'aménagement urbain et du patrimoine	SHDM	Société d'habitation et de développement de Montréal
DAUSE	Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises	SIM	Service de sécurité incendie de Montréal
FCO	Forum canadien des ombudsmans	SPCA	Société pour la prévention de la cruauté envers les animaux
HLM	Habitation à loyer modique	SPJD	Société du parc Jean-Drapeau
OBNL	Organisme à but non lucratif	SPVM	Service de police de la Ville de Montréal
OCPM	Office de consultation publique de Montréal	STM	Société de transport de Montréal
OdM	Ombudsman de Montréal	SRRR	Stationnement sur rue réservé aux résidents
OMHM	Office municipal d'habitation de Montréal	VdM	Ville de Montréal
OSBL	Organisme sans but lucratif		
PDQ	Poste de quartier		



Les Cours Mont-Royal, 1550, rue Metcalfe, bureau 1150, Montréal (Québec) H3A 1X6
Téléphone : 514 872-8999 Télécopieur : 514 872-2379
www.ombudsmantemontreal.com ombudsman@ville.montreal.qc.ca



This document is printed on recycled paper and is recyclable.

