



Here for you • **Aquí para ti** • Hier für dich
ਇੱਥੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ • **Нара kwako** • **здесь для вас**
在這里為你 • **εδώ για σένα** • **Aquí para você**
यहाँ आपके लिए • **در اینجا برای شما** • כאן בשבילך
هنا لأجلك • **Ici pour vous** • **Qui per te**
এখানে তোমার জন্য • **ここにあなたのために**
یہاں آپ کے لئے • **lákwe's akwahsié:nen'**
Nitihtaanaan uuth che uhchi wiichihiitaah
Ikajulangavugut illinni

L'Ombudsman de Montréal : une grande institution, ici, pour vous!

L'Ombudsman de Montréal (OdM) est une grande institution. Me Johanne Savard, sa fondatrice, a su ériger un organisme venant en aide aux Montréalaises et aux Montréalais depuis plus de 17 ans. L'institution s'est depuis imposée comme un phare pour d'autres bureaux d'ombudsman au pays et dans le monde. Mais l'OdM est également une grande institution grâce à la qualité de l'équipe qui y œuvre. Chaque membre de cette équipe accorde un soin d'orfèvre à accueillir, servir, écouter, rassurer, expliquer, convaincre et informer les Montréalaises et Montréalais (plus de 25 000 dossiers traités depuis 2003). Leur rigueur dans leur travail n'a d'égal que leur dévouement à faire émerger des solutions justes, pragmatiques et équitables.

Pour moi qui suis arrivée en août 2020, prendre la tête d'une telle institution – et d'une telle équipe – a été une immense source de fierté, bien sûr, mais surtout, cela m'a apporté un formidable sentiment de responsabilité : celui de devoir y maintenir les plus hauts standards afin que les citoyennes et les citoyens de Montréal continuent de nous accorder leur confiance.

Et c'est pour s'assurer d'être là pour eux que l'équipe de l'Ombudsman de Montréal a pris un virage en épingle en mars 2020 tout en continuant d'offrir l'intégralité de ses services à la population, sauf pour les visites en personne à nos bureaux. Si bien que notre volume des plaintes a encore augmenté, notamment celles effectuées en ligne, dont le total représente 64 % de toutes les demandes reçues en 2020 contre 34 % en 2019. Nous avons également réalisé l'une des plus importantes enquêtes systémiques depuis que l'OdM existe : l'enquête portant sur les aménagements urbains instaurés au cours de l'été 2020.

Un changement comme celui amené par la pandémie de COVID-19, quand il fait appel à ce genre de cascade où tout le monde passe au travers du même ouragan, est perçu, en raison notamment de son caractère généralisé, comme

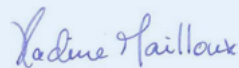
presque simple, obligatoire, allant de soi. Il est généralement peu questionné.

Il n'en va pas nécessairement de même lorsque l'on aborde des changements plus sensibles touchant l'invisibilité d'une partie de la population : ces Montréalaises et ces Montréalais qui, au cours de leur vie, subiront une forme ou l'autre de discrimination ou d'exclusion, et qui ne sauront pas comment faire reconnaître leur droit ni avec qui partager leur souffrance. L'OdM a juridiction sur ce type de question en vertu de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. Et nous entendons donner toute l'amplitude nécessaire à cette compétence en matière de discrimination, afin que celles et ceux qui la subissent sentent qu'il leur est possible de s'adresser à nous.

Toutefois, pour nous interpeller, ces personnes doivent nous connaître et nous identifier comme un recours accessible. Nous irons donc à la rencontre des partenaires et des communautés dans le but de tendre la main aux citoyennes et aux citoyens invisibles, afin que tous les individus concernés sachent que le recours à l'OdM est le leur, et qu'ils peuvent avoir confiance qu'en nous contactant, ils ont sonné à la bonne porte. Qu'ils sont visibles et mieux encore, qu'ils sont parties prenantes du tissu social montréalais.

La pandémie nous a précipités dans le 21e siècle du point de vue technologique. L'OdM répond présent au fait de prendre le virage du vivre-ensemble inclusif et non discriminatoire.

Quantité de Montréalaises et de Montréalais le savent déjà, l'OdM est ici pour vous.



Nadine Mailloux

« Mais l'OdM est également une grande institution grâce à la qualité de l'équipe qui y œuvre. Chaque membre de cette équipe accorde un soin d'orfèvre à accueillir, servir, écouter, rassurer, expliquer, convaincre et informer les Montréalaises et Montréalais (plus de 25 000 dossiers traités depuis 2003). »



« **Quantité de Montréalaises et de Montréalais le savent déjà, l'OdM est ici pour vous.** »



Table des matières

2	Mot de l'ombudsman	
5	À propos de l'ombudsman	
6	Notre équipe	
7	Que peut faire l'OdM?	
	Partie 1	
9	Nos dossiers : En mode solution	
	Partie 2	
28	Recommandations et engagements 2020 de l'Ombudsman de Montréal	
	Partie 3	
44	Avis/Conseils : En mode influence	
	Partie 4	
48	L'année 2020 en chiffres	
	Partie 5	
57	La Charte montréalaise des droits et responsabilités	
	Partie 6	
62	Portrait des plaintes et des enquêtes par entité	
64	Les arrondissements	
66	Ahuntsic-Cartierville	
66	Anjou	
68	Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce	
68	L'Île-Bizard—Sainte-Geneviève	
69	Lachine	
69	LaSalle	
70	Le Plateau-Mont-Royal	
71	Le Sud-Ouest	
71	Mercier—Hochelaga-Maisonneuve	
73	Montréal-Nord	
73	Outremont	
74	Pierrefonds-Roxboro	
74	Rivière-des-Prairies—Pointe-aux-Trembles	
75	Rosemont—La Petite-Patrie	
77	Saint-Laurent	
77	Saint-Léonard	
78	Verdun	
78	Ville-Marie	
79	Villeray—Saint-Michel—Parc-Extension	
80	Les services centraux	
84	Affaires juridiques - Direction des services judiciaires (cour municipale)	
85	Service de la concertation des arrondissements	
85	Service de l'environnement	
86	Service de l'expérience citoyenne et des communications	
86	Service des finances	
88	Service de la gestion et de la planification immobilière	
88	Service de l'habitation	
89	Service des infrastructures du réseau routier	
89	Service du matériel roulant et des ateliers	
90	Service de l'urbanisme et de la mobilité	
91	Les sociétés paramunicipales et liées	
95	Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	
96	Les entités politiques	
99	Les autres entités	



À propos de M^e Nadine Mailloux

« Tout au long de sa carrière, M^e Mailloux adopte résolument une philosophie de collaboration marquée par une approche bienveillante visant à offrir une alternative aux plaignants s'estimant lésés. »



M^e Nadine Mailloux a étudié le droit à l'Université de Montréal et est membre du Barreau du Québec depuis 1999. Elle est médiatrice accréditée par le Barreau du Québec et l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, et est membre de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada. Me Mailloux est vice-présidente du Forum canadien des ombudsmans depuis 2017. Elle s'inspire ainsi des meilleures pratiques et profite de l'expérience d'ombudsmans reconnus à travers le Canada pour leur expertise. Elle fait également partie de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

M^e Mailloux codirige le programme de Certificat « Advanced issues in ombuds practice » à la Faculté de droit Osgoode Hall de l'Université York à Toronto. Ce programme est dispensé par des ombudsmans réputés, du Canada et de l'international, et s'adresse aux ombudsmans d'expérience. Elle prodigue depuis des années, nombre de formations dédiées aux meilleures pratiques d'ombudsmanship.

Elle est également l'une des 3 membres élus représentant l'Amérique du nord au conseil d'administration de l'Institut International de l'ombudsman.

M^e Mailloux exerce le rôle d'ombudsman depuis plus de 20 ans. Elle a orienté la majeure partie de sa carrière vers les modes alternatifs de résolution de conflits. D'abord ombudsman de 2^e instance à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, elle pratique cette fonction au sein d'un grand centre hospitalier universitaire et par la suite, d'un centre universitaire de santé et de services sociaux. Nommée Ombudsman de la Ville de Laval par la Commission municipale du Québec en 2013, elle y met sur pied le bureau et met son expertise au service des citoyens de cette ville jusqu'à son arrivée à titre d'Ombudsman de Montréal en août 2020.

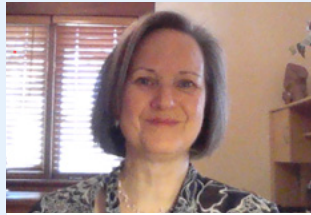
M^e Mailloux a coordonné pendant quelques années une clinique juridique bénévole en milieu défavorisé. Elle est également ombudsman pro bono au sein du Phare Enfants et Familles, un organisme sans but lucratif offrant répit et soutien aux familles d'enfants affligés par une maladie nécessitant des soins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

Tout au long de sa carrière, Me Mailloux adopte résolument une philosophie de collaboration marquée par une approche bienveillante visant à offrir une alternative aux plaignants s'estimant lésés. La transparence, l'équité décisionnelle, le respect, l'authenticité et l'ouverture sont partie prenante de son processus de recherche de solution et expliquent assurément le succès rencontré au fil des ans dans la résolution des situations portées à son attention.

Notre équipe



Anouk Violette



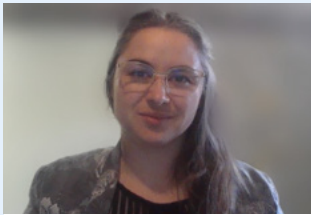
Lucie Legault



Laurence Delage



Josée Ringuette



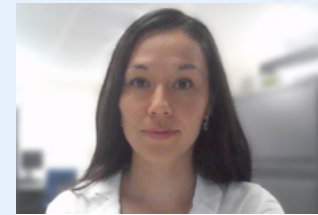
Brigitte Ducas



Éliane Fournier-Pleau



Hugo Faria



Leslie Ning

Conseillère à l'ombudsman

Anouk Violette est avocate et détentrice de deux certifications de l'International Association of Privacy Professionals (IAPP) : Certified Information Privacy Professional/Canada (CIPP/C) et Certified Information Privacy Professional/Europe (CIPP/E). Elle a exercé le droit de l'emploi et du travail dans un grand cabinet d'avocats, où elle a été associée.

Chef d'équipe

Lucie Legault a été admise au Barreau en 1992. Elle est médiatrice accréditée en matière familiale, civile et commerciale. Avant de se joindre à l'OdM en 2009, elle a exercé en médiation et a été rédactrice en chef d'une revue faisant la promotion des droits des usagers du réseau de la santé. Elle a aussi réalisé divers mandats en enseignement, en coordination de projets et en rédaction juridique.

Conseillère à l'ombudsman

Laurence Delage est avocate et médiatrice accréditée. Avant de se joindre à l'équipe de l'OdM, elle a exercé le droit pendant quelques années au sein d'un cabinet privé et de plusieurs organismes communautaires œuvrant dans les domaines du droit administratif et du droit de l'immigration et des réfugiés. Ayant à cœur l'apprentissage des jeunes, elle continue de s'impliquer activement dans un organisme international visant la promotion de l'interculturalisme.

Conseillère juridique à l'ombudsman

Conseillère juridique à l'ombudsman depuis 2010, **Josée Ringuette** est médiatrice accréditée. Elle a commencé sa carrière en tant qu'avocate-recherchiste à la Cour d'appel du Québec. Elle est l'auteure d'un ouvrage sur la rédaction, a été chargée de cours à l'université et consultante, réalisant des mandats de recherche et de rédaction pour différents ministères et diverses organisations.

Conseillère juridique à l'ombudsman

Avant de se joindre à l'équipe de l'OdM en 2014, **Brigitte Ducas** travaillait comme avocate dans le milieu communautaire et représentait des travailleurs accidentés devant les instances administratives. Elle a fait son stage du Barreau à la Commission des relations de travail (maintenant le Tribunal administratif du travail).

Adjointe de direction, premier niveau

Éliane Fournier-Pleau est adjointe de carrière et cumule plus de 10 ans d'expérience dans la coordination du travail de bureau au sein de diverses organisations publiques. À l'emploi de la Ville de Montréal depuis 2018, elle appuie l'ombudsman dans ses tâches administratives et organisationnelles.

Technicien en recherche et en enquête

Titulaire d'un baccalauréat en droit complété au Brésil, **Hugo Faria** a travaillé deux ans comme avocat spécialisé en droit du travail et a ensuite occupé la fonction de policier. Arrivé au Canada en 2017, il a fait ses études en techniques juridiques. Après avoir travaillé à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, il s'est joint à l'équipe de l'OdM.

Conseillère à l'ombudsman

Leslie Ning détient un diplôme en droit civil et en Common Law de l'Université McGill, de même qu'un baccalauréat en relations internationales et en droit international de l'UQAM. Avant son arrivée à l'OdM, elle a dirigé la Clinique juridique du Mile-End à Montréal. Elle siège présentement au conseil consultatif du Réseau national d'étudiant(e)s pro bono du Canada.

Que peut faire l'Ombudsman de Montréal?

Nous traitons les plaintes de citoyennes et de citoyens susceptibles d'être personnellement lésés à la suite d'une décision, d'une action, d'une omission ou d'une recommandation de la Ville ou d'un de ses mandataires, d'une société paramunicipale ou de toute société liée ou contrôlée par la Ville.

Nous intervenons de notre propre initiative afin d'identifier et de résoudre des situations problématiques (souvent systémiques) dans le fonctionnement de la Ville de Montréal.

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

Nous sensibilisons les décideuses et les décideurs municipaux à certaines problématiques municipales et, lorsque pertinent, nous alimentons leurs réflexions.

Nous partageons l'expérience acquise avec les gestionnaires de la Ville ainsi qu'avec d'autres ombudsmans et organismes.

Caractéristiques essentielles de l'Ombudsman de Montréal

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

Indépendance et autonomie

L'OdM n'est pas en lien de subordination vis-à-vis la Direction générale et les élus. Elle n'est pas liée par les politiques ou pratiques usuelles de la Ville.

Accessibilité

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

Impartialité

L'OdM n'a aucun parti pris envers les plaignants ni envers la Ville.

Confidentialité

Les informations recueillies auprès des plaignants ou des personnes représentant la Ville ainsi que leurs identités respectives ne sont révélées que dans la mesure où cela serait requis pour traiter le dossier. La Loi sur les cités et villes prévoit que nous ne sommes pas contraignables devant les tribunaux et que nos dossiers ne sont pas assujettis aux lois d'accès.

Imputabilité

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

Pouvoir de recommandation

L'OdM n'a pas le pouvoir d'imposer ses conclusions. Son approche en est une de collaboration et de persuasion (moral suasion).

Valeurs

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

Respect

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

Empathie

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

Transparence

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

Neutralité

Nous abordons chaque dossier sans idée préconçue.

Rigueur

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

Équité

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

Intégrité

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

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

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

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

Agir avec équité, c'est :

- vous traiter avec égard et respect;
- vous donner une chance raisonnable de faire valoir votre point de vue; et
- vous appliquer les règles qui gouvernent votre situation, avec discernement et sans discrimination.

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

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

L'équipe de l'OdM:

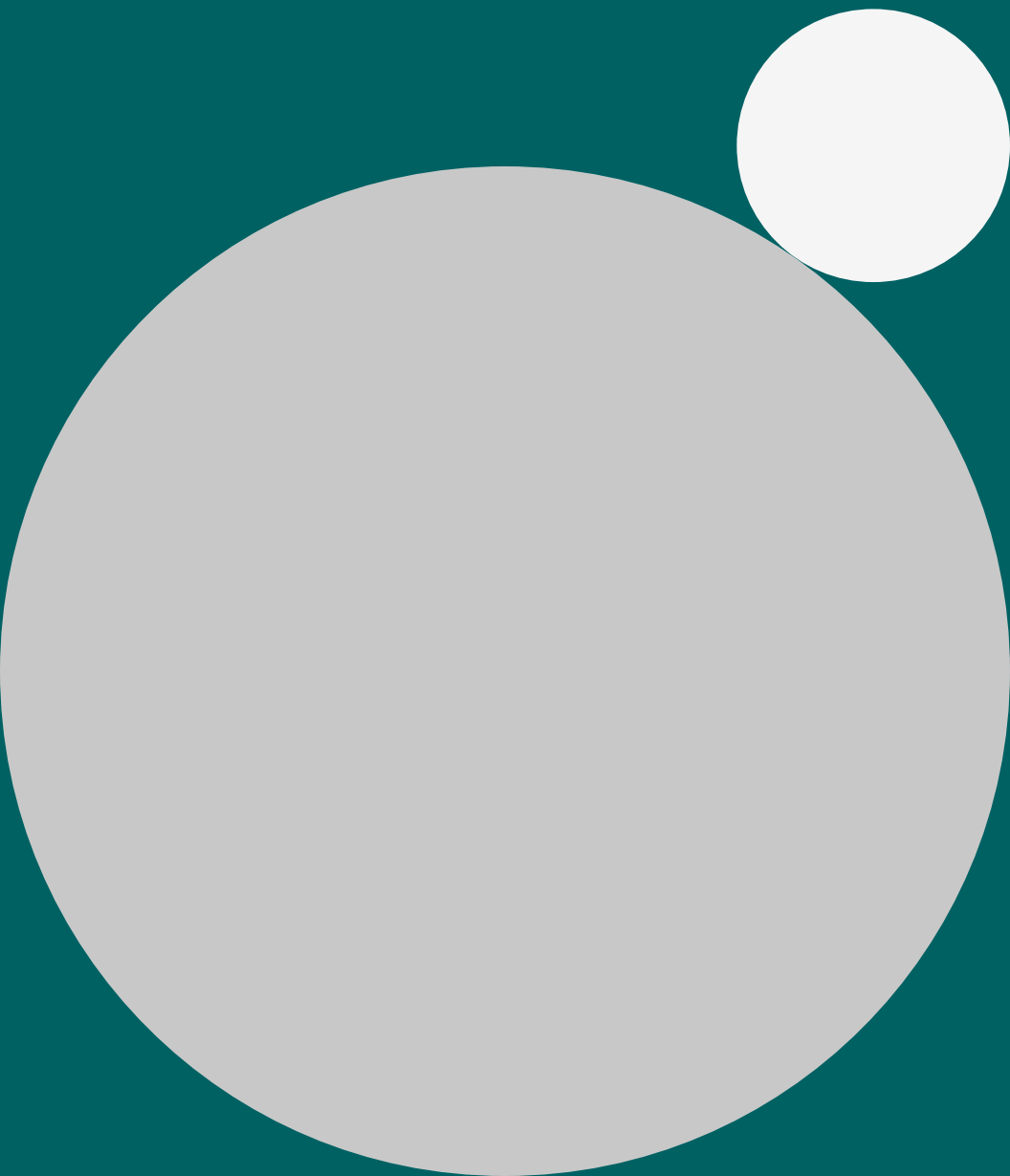
- Identifie le cadre juridique pertinent; et
- Évalue si les trois dimensions complémentaires de l'équité ont été respectées :
 - L'équité procédurale, l'équité relationnelle et l'équité sur le fond.

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

- **Équité procédurale** : Votre plainte a été entendue par une décideuse ou un décideur impartial avant que la décision ne soit rendue. Le devoir d'équité procédurale impose certaines garanties (ex. : avis préalable, occasion de faire valoir son point de vue, motivation, etc.);
- **Équité relationnelle** : l'Administration a été à l'écoute de votre demande, et s'est montrée raisonnablement accessible, transparente et réceptive;
- **Équité sur le fond** : la décision prise est raisonnable et juste.

Nos Dossiers

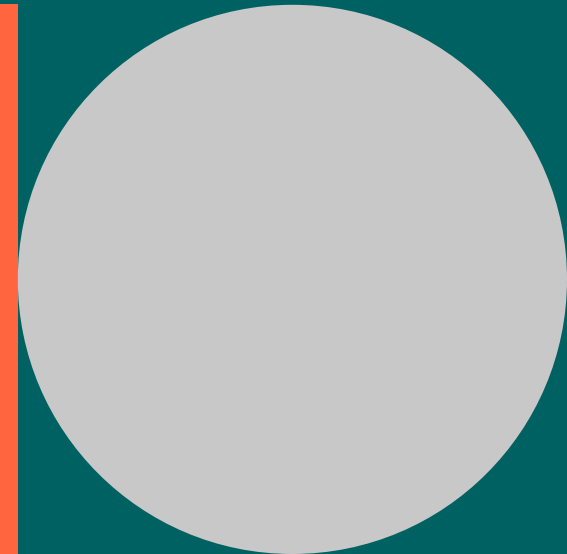
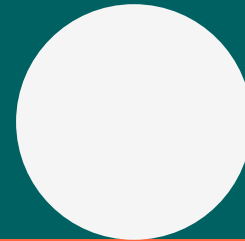
En mode solution



1



« Mille mercis pour ce retour rapide, clair et efficace. C'est tellement apprécié et parfaitement remarquable, surtout dans une période difficile telle que celle que nous vivons actuellement. (...) Merci encore pour la qualité et la diligence de votre service. »
— Citoyen



Dossiers généraux

« Les citoyens ont obtenu leur remboursement! »

Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville L'entrée charretière... un droit acquis?

Écouter

Une citoyenne conteste la décision de l'arrondissement de rehausser l'entrée charretière devant le stationnement en cour avant de son immeuble parce que celui-ci ne serait pas conforme à la réglementation en vigueur.

Elle revendique un droit acquis pour ce stationnement et demande que l'arrondissement rétablisse l'entrée charretière. La date d'implantation exacte du stationnement est inconnue, mais selon la citoyenne, elle remonte à 1976 ou avant.

Afin d'avoir droit à une entrée charretière, il faut posséder une aire de stationnement valide, c'est-à-dire conforme à la réglementation actuelle ou protégée par un droit acquis. Or une construction ne bénéficie d'un droit acquis que s'il est démontré que celle-ci existait légalement avant l'entrée en vigueur des règles qui la rendent non conforme.

Expliquer

Nos recherches démontrent que la réglementation de zonage de l'arrondissement prohibe, depuis 1974, le stationnement en cour avant, comme l'est celui de la citoyenne. Rien dans la réglementation n'interdit le stationnement en cour avant, avant cette date. Nous expliquons à la citoyenne que son stationnement déroge à la réglementation en vigueur et que pour bénéficier d'un droit acquis, elle doit apporter la preuve que ce-

lui-ci existait avant 1974. À notre invitation, la citoyenne consulte les vues aériennes dans les archives de Montréal et nous transmet un composé de photos aériennes. Sur une image datant de 1973, nous pouvons voir un stationnement en cour avant de son immeuble.

Nous communiquons ce nouvel élément à l'arrondissement.

Résoudre

L'arrondissement change sa position et considère le stationnement comme autorisé en même temps que la construction du bâtiment, en 1949.

L'entrée charretière est refaite et la citoyenne retrouve la jouissance de son stationnement privé.

Service des finances 1 750 000 \$ en réémission de chèques non encaissés

Écouter

En 2007, suivant l'intervention de l'OdM, le Service des finances adopte une politique de suivi des chèques de remboursement de taxes périmés. L'objectif : retrouver les citoyennes et les citoyens ainsi que les personnes morales qui n'ont pas encaissé un chèque de remboursement de taxes (50 \$ et plus) et réémettre les chèques.

Nous effectuons des vérifications jusqu'en 2013 afin de suivre l'application de cette nouvelle procédure. Le service confirme avoir procédé à la réémission de plus de 2 000 chèques de remboursement de taxes non encaissés entre 2007 et 2015, pour une valeur excédant 1 000 000 \$.

Or un suivi de 2018 révèle que le service a interrompu cette pratique au cours de l'année 2015.

Expliquer et résoudre

L'OdM estime que cette procédure est importante et intervient à nouveau.

Le service s'engage à réinstaurer rétroactivement (2015) cette pratique et à nous transmettre un bilan annuel. Il respecte ses engagements : en 2019 et en 2020, 744 chèques périmés ont été traités, pour un total d'environ 750 000 \$ remis à des contribuables montréalais.

Arrondissement du Sud-Ouest et Service des finances Le chèque est à la poste...

Écouter

Des citoyens obtiennent le remboursement des frais d'installation de la section publique de leur conduite d'eau. Ils déplorent toutefois ne jamais avoir reçu le paiement.

Expliquer

L'OdM effectue les vérifications nécessaires et constate qu'un premier chèque de remboursement a été envoyé à la mauvaise adresse. Un autre chèque en lien avec les mêmes travaux n'a pu être encaissé par le citoyen à qui il s'adressait puisque l'envoi postal a fait l'objet de la même méprise.

Lors de la demande de permis de travaux de raccordement, l'adresse erronée avait été inscrite sous le nom du propriétaire alors que la bonne adresse l'avait été à la main sur les documents de remboursement, ce qui a malheureusement causé des erreurs lors du traitement de la demande par le Service des finances.

Résoudre

L'OdM s'est assuré que les changements seront dorénavant faits directement dans le système lors de la vérification des coordonnées en vue d'un remboursement.

Les citoyens ont obtenu leur remboursement!

Dossiers généraux^(suite)

Arrondissement de Verdun

Une facture salée pour une citoyenne devant sécuriser son immeuble

Écouter

À l'automne 2019, l'arrondissement de Verdun installe des barricades à proximité d'une résidence afin de délimiter un périmètre de sécurité après que des briques soient tombées d'un mur de l'immeuble.

Les travaux de réfection ne pourront être réalisés avant plusieurs mois puisqu'une intervention d'Hydro-Québec doit avoir lieu au préalable : celle-ci est d'abord prévue pour le printemps 2020, puis est remise à une date indéterminée en raison de la pandémie de COVID-19.

Après quelques mois, la propriétaire de l'immeuble installe elle-même des barricades et celles de l'arrondissement sont alors retirées. La facture pour la location des barricades et l'occupation temporaire du domaine public s'élève à environ 28 000 \$.

La propriétaire conteste ce montant en arguant qu'elle ne devrait pas être pénalisée pour des délais imputables à Hydro-Québec. L'arrondissement accepte de réduire la facture à 6 310 \$ afin de tenir compte de la date à laquelle Hydro-Québec l'informe de ses délais. La citoyenne nous contacte.

Expliquer

Selon la réglementation, des frais journaliers de location sont facturés pour tout équipement appartenant à l'arrondissement. L'OdM n'a pas de motif de demander l'annulation de ces frais.

Résoudre

Nous notons toutefois une erreur de calcul qui réduit la facture d'environ 560 \$ pour cet aspect. À la lumière de nos discussions et de nouveaux documents fournis par la propriétaire, l'arrondissement réduit encore la période d'occupation facturée et exige des frais seulement pour les sept premiers jours d'occupation, ce qui réduit la facture d'environ 1 940 \$.

L'intervention de l'OdM aura permis de réduire la facture de 2 500 \$. L'arrondissement a fait preuve d'une grande souplesse dans ce dossier afin que la citoyenne ne soit pas pénalisée pour des délais sur lesquels elle n'avait aucun contrôle.

Arrondissement de Ville-Marie

Quand la Ville transmet votre réclamation à un tiers...

Écouter

Une citoyenne suspecte que le bris d'une conduite d'égout appartenant à la Ville et située devant chez elle pourrait être à l'origine de la défectuosité de son propre branchement et des problèmes d'infestation de rats de son immeuble. L'arrondissement ne voit pas de lien avec de possibles travaux dans la rue ou chez la citoyenne. Cette dernière adresse une demande au Bureau des réclamations qui conclut que la Ville n'est pas responsable et transmet la réclamation à un entrepreneur dont les travaux seraient en cause. La citoyenne s'explique difficilement comment cet entrepreneur pourrait être responsable du bris de la conduite.

Expliquer

L'enquête de l'OdM révèle qu'il n'y a effectivement pas de lien direct entre les travaux de l'entrepreneur et le bris de la conduite d'égout. Ceux-ci pourraient toutefois avoir joué un rôle dans la présence de rats dans le secteur, ce qui explique pourquoi le Bureau des réclamations a redirigé la citoyenne vers l'entrepreneur.

Extrait des conclusions de l'OdM :
« Vous indiquez être satisfaite des précisions que nous avons obtenues du Bureau des réclamations concernant la lettre dont vous avez reçu copie. »

Résoudre

La citoyenne est satisfaite des éclaircissements et des précisions fournies par l'OdM.

Extrait des conclusions de l'OdM : « Vous indiquez être satisfaite des précisions que nous avons obtenues du Bureau des réclamations concernant la lettre dont vous avez reçu copie. »



« Une citoyenne conteste l'exigence de la Ville de faire porter une muselière panier a son chien en tout temps a l'exterieur de sa résidence. »

Dossiers généraux^(suite)

Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville

Travaux près d'arbres publics: une retenue justifiée?

Écouter

Un citoyen proteste que l'arrondissement conserve une partie du dépôt donné en garantie lors de la délivrance de son permis d'excavation pour la construction d'un immeuble. En effet, on lui reproche d'avoir abîmé les racines de deux arbres publics situés à proximité de la fondation de l'immeuble. Le citoyen soutient avoir pris les mesures de protection adéquates, en plus d'avoir fait réaliser des expertises démontrant l'état des arbres après la construction.

Expliquer

L'enquête de l'OdM ne permet pas de retrouver le détail des calculs utilisés par l'arrondissement pour déterminer la perte de valeur des arbres. Toutefois, l'arrondissement accepte, à notre demande, de faire une nouvelle évaluation à partir des données disponibles.

Notre intervention démontre que les exigences de protection imposées par l'arrondissement ne tenaient pas compte des plans de construction et qu'elles étaient impossibles à respecter. Par exemple, dans le cas présent, une zone de protection de 5 m était exigée pour une construction située à 2 m de l'arbre.

Résoudre

En réponse à nos questions, l'arrondissement indique avoir instauré une nouvelle approche et une plus grande collaboration entre ses équipes (permis et arboriculture) pour déterminer si un arbre public peut ou non être préservé dans de bonnes conditions et pour établir les exigences de protection à respecter lors d'une construction.

Le citoyen a obtenu un remboursement de 2 482 \$ sur le montant du dépôt de garantie qui avait été conservé, soit 4 194 \$.

Service de la concertation des arrondissements

Prenez garde au chien!

Écouter

Une citoyenne conteste l'exigence de la Ville de faire porter une muselière panier à son chien en tout temps à l'extérieur de sa résidence.

Une vétérinaire conclut à un degré de dangerosité peu élevé, à condition que le chien ne fréquente plus les parcs à chiens. Conséquemment, le Service de la concertation des arrondissements impose la condition de garde spéciale décrite précédemment. Le service accepte de moduler cette condition en autorisant la propriétaire à laisser sortir son chien dans la cour arrière sans muselière.


Le Règlement sur l'encadrement des animaux domestiques prévoit que le comité exécutif peut adopter une ordonnance imposant des conditions particulières de garde pour un chien n'ayant pas été déclaré potentiellement dangereux.

Une telle ordonnance est adoptée par le comité exécutif pour les chiens dont le degré de dangerosité est évalué de « faible à modéré ». Elle prévoit le port de la muselière lorsque le chien se trouve à l'extérieur de l'habitation de son gardien.

Expliquer et résoudre

L'OdM conclut que la condition imposée est conforme à l'ordonnance, mais obtient que la lettre adressée à la citoyenne soit clarifiée.

Extrait des conclusions de l'OdM : « Après discussion avec vous et considérant les besoins de votre chienne, le service module ensuite cette condition ... La lettre qui confirme cette modulation n'est pas claire. Le service nous confirme qu'une lettre corrigée vous sera envoyée. »

A woman with red hair, wearing a green and white striped long-sleeved shirt and beige pants, is seated in a silver wheelchair. She is smiling and petting a grey tabby cat on the floor. The setting is a kitchen with white cabinets and a dark countertop. On the countertop, there are several avocados on a wooden cutting board, a water bottle, and some glassware. The lighting is warm and natural.

« Par ailleurs, la décision de fermer la première demande de permis nous paraît inéquitable. L'arrondissement explique avoir procédé ainsi pour des raisons administratives, mais suivant notre intervention, accepte de revenir sur sa décision afin que les citoyens n'aient pas à payer les frais du nouveau certificat. »

Dossiers généraux^(suite)

Arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie

C'est à se parler que l'on se comprend...

Écouter

Des citoyens entreprennent un projet de transformation majeure de leur immeuble. Ils se plaignent du traitement de leur dossier par l'arrondissement :

1

Ils sont d'avis que l'arrondissement n'aurait pas dû leur délivrer deux constats d'infraction en vertu de dispositions différentes, à deux jours d'intervalle, pour le même problème, sans avis préalable;

2

Ils s'expliquent difficilement que l'arrondissement ait fermé leur demande de certificat d'autorisation pour l'installation d'une piscine alors qu'il y avait entente sur les mesures à prendre pour rendre la piscine conforme;

3

Ils ne sont pas d'accord avec la position de l'arrondissement sur certains travaux jugés non conformes et sur les modifications demandées.

Expliquer et résoudre

L'enquête de l'OdM révèle que les deux constats d'infraction ont été délivrés en vertu de dispositions réglementaires différentes, pour la même non-conformité, à trois jours d'intervalle au début de janvier 2020 alors que les personnes concernées avaient été avisées du problème juste avant les Fêtes et avaient entrepris les démarches pour corriger le tir.

Compte tenu du contexte et souhaitant se montrer bon joueur, l'arrondissement demande le retrait des constats, ce que la cour municipale valide.

Par ailleurs, la décision de fermer la première demande de permis nous paraît inéquitable. L'arrondissement explique avoir procédé ainsi pour des raisons administratives, mais suivant notre intervention, accepte de revenir sur sa décision afin que les citoyens n'aient pas à payer les frais du nouveau certificat. Quant aux différentes non-conformités relevées par l'arrondissement, elles nous paraissent fondées, mais notre enquête se poursuit jusqu'à la résolution complète du dossier.

Arrondissement du Sud-Ouest

Expulsé d'une piscine municipale - Suivi

Écouter

À la suite d'une précédente intervention de l'OdM, l'arrondissement s'était engagé à améliorer la procédure encadrant l'expulsion d'une usagère ou d'un usager d'une piscine. Or la procédure n'avait pas été revue. Nous avons donc rappelé les enjeux identifiés lors de l'enquête :

- Le principe de gradation des sanctions;
- L'obligation de moduler la durée d'une expulsion proportionnellement au comportement sanctionné;
- L'importance de documenter les interventions;
- L'importance d'énoncer clairement les motifs de l'expulsion.

Expliquer et résoudre

La nouvelle procédure tient compte des commentaires de l'OdM et encadre mieux le personnel quant à la gestion d'une usagère ou d'un usager visé par une probable expulsion. De plus, les règles applicables dans les piscines ont été regroupées dans un seul document, ce qui facilitera leur consultation et leur application.

Extrait des conclusions de l'OdM : « [Notre conseillère] a discuté des enjeux qui avaient été identifiés avec [la] nouvelle directrice du service... : le principe de gradation des sanctions et l'obligation de moduler la durée d'une expulsion proportionnellement au comportement sanctionné, l'importance de documenter les interventions et d'énoncer clairement les motifs de l'expulsion. »



« Une preuve d'autorisation du syndicat de copropriété divise sera ainsi dorénavant exigée lorsque la demande de certificat concerne une partie commune. »



Dossiers généraux^(suite)

Arrondissement de Ville-Marie Merci de m'informer

Écouter

Une citoyenne déplore que l'arrondissement ait délivré à son copropriétaire divis un certificat d'aménagement d'une aire de stationnement dans la cour arrière de leur immeuble (partie commune) sans qu'elle en soit informée ou qu'elle y ait consenti.

Expliquer et résoudre

Suivant l'intervention de l'OdM, l'arrondissement exigera dorénavant une résolution du syndicat de copropriété divise lorsque les travaux viseront des parties communes pour les permis demandés en vertu du Règlement sur la construction et la transformation de bâtiments, mais également, pour ceux demandés en vertu du Règlement sur les certificats d'autorisation et d'occupation, comme dans le présent dossier.

Extrait des conclusions de l'OdM :
« Une preuve d'autorisation du syndicat de copropriété divise sera ainsi dorénavant exigée lorsque la demande de certificat concerne une partie commune. »

Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal L'occupation du domaine public, d'hier à aujourd'hui...

Écouter

Un citoyen est propriétaire d'un bâtiment centenaire. Depuis sa construction, certaines structures essentielles à l'utilisation de l'immeuble empiètent sur le domaine public. L'OdM effectue des recherches. Ce type d'empiètement était permis et conforme à la réglementation de l'époque : aucuns frais n'étaient alors envisagés pour ces situations. Or depuis quelques années, l'arrondissement réclame des frais d'occupation du domaine public. D'autres propriétaires d'immeubles de la même rue ont le même type d'implantation et de structure qui empiètent sur le domaine public : ils ne sont toutefois pas facturés par l'arrondissement.

Expliquer

L'OdM estime que ces frais ne devraient pas être facturés puisqu'il est injuste et inéquitable d'appliquer les règles d'aujourd'hui à des situations qui n'étaient pas envisagées à une autre époque. Il est d'ailleurs impossible de mettre fin à l'occupation puisque les structures ne peuvent être retirées : il s'agit de composantes d'origine qui sont protégées par la réglementation d'urbanisme. Des arrondissements de Montréal ont d'ailleurs adopté des règles particulières afin de régulariser des situations semblables. Une telle approche bienveillante nous apparaît souhaitable.

Résoudre

À l'été 2020, l'arrondissement prend l'engagement de modifier sa réglementation afin de régler les enjeux d'équité que nous soulevons.

L'OdM recommande au surplus à l'arrondissement de réviser les calculs et de rembourser les frais payés par le citoyen jusqu'à ce jour (voir la p. 39 pour plus de détails sur les recommandations émises). L'arrondissement donne suite à son engagement et modifie son règlement de manière à ne plus facturer ce type d'occupation du domaine public à partir de 2021. Il accepte nos recommandations de rembourser le plaignant pour les frais qu'il a payés depuis 2014.

L'OdM continue d'intervenir auprès d'autres arrondissements à l'égard de plaintes similaires (Ahuntsic-Cartierville, Le Sud-Ouest, Ville-Marie). Plusieurs de ces derniers ont manifesté leur intention de réviser leur réglementation dans le même sens. Il s'agit d'un gain majeur pour les citoyennes et les citoyens concernés par ce type de frais.

Extrait des conclusions de l'OdM :
« L'application de la réglementation sur l'occupation du domaine public à des cas comme celui-ci donne des résultats absurdes et déraisonnables qui sont contraires aux objectifs de la réglementation et du plan d'urbanisme. »

Service des finances Un acheteur averti en vaut deux!

Écouter

En 2019 et 2020, des citoyens s'adressent à l'OdM afin d'obtenir l'annulation de l'achat de lots acquis dans le cadre de la vente pour défaut de paiement de taxes organisée annuellement par la Ville de Montréal. Les plaignants reprochent à cette dernière de ne pas leur avoir fourni tous les renseignements pertinents dont, principalement, le fait que ces lots ne sont pas constructibles.

Expliquer

Nos enquêtes confirment que les conditions de vente applicables prévoient clairement que les ventes pour taxes sont faites sans aucune garantie. Ces conditions sont publiées par la Ville longtemps avant le jour de la vente et sont réitérées le jour même. Les tribunaux confirment par ailleurs qu'il incombe à l'acheteur de faire les vérifications appropriées avant d'acheter un lot ou un immeuble vendu pour non-paiement de taxes. Nous ne pouvions donc pas intervenir en faveur des citoyennes et des citoyens.

Résoudre

Nous avons toutefois demandé que les conditions quant à la constructibilité des lots mis en vente soient présentées encore plus clairement. Ces modifications ont rapidement été publiées sur le site Web de la Ville. Un bandeau a ainsi été placé bien en vue sur la page traitant de la vente pour défaut de paiement de taxes et celui-ci attire désormais l'attention sur les conditions applicables.

Dossiers généraux^(suite)

Arrondissement de Ville-Marie

Le déneigement des ruelles – on arrête ou on continue?

Écouter

Un citoyen voit la ruelle située en bordure de son immeuble cesser d'être déneigée par l'arrondissement, où un processus de révision des activités de déneigement est en cours. Il est envisagé de cesser de déneiger les ruelles qui devraient l'être par les propriétaires riverains. Or, nous constatons que certaines ruelles sont exclues du parcours de déneigement : nous jugeons cette situation inéquitable.

Expliquer

L'arrondissement établit certains critères afin de poursuivre ou non le déneigement. Il faut donc se trouver dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- L'adresse du bâtiment donne sur la ruelle;
- Il s'agit d'une ruelle commerciale;
- La collecte des matières résiduelles s'effectue via la ruelle.

La révision de ce processus est prévue pour l'hiver 2020-2021. Nous rappelons à l'arrondissement l'importance d'aviser les résidentes et les résidents de ce changement dans un délai raisonnable, et ce, avant l'arrivée de l'hiver afin de leur permettre de prendre les dispositions nécessaires, ce que l'arrondissement s'engage à respecter.

Résoudre

Or à l'automne 2020, les élus et élues de l'arrondissement reportent leur décision quant à la cessation du déneigement de ces ruelles. L'arrondissement promet d'envoyer un avis suffisamment à l'avance aux propriétaires concernés lorsque la décision sera finale afin de leur permettre de prendre les arrangements requis en temps opportun. L'OdM effectuera le suivi de ce dossier.

Extrait des conclusions de l'OdM :

« Nous tenons tout de même à réitérer l'importance que tous les citoyens soient traités et reçoivent des services de la Ville, équitablement. »

« Nous tenons tout de même à réitérer l'importance que tous les citoyens soient traités et reçoivent des services de la Ville, équitablement. »



Dossiers généraux^(suite)

Arrondissement d'Outremont

L'OdM fait le suivi d'un projet domiciliaire... qui fait grand bruit

Écouter

En 2019, un groupe de citoyens de l'arrondissement d'Outremont se plaint de nuisances provenant du chantier du 1420, boulevard Mont-Royal, en cours depuis plusieurs mois :

- Bruit et vibrations intenses causés par du piquetage dans le roc du mont Royal;
- Circulation de camions de chantier et marche continue des moteurs;
- Poussière;
- Occupation du domaine public;
- Communications difficiles entre l'arrondissement, le promoteur du chantier et les citoyennes et les citoyens, etc.

Expliquer

En dépit des nombreuses interventions de l'arrondissement, les problèmes persistent. Nous entamons donc une enquête basée sur plusieurs engagements et responsabilités incombant à l'arrondissement en vertu de la réglementation municipale et de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et principalement liés à la qualité de l'air, à l'importance de limiter les nuisances relatives au bruit et à la circulation, aux communications avec les citoyens, etc.

L'OdM réunit des citoyennes et des citoyens impliqués, des personnes représentant l'arrondissement, le promoteur, sa responsable des communications et l'ingénieur responsable du projet de construction. Il s'agit de permettre au groupe touché par les nuisances de transmettre ses préoccupations, de conscientiser les responsables du chantier à leur problématique et de discuter d'un échéancier approximatif des travaux. Malheureusement, plusieurs promesses faites par le promoteur demeureront sans suite, malgré les efforts consentis par l'arrondissement.

L'OdM rend disponible un aide-mémoire des coordonnées de l'ensemble des entités à contacter selon le problème constaté et intervient afin d'améliorer les communications entre les différentes parties prenantes.

Résoudre

L'arrondissement s'engage, à l'été 2020, à :

- 1 Poursuivre les inspections et les interventions, lorsque requis;
- 2 Diffuser l'aide-mémoire aux citoyens visés;
- 3 Rappeler régulièrement à l'entrepreneur de mettre à jour sa page Info-travaux;
- 4 Informer les citoyens des étapes à venir;
- 5 Tenir une consultation publique en lien avec les modifications prévues au Règlement sur le bruit durant l'été.

Dans le cadre de notre suivi habituel d'engagements, nous constatons que certains de ceux-ci requièrent des rappels. Les citoyens constatent que les nuisances ont repris, dont principalement le piquetage, qui persiste depuis maintenant plus de deux ans.

L'OdM prend acte de la collaboration assidue de l'arrondissement : nous constatons une réelle volonté de réduire le plus possible les nuisances subies par les citoyens. Or les pouvoirs réglementaires limités de l'arrondisse-

« Ce chantier est particulièrement imposant et complexe. Sa réalisation entraîne nécessairement des nuisances pour les résidents du secteur. L'arrondissement doit s'assurer qu'elles ne sont pas excessives et que la réglementation soit respectée. »

ment conjugués à une collaboration inégale du promoteur rendent la situation difficile à gérer. L'arrondissement maintient toutefois son suivi régulier du chantier, et tiendra prochainement une démarche de consultation citoyenne sur les nuisances liées au bruit afin de respecter l'engagement souscrit à ce propos auprès de l'OdM. Nous continuerons de suivre ce dossier de près.

Extrait des conclusions de l'OdM :
« Ce chantier est particulièrement imposant et complexe. Sa réalisation entraîne nécessairement des nuisances pour les résidents du secteur. L'arrondissement doit s'assurer qu'elles ne sont pas excessives et que la réglementation soit respectée. »

Dossiers - Charte montréalaise des droits et responsabilités

Le rôle et le contenu de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* sont expliqués à la p. 59.

Service de l'habitation

Des moisissures et de l'amiante...

Écouter

Une citoyenne doit abandonner son logement en raison de problèmes de santé qu'elle attribue à la présence de moisissures dans le plafond de son salon. Elle se plaint du traitement de ce dossier par le Service de l'habitation.

Expliquer

La Ville s'est engagée, selon les termes de la Charte, à « prendre des mesures adéquates afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause ».

Notre enquête révèle que deux contaminants, de l'amiante et des moisissures, étaient présents dans le plafond de la citoyenne.

Le travail de décontamination se déroule en deux étapes : une partie des moisissures est retirée au moment du désamiantage par une firme spécialisée en la matière. Après l'abandon du logement par la citoyenne, une seconde firme enlève les moisissures restantes.

Le Protocole de décontamination – indices forts de croissance microbienne exigé par l'inspecteur, prévoit que le propriétaire fournisse des précisions, entre autres, sur les points suivants :

- L'accès ou non des occupants au logement pendant les travaux;
- La description des travaux à réaliser, incluant les mesures particulières à prendre pendant ceux-ci (gestion des matériaux contaminés, ventilation, nettoyage, etc.);
- L'échéancier des travaux.

Or ce protocole n'a pas été déposé par le propriétaire avant que ne commencent les travaux de désamiantage. Il l'a été seulement pour la seconde phase des travaux.

Il n'est donc pas possible de savoir si toutes les précautions de sécurité nécessaires ont été prises au regard des moisissures, au début des travaux, quand la citoyenne habitait toujours le logement.

« Or, ce protocole n'a pas été déposé par le propriétaire avant que ne commencent les travaux de désamiantage. Il l'a été seulement pour la seconde phase des travaux. »

Résoudre

Suivant notre intervention, le Service de l'habitation modifie ses procédures afin de tenir compte du cas rare où deux contaminants coexistent :

- Le protocole doit être approuvé par le Service de l'habitation avant que les travaux ne commencent;
- Pour toute manipulation de l'un ou l'autre des contaminants, les mesures de sécurité spécifiques à celui-ci doivent être prises et documentées.

Extrait des conclusions de l'OdM :

« If the decontamination work involves both asbestos and molds, it must be done by stages. At all times the relevant protocol or protocols must be complied with. For any intervention on or manipulation of a contaminant, the specific safety measures applicable to that contaminant should be taken. »



« L'Ombudsman de Montréal a pris l'orientation de départager les faits des perceptions et d'examiner en profondeur les récriminations des citoyennes et citoyens qui se sont adressés à elle. Précisons que la mobilité active, le développement durable, et plusieurs autres engagements contenus dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités sont des engagements dont l'Ombudsman de Montréal a le devoir d'assurer la promotion et le respect par la Ville. »



Dossiers - Charte montréalaise des droits et responsabilités^(suite)

L'enquête sur les aménagements urbains réalisés à l'été 2020

Mobilité pour tous à Montréal, en temps de crise et après

Écouter

Au printemps 2020, dans le contexte de la COVID-19, la Ville met en place, de manière accélérée, un réseau temporaire de pistes cyclables afin de favoriser le transport actif tout en assurant la distanciation sociale : les Voies actives sécuritaires (VAS). Plusieurs rues piétonnes et corridors sanitaires sont également instaurés dans de nombreux arrondissements.

Au même moment, certains autres projets de pistes cyclables réfléchis et conçus depuis plusieurs mois émergent dans les rues de Montréal, dont le Réseau express vélo (REV) Berri/Lajeunesse/Saint-Denis (un réseau de pistes cyclables permanent quatre saisons géré par la ville-centre) et le REV Bellechasse (entièrement pris en charge par l'arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie).

De la fin du mois de mai au mois d'octobre 2020, l'OdM reçoit plus de 300 plaintes en lien avec ces aménagements. Les personnes qui s'adressent à nous sont mécontentes à plusieurs égards, notamment en raison de l'absence de consultation préalable, du retrait d'espaces de stationnement, d'enjeux de sécurité et de circulation, de problèmes d'ac-

cessibilité universelle, de lacunes en matière de communications, de problèmes liés au détournement de lignes d'autobus, etc. Nous notons également une grande confusion dans la population quant à la nature temporaire ou permanente des aménagements.

Expliquer

L'OdM n'a pas juridiction sur les décisions des élu·es et élu·es de la Ville de Montréal.

Nous sommes donc intervenus en vertu des principes, engagements et responsabilités de la Ville prévus par la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, ainsi que pour le volet administratif des dossiers à l'égard desquels notre juridiction est plus étendue. Notre objectif : nous assurer que les aménagements étaient conformes à l'esprit et à la lettre de la Charte quant à la sécurité, l'accessibilité universelle, la participation citoyenne, les communications et l'information à la population.

Nous avons :

- Emprunté chacun de ces aménagements, à plusieurs reprises, à pied, en vélo et en voiture;
- Discuté à de nombreuses reprises avec les citoyennes et les citoyens ainsi qu'avec plusieurs dizaines d'interlocutrices et d'interlocuteurs de la Ville de Montréal.

Afin de :

- Comprendre davantage les distinctions entre chacun des aménagements;
- Soulever les problèmes constatés;;
- Effectuer des suivis pour assurer l'application des corrections nécessaires;
- Discuter de pistes d'améliorations pour la suite, et plus encore.

Nous avons :

- Emprunté chacun de ces aménagements, à plusieurs reprises, à pied, en vélo et en voiture;
- Discuté à de nombreuses reprises avec les citoyennes et les citoyens ainsi qu'avec plusieurs dizaines d'interlocutrices et d'interlocuteurs de la Ville de Montréal.

Résoudre

Les conclusions de notre enquête, qui sont détaillées dans un rapport final de plus de 100 pages, font état de 15 recommandations à l'attention de la ville-centre et de l'arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie. Certaines d'entre elles sont de portée plus générale et/ou visent des aménagements futurs afin d'éviter la récurrence des problèmes constatés durant l'été. Elles sont toutes basées sur l'importance du respect des principes, engagements et responsabilités qui incombent à la Ville en vertu de la Charte. Voir les p. 33 à 38 pour la liste des recommandations émises dans le cadre de cette enquête. Une liste des enjeux constatés a également été incluse afin de servir aux éventuels projets du même type.

Extrait des conclusions de l'OdM :

« L'Ombudsman de Montréal a pris l'orientation de départager les faits des perceptions et d'examiner en profondeur les récriminations des citoyennes et citoyens qui se sont adressés à elle. Précisons que la mobilité active, le développement durable, et plusieurs autres engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* sont des engagements dont l'Ombudsman de Montréal a le devoir d'assurer la promotion et le respect par la Ville. »

Dossiers - Charte montréalaise des droits et responsabilités^(suite)

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

Voies cyclables de la rue de Terrebonne

Écouter

Vers la fin de l'été 2020, de nombreux citoyens sont préoccupés par le projet de voies cyclables de la rue de Terrebonne.

Le premier tronçon réalisé est constitué de bandes cyclables délimitées par des bollards installées en bordure du trottoir, de chaque côté de la rue. Quelques semaines plus tard, ces bandes cyclables sont étendues jusqu'au boulevard Cavendish. Tous les espaces de stationnement sont retirés.

Expliquer

- Nous visitons les lieux en vélo;
- Nous constatons certaines problématiques :
 - Les nombreux débarcadères situés sur cette rue forcent les cyclistes à emprunter à plusieurs reprises la voie de circulation automobile, déjà très étroite;
 - Les nombreux débarcadères situés sur cette rue forcent les cyclistes à emprunter à plusieurs reprises la voie de circulation automobile, déjà très étroite;
- Nous discutons de tous ces éléments avec l'arrondissement.

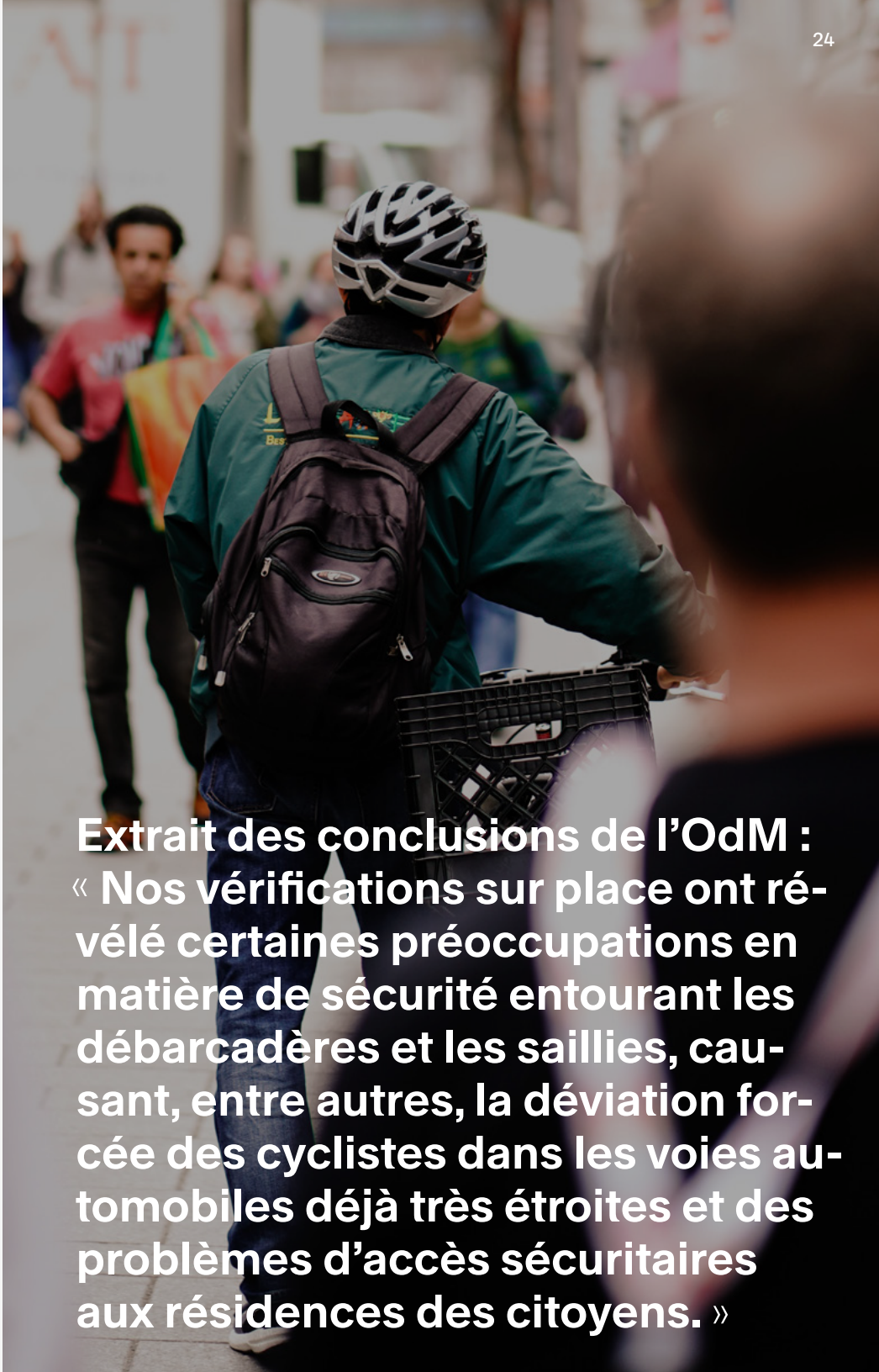
En septembre 2020, à la suite d'une décision du conseil d'arrondissement, l'aménagement est démantelé. L'arrondissement met également en place un comité de travail constitué de citoyennes et de citoyens et de représentants d'organismes situés sur la rue de Terrebonne, qui ont pour mandat de se pencher sur la faisabilité d'un projet de piste cyclable à plus long terme.

Résoudre


L'OdM émet de nombreuses recommandations en lien avec certaines responsabilités et plusieurs engagements prévus par la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. Principalement, nous formulons des recommandations concernant :

- Les communications et les informations partagées avec les citoyens;
- Les aspects à considérer en matière de sécurité;
- L'importance de tenir compte des particularités du secteur, de l'acceptabilité sociale et de la participation citoyenne;

Nous recommandons aussi à l'arrondissement de transmettre aux membres du comité de travail l'ensemble de nos conclusions. Voir la [p. 31](#) pour les recommandations émises dans le cadre de cette enquête.



Extrait des conclusions de l'OdM : « Nos vérifications sur place ont révélé certaines préoccupations en matière de sécurité entourant les débarcadères et les saillies, causant, entre autres, la déviation forcée des cyclistes dans les voies automobiles déjà très étroites et des problèmes d'accès sécuritaires aux résidences des citoyens. »



« Notre intervention auprès de l'OMHM permet de maintenir l'hébergement du citoyen quelques jours de plus, soit jusqu'au 31 octobre inclusivement. Cette aide supplémentaire nous apparaît raisonnable et évite à la personne de se trouver sans domicile avant de prendre possession du logement convoité. »

Dossiers - Charte montréalaise des droits et responsabilités^(suite)

Office municipal d'habitation de Montréal Prolonger l'hébergement temporaire d'un citoyen sans logement

Écouter

Un citoyen se retrouve sans logement au 1er juillet 2020. Il est hébergé temporairement dans un hôtel par l'OMHM dans le cadre d'un programme d'aide destiné aux personnes dans cette situation. L'OMHM prolonge deux fois sa période d'hébergement, mais refuse une troisième demande à ce propos. L'hébergement doit prendre fin le 26 octobre. Le citoyen nous indique être en démarche afin de signer un bail qui commencerait le 1er novembre.

Expliquer

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* s'applique à la Ville de Montréal et à ses sociétés paramunicipales, comme l'OMHM. Elle prévoit des engagements en matière de respect des droits sociaux et économiques des citoyennes et des citoyens en lien avec le logement, entre autres.

L'article 18 c) prévoit notamment que la Ville de Montréal s'engage à « considérer, dans la mise en œuvre des mesures relatives au logement, les besoins des populations vulnérables, notamment ceux des personnes et des familles à faible revenu et à revenu modeste ».

Résoudre

Notre intervention auprès de l'OMHM permet de maintenir l'hébergement du citoyen quelques jours de plus, soit jusqu'au 31 octobre inclusivement. Cette aide additionnelle nous apparaît raisonnable et évite à la personne de se trouver sans domicile avant de prendre possession du logement convoité.

Office municipal d'habitation de Montréal Accéder à son logement de manière sécuritaire... même en hiver

Écouter

Une locataire de l'OMHM qui se déplace en fauteuil roulant déplore que les allées piétonnes extérieures entourant son logement, situé dans un complexe d'habitations, ne soient pas adéquatement déneigées et déglacées. Elle craint pour sa sécurité.

L'OdM était intervenu en 2019 :

- L'entrepreneur responsable du déneigement et de l'épandage ainsi que les employés de l'OMHM ont été conscientisés à la nécessité que les allées soient entretenues de façon à assurer la sécurité de la citoyenne. Les responsabilités de chacun sont clarifiées;
- L'OMHM élargit l'allée située devant le logement de la citoyenne afin d'en faciliter l'accès, débloque certains drains afin de faciliter l'écoulement de l'eau pour éviter une accumulation de glace, etc.

Expliquer et résoudre

L'hiver suivant, la citoyenne nous contacte à nouveau : certains problèmes sont toujours présents et nos vérifications le confirment. L'OdM intervient auprès de l'OMHM. De nouvelles règles sont établies ainsi qu'un partage des tâches adapté : ces mesures permettent le déneigement et le déglacage continus des allées, assurant ainsi la sécurité des locataires, dont celle de cette citoyenne à mobilité réduite, qui se dit satisfaite!

Extrait des conclusions de l'OdM : « Dans le cadre de notre enquête, nous avons pu constater que l'OMHM a fait preuve d'une grande ouverture et d'une grande collaboration par rapport à l'amélioration de l'état des lieux en hiver afin d'assurer votre sécurité et celle des autres locataires. »

Dossier à l'initiative de l'Ombudsman de Montréal

Service de la concertation des arrondissements

Équité procédurale dans la gestion des chiens dangereux

Écouter

En janvier 2020, l'OdM s'enquiert auprès du Service de la concertation des arrondissements, des mesures prises afin d'assurer le respect du devoir d'équité procédurale dans le processus décisionnel entourant une ordonnance d'euthanasie d'un chien. La jurisprudence récente a reconnu que ce devoir appartient à la Ville de Montréal dans ces circonstances et déclaré, dans certains dossiers qu'elle y avait manqué. Le service nous confirme avoir changé ses façons de faire afin d'introduire ces garanties procédurales.


Expliquer

L'OdM propose, suivant l'entrée en vigueur du Règlement d'application de la Loi visant à favoriser la protection des personnes par la mise en place d'un encadrement concernant les chiens (règlement provincial), de modifier les pratiques en place afin de renforcer certains aspects d'équité procédurale. Le service accède à nos propositions.

Résoudre

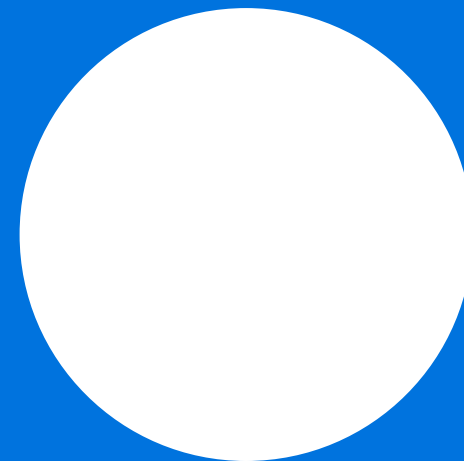
- Le Service de la concertation des arrondissements n'ordonne plus automatiquement l'euthanasie d'un chien, comme il le faisait dans le passé;

- Une évaluation comportementale est systématiquement réalisée par un expert désigné par la Ville avant d'ordonner l'euthanasie d'un chien, de le déclarer potentiellement dangereux ou de lui imposer des conditions particulières;
- Un avis préalable écrit, accompagné du rapport de l'expert, est transmis à la propriétaire/gardienne ou au propriétaire/gardien du chien avant que la décision ne soit rendue, lui octroyant expressément 10 jours pour répondre aux conclusions de l'expertise ou pour produire des documents supplémentaires;
- La propriétaire/gardienne ou le propriétaire/gardien peut faire réaliser, par une personne dont l'expertise est reconnue, une contre-expertise du chien et celle-ci sera considérée sérieusement par la Ville;
- La motivation des lettres, dont celle expliquant la décision finale, a été améliorée. Ces lettres font désormais état de l'ensemble des arguments pertinents et exposent l'analyse sous-jacente aux conclusions en référant à des éléments précis du dossier.



« L'OdM propose, suivant l'entrée en vigueur du Règlement d'application de la Loi visant à favoriser la protection des personnes par la mise en place d'un encadrement concernant les chiens (règlement provincial), de modifier les pratiques en place afin de renforcer certains aspects d'équité procédurale. Le service accède à nos propositions. »

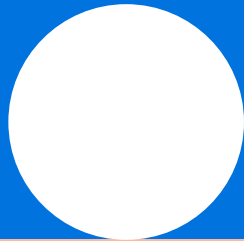
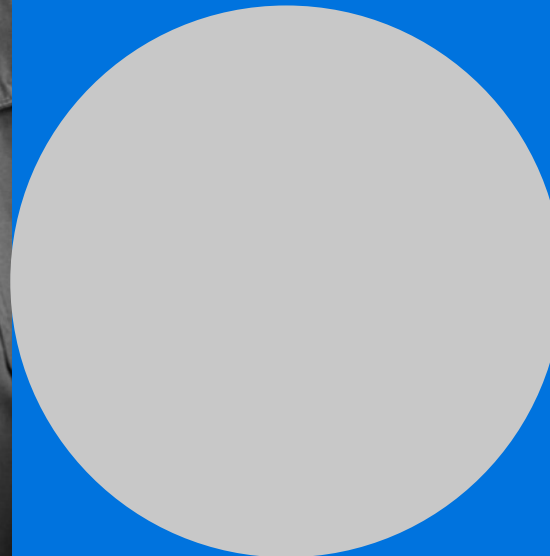
Recommandations et engagements 2020 de l'Ombudsman de Montréal

A large grey circle graphic on the left side of the slide, partially overlapping the blue background.

2



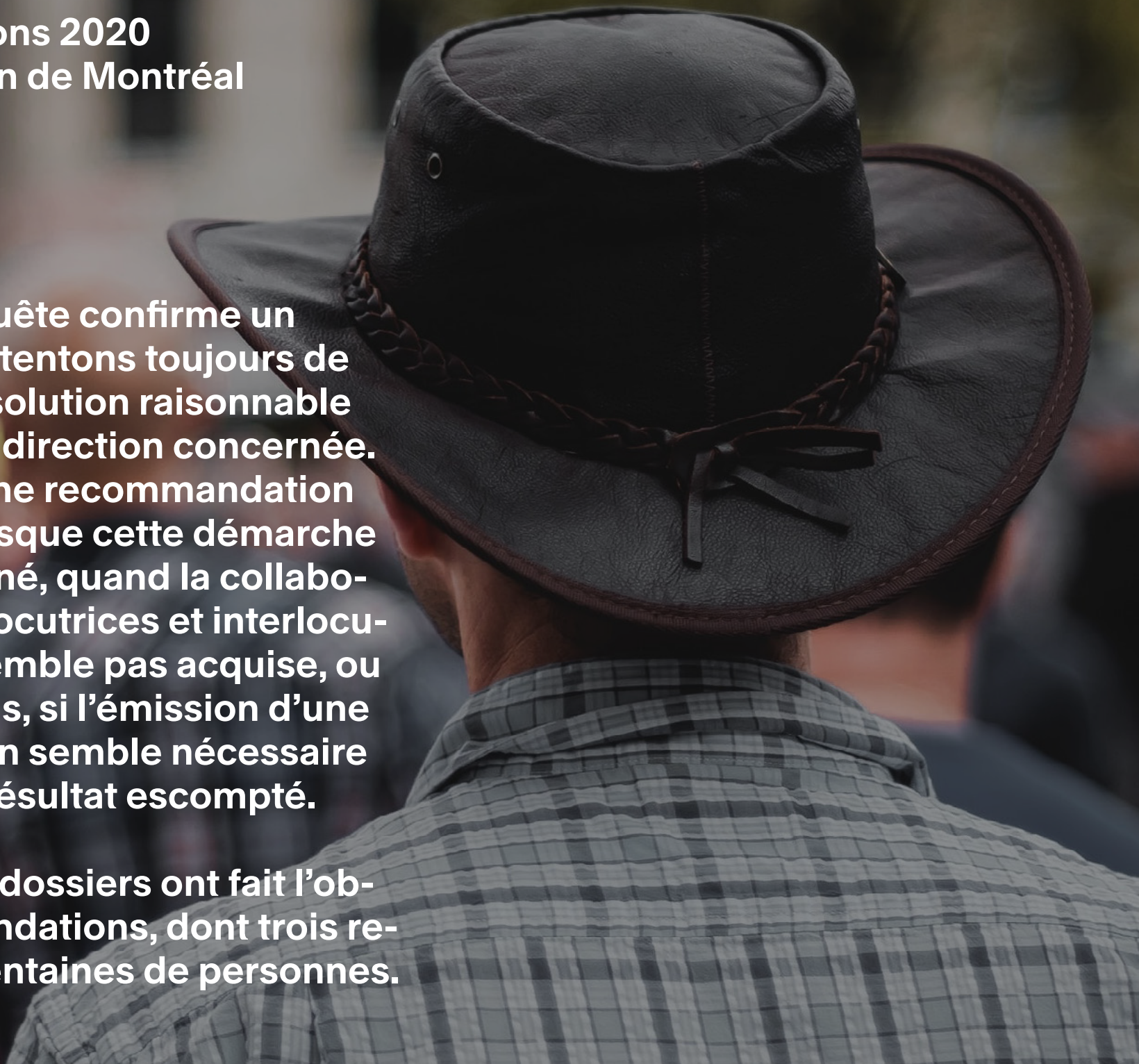
« Je tenais à vous féliciter ainsi que toute l'équipe de l'Ombudsman pour le travail colossal que vous avez réalisé au cours des derniers mois sur le REV et les VAS. J'ai lu votre rapport de la première à la dernière ligne! »
— Citoyen



Recommandations 2020 de l'Ombudsman de Montréal

Lorsqu'une enquête confirme un problème, nous tentons toujours de convenir d'une solution raisonnable et viable avec la direction concernée. L'OdM n'émet une recommandation formelle que lorsque cette démarche n'a pas fonctionné, quand la collaboration des interlocutrices et interlocuteurs ne nous semble pas acquise, ou dans certains cas, si l'émission d'une recommandation semble nécessaire pour obtenir le résultat escompté.

En 2020, quatre dossiers ont fait l'objet de recommandations, dont trois regroupent des centaines de personnes.



Recommandations 2020 de l'Ombudsman de Montréal

Aménagements cyclables sur la rue de Terrebonne

Arrondissement visé :
Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce

→ Résumé du dossier : [p. 24](#)

Recommandation 1

L'Ombudsman de Montréal recommande à l'arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce, advenant une éventuelle reconduction du projet de réaménagement de la rue de Terrebonne, de tenir compte des observations révélées par la présente enquête et les suggestions s'y rattachant quant aux aspects suivants :

a) Communication et information

- Informer les citoyens des projets à venir suffisamment à l'avance, afin de leur permettre de participer aux discussions publiques sur le sujet.
- Assurer un accès équitable à tous à l'information diffusée par l'arrondissement (en ligne, par courrier, sur le terrain, etc.).
- Améliorer le système de gestion des demandes et plaintes des citoyens.

b) Sécurité

- Inclure le Service de l'urbanisme et de la mobilité (SUM), le Service incendie de Montréal (SIM), le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), Urgences Santé, Postes Canada et toute autre entité pertinente, lors de l'élaboration du projet de réaménagement.

• Considérer :

- L'étroitesse des voies de circulation, advenant le maintien de voies de circulation bidirectionnelles.
- Les enjeux de traverses des voies cyclables pour les piétons et pour les utilisateurs du transport adapté, des taxis, des autobus scolaires, etc.
- Les enjeux de sécurité causés par le maintien obligatoire des débarcadères sur plusieurs tronçons de la rue de Terrebonne.
- Les impacts de l'interdiction prévue par le *Code de la sécurité routière* pour un véhicule (camions de livraison, taxis, citoyens déchargeant leurs véhicules, etc.) de s'arrêter temporairement en bordure de la piste cyclable, sans entraver l'ensemble de la circulation.
- Les nombreuses entrées charretières sur la rue de Terrebonne et donc les problèmes de visibilité et risques d'accident possibles.
- Les saillies situées aux intersections, afin que les cyclistes disposent en tout temps d'une voie réservée.

c) Particularités du secteur visé

• Considérer :

- La démographie du secteur et ses besoins.
- Les chantiers (ou autres entraves), lors du retrait d'espaces de stationnement.
- Les règles de stationnement applicable aux églises.
- La possibilité de créer ou d'agrandir, si nécessaire, des zones de stationnement sur rue réservées aux résidents (SRRR) et d'assouplir les critères et délais d'évaluation.
- Les impacts pour les institutions touchées par ces changements.
- La circulation et le stationnement, en effectuant des études préalablement à la réalisation des travaux, et une fois le projet réalisé.

d) Participation citoyenne

- Favoriser des mesures de nature à mobiliser les citoyens et les acteurs importants, tels les responsables de l'église, des écoles, de l'immeuble de l'OMHM, etc.
- Advenant la tenue d'une consultation en ligne, s'assurer que :
 - Le sondage soit accessible à tous.
 - Son annonce soit faite suffisamment à l'avance, et via différents modes de communications (médias sociaux, alertes courriel, envois postaux), afin de rejoindre toutes les sphères de la population touchée.
 - Les résultats soient disponibles au public.

Recommandation 2

L'Ombudsman de Montréal recommande à l'arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce de transmettre aux membres du Comité de travail pour la mobilité sur la rue de Terrebonne, l'ensemble de ce document, afin de contribuer à sa réflexion sur la pérennisation du projet de réaménagement de la rue de Terrebonne.



Recommandations 2020 de l'Ombudsman de Montréal^(suite)

Aménagements cyclables et circulation piétonne : VAS, REV et aménagements

Entités visées :

- Service de l'urbanisme et de la mobilité (SUM)
- Service des infrastructures et du réseau routier (SIRR)
- Service de la concertation des arrondissements
- Service de l'expérience citoyenne et des communications (SECC)
- Direction générale de la Ville de Montréal
- Arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie

→ Résumé du dossier : [p. 23](#)

Recommandation 1 Sécurité – Corridors sanitaires

Dans le cas où des corridors sanitaires seraient réinstallés, la Ville de Montréal doit préciser clairement dans la signalisation, à quelle catégorie d'usagers (cyclistes ou piétons) l'aménagement est destiné.

Recommandation 2 Informations et communications citoyennes – Aménagements futurs

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Améliorer la coordination des équipes et planifier de sorte que les responsables des communications disposent de suffisamment de temps pour réaliser les tâches associées à la mise en œuvre des améliorations et mesures énoncées dans ce rapport en matière d'informations et de communications citoyennes.
- b) Clarifier et uniformiser les pratiques au sein du service du 311, comme indiqué dans ce rapport.
- c) Traiter toutes les plaintes et demandes des citoyennes et citoyens et documenter les suivis de celles-ci.
- d) Faire le bilan de l'ensemble des commentaires et plaintes citoyennes et tenir compte de ce bilan dans l'élaboration de projets futurs.

Recommandation 3 Informations et communications – REV

Pour les axes du REV à venir, la Ville de Montréal doit :

- a) Mettre à jour régulièrement la page Web dédiée au REV et y incorporer tout nouvel axe avant le début des travaux.
- b) Référencer, dans toute communication aux citoyennes et citoyens, à l'adresse Web spécifique du projet.
- c) Prévoir d'autres méthodes de diffusion de l'information que le Web.

Recommandations 2020 de l'Ombudsman de Montréal^(suite)

Recommandation 4 Informations et communications citoyennes – Rosemont—La Petite-Patrie

L'arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie doit :

- a) Transmettre aux citoyennes et citoyens, dès le lancement de ses projets, des informations claires et précises, afin d'éviter toute confusion.
- b) Communiquer cette information suffisamment à l'avance pour que les citoyennes et citoyens puissent s'exprimer sur le projet et s'organiser par rapport aux changements prévus.

Recommandation 5 Sécurité – Aménagements futurs

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Analyser et considérer tous les éléments de préoccupations en matière de sécurité énumérés dans ce rapport.
- b) Tenir compte des évaluations *post mortem* du projet des VAS, réalisées à l'interne et au sein des autres entités concernées, tels le SIM, le SPVM et la STM.
- c) Accorder suffisamment de temps aux entités responsables pour effectuer les vérifications préalables à l'implantation du projet.





Recommandations 2020 de l'Ombudsman de Montréal^(suite)

Recommandation 6 Sécurité – REV

L'OdM recommande à la Ville de Montréal de poursuivre les vérifications entreprises et les interventions amorcées par rapport aux divers aspects reliés à la sécurité du REV.

Recommandation 7 Accessibilité universelle (en général) – Aménagements futurs

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Tenir compte des enjeux d'accessibilité universelle reliés aux aménagements cyclables bordant des trottoirs.
- b) Tenir compte des observations et des recommandations de l'organisme Société Logique.
- c) Consulter en amont des organismes spécialisés en matière d'accessibilité.
- d) Consulter au préalable les établissements touchés par les aménagements, qui desservent une clientèle aux besoins particuliers.

Recommandations 2020 de l'Ombudsman de Montréal^(suite)

Recommandation 8 **Accessibilité universelle (espaces de stationnement réservés et débarcadères) – Aménagements futurs**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Disposer en tout temps de plans clairs et mis à jour régulièrement qui illustrent l'emplacement des espaces de stationnement réservés, des débarcadères, et de tout autre aménagement pouvant affecter l'accessibilité universelle.
- b) Consulter en amont, les bénéficiaires des espaces réservés et les établissements desservant des citoyennes et des citoyens qui requièrent des aménagements accessibles universellement.

Recommandation 9 **Accessibilité universelle (transport en commun) – Aménagements futurs**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Tenir compte des impacts concernant le transport en commun et son accessibilité universelle, avant d'amorcer le projet.
- b) Impliquer en amont la STM et lui donner des délais suffisants pour lui permettre de soumettre ses commentaires et de s'ajuster en conséquence.
- c) S'assurer que chaque arrêt d'autobus qui est accessible universellement le demeure.
- d) Advenant la reconduction des projets de l'avenue du Mont-Royal et/ou de la rue Rachel, s'assurer que les impacts causés par le déroutement des trajets d'autobus soient palliés par une ou des alternatives adéquates.

Recommandation 10 **Accessibilité universelle – REV**

L'OdM recommande à la Ville de Montréal de tenir compte de l'ensemble des observations contenues dans la section 4.5 du présent rapport pour l'ensemble du projet du REV.

Recommandation 11 **Participation citoyenne**

Lorsque la Ville de Montréal entreprend des démarches de participation citoyenne, elle doit s'assurer que :

- a) Le processus soit équitable et englobe l'ensemble des secteurs visés par les aménagements prévus.
- b) Les modes de participation soient inclusifs, notamment en les promouvant et diffusant via divers modes de communication.





Recommandations 2020 de l'Ombudsman de Montréal^(suite)

Recommandation 12 Participation citoyenne

La Ville de Montréal doit tenir compte et répondre diligemment aux plaintes que les citoyennes et citoyens formulent auprès des arrondissements ou du service du 311.

Recommandation 13 Impacts des aménagements – Aménagements futurs

La Ville de Montréal doit, avant de lancer un projet d'aménagement :

- a) Consulter les arrondissements et leur fournir le temps et les ressources nécessaires pour effectuer les vérifications requises.
- b) Considérer les impacts sur la circulation.
- c) Conserver un axe de circulation nord-sud suffisamment dégagé pour permettre le maintien adéquat des services d'urgence.

Recommandation 14 Monitoring – REV Bellechasse

L'arrondissement Rosemont–La Petite-Patrie doit :

- a) S'assurer, dans le cadre de son monitoring, que les compteurs soient situés à plusieurs endroits sur le REV, de l'est à l'ouest de la rue de Bellechasse, afin de fournir des informations réellement représentatives de l'utilisation qui en est faite.
- b) Poursuivre les vérifications en cours par rapport aux espaces de stationnement disponibles, notamment durant la période hivernale, afin de répertorier l'ensemble des impacts pertinents.

Recommandation 15 Bornes de recharge pour les véhicules électriques – Général

La Ville de Montréal doit :

- a) S'assurer que la relocalisation des bornes de recharge soit effectuée préalablement aux travaux d'aménagement afin que celles-ci soient disponibles en tout temps.
- b) Détenir des plans clairs, mis à jour de manière régulière, de l'emplacement des bornes de recharge, afin de faciliter leur relocalisation en temps opportun.

Recommandations 2020 de l'Ombudsman de Montréal^(suite)

L'occupation du domaine public

Entité visée : arrondissement du
Plateau-Mont-Royal

→ Résumé du dossier : [p.18](#)

Recommandation 1

1. Appliquer l'exemption prévue à l'article 50 al. 2 du *Règlement sur l'occupation du domaine public* aux éléments décrits dans le certificat de localisation de 2006 : mur de façade, fondation et margelles;
2. Revoir et corriger, totalement ou partiellement, le calcul de la superficie totale des empiètements découlant de ces éléments, conformément aux informations et calculs soumis dans notre rapport d'enquête du 28 mai 2018;
3. Appliquer ensuite les dispositions de l'article 50 al. 1 du *Règlement sur l'occupation du domaine public*.

Recommandation 2 Iniquité de la facturation

1. Ne plus facturer un loyer d'occupation du domaine public au propriétaire, tant que ces frais ne seront pas facturés de manière équitable à toutes les propriétés qui empiètent sur le domaine public;
2. Considérant que ce propriétaire a contesté ces frais depuis le début, lui rembourser les frais payés en trop jusqu'à trois ans précédant le dépôt de sa plainte à l'OdM, en 2014.



Engagements 2020 de l'Ombudsman de Montréal

Engagements : suivis

Dans le cadre des enquêtes de l'OdM, il arrive régulièrement qu'une entité souscrive un engagement afin de dénouer une situation. Il peut s'agir d'une action à poser sur une période donnée ou encore, d'un geste à venir. Dans tous les cas, l'OdM en informe le plaignant, confirme officiellement l'engagement auprès de l'entité et effectue le suivi selon les délais fixés.

Engagement souscrit par	Arrondissement du Sud-Ouest	Arrondissement du Sud-Ouest	Service des finances	Arrondissement d'Anjou	Service de l'environnement
Date de l'engagement	Novembre 2018	Janvier 2019	Février 2019	Juillet 2019	Juillet 2019
Engagement respecté? (au 26 mars 2021)	Suivi en cours	Oui	Oui	Oui	Oui
Détail	<p>L'arrondissement doit effectuer des suivis pour s'assurer :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que l'usine Novatube complète son aménagement paysager conformément au permis de démolition obtenu (plantation de 25 arbres sur un talus transformé en écran acoustique); 2. Que l'usine conserve ses portes fermées durant ses activités. 	<p>La Direction de la culture, des sports et des loisirs de l'arrondissement s'est engagée à améliorer sa procédure d'expulsion d'une usagère ou d'un usager de ses piscines afin de mieux encadrer les interventions des membres de son personnel.</p> <p>→ Résumé du dossier: p. 16</p>	<p>Le Service des finances interrompt la réémission des chèques de remboursement de taxes non encaissés, une procédure mise en place en 2009 à la suite de notre intervention. Suivant une nouvelle intervention, en 2018-2019, le service s'engage à réactiver cette procédure et à nous transmettre un bilan chaque année.</p> <p>→ Résumé du dossier : p. 11</p>	<p>Après qu'une citoyenne se soit plainte du manque de planification et des lacunes en matière de sécurité d'un chantier situé aux abords d'une école primaire, l'arrondissement s'engage à :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mettre en place un bureau de projet avec des attributions spécifiques en matière de sécurité, de planification et de communication pour chaque chantier critique pour la sécurité, soit un chantier à proximité d'une école, d'un parc, d'une garderie, d'une résidence pour personnes âgées ou près de toute autre institution abritant des personnes vulnérables; 2. Informer tous les membres du personnel concernés des nouvelles mesures applicables ainsi que des actions concrètes dorénavant requises pour la gestion des chantiers. 	<p>L'OdM intervient en 2016 à l'égard de la gestion des anciennes carrières et des anciens dépotoirs par le Service de l'environnement. Nous souhaitons alors nous assurer que les suivis requis afin d'identifier les enjeux de sécurité sont réalisés et que, le cas échéant, les mesures afin d'y remédier sont déployées. La Campagne de surveillance du méthane et les autres mesures mises en place par ce service sont adéquates. Le service s'est par ailleurs engagé à poursuivre cette campagne de surveillance.</p>

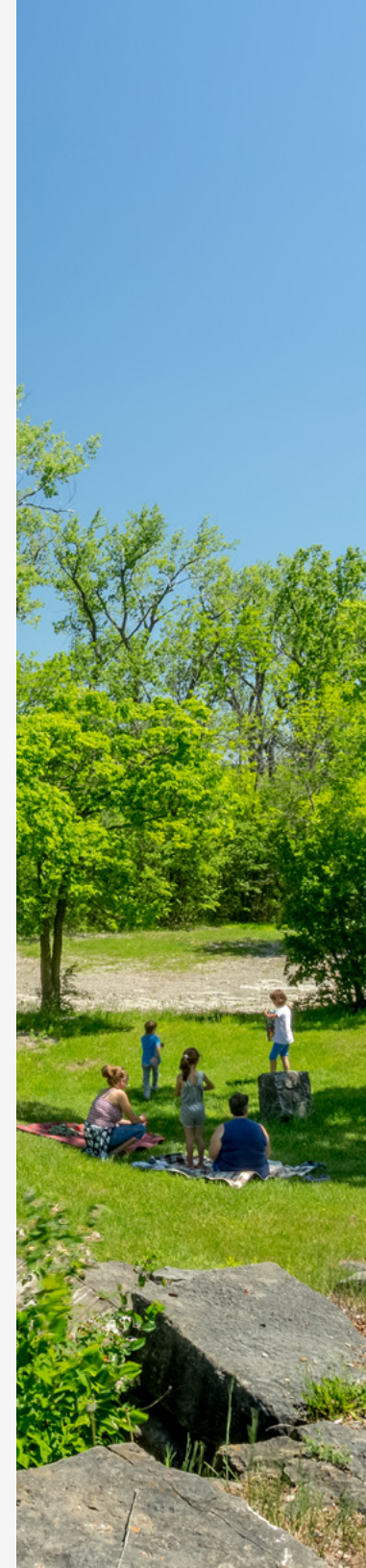
Engagements 2020 de l'Ombudsman de Montréal^(suite)

Engagement souscrit par	Arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie	OMHM	Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce	Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro	Arrondissement de Ville-Marie
Date de l'engagement	Août 2019	Octobre 2019	Janvier 2020	Février 2020	Février 2020
Engagement respecté? (au 26 mars 2021)	Oui	Suivi en cours	Oui	Suivi en cours	Lors du suivi de notre engagement, nous avons appris que la cessation progressive du déneigement des ruelles était suspendue. L'arrondissement s'est toutefois engagé à transmettre un tel avis dans le délai convenu, lorsque cette décision sera prise. Un suivi sera effectué au courant de l'année 2021.
Détail	<p>Une citoyenne s'adresse à notre bureau en 2019 en déplorant de basses températures dans son logement à l'automne et en hiver. L'arrondissement s'engage à effectuer une inspection durant l'hiver 2019-2020 afin de s'assurer que :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le système de chauffage permet d'atteindre une température de 21°C; 2. Le vide sanitaire est muni d'une installation permanente de chauffage qui maintient une température minimale de 15°C; 3. Les fenêtres sont étanches. <p>À défaut de respecter ces exigences réglementaires, l'arrondissement interviendra auprès du propriétaire et, au besoin, délivrera un avis et/ou un constat d'infraction.</p>	<p>L'Odm constate que les lettres de refus des demandes de changement de logement transmises aux locataires de l'OMHM ne contiennent pas de motifs au soutien des décisions et ne fournissent aucune explication sur les recours de contestation disponibles. L'OMHM s'engage à modifier les lettres afin de refléter les motifs de refus détaillés et d'y inclure des explications sur les recours possibles.</p>	<p>L'arrondissement s'engage à modifier un accroche-porte d'information destiné aux citoyennes et aux citoyens afin d'y inclure les travaux d'égouts, en plus des travaux d'aqueduc.</p>	<p>Après avoir reconnu un problème d'accumulation compulsive et d'entreposage de déchets dans les cours arrière et latérales des voisins immédiats d'un citoyen, l'arrondissement intervient. La situation s'améliore. À la demande de l'Odm, l'arrondissement s'engage également à :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poursuivre les suivis et effectuer des visites régulières sur les lieux pour s'assurer que le problème d'accumulation de matières nuisibles ou malpropres dans les cours est corrigé. Ces inspections seront effectuées à la fréquence de deux fois par semaine; 2. Faire des rappels aux contrevenants; 3. Transmettre aux contrevenants un avis confirmant que des inspections auront lieu en vue de vérifier la progression du ménage et l'état des lieux en cause. 	<p>L'arrondissement effectue un processus de révision des ruelles publiques déneigées par lui. Certaines personnes n'ont pas été suffisamment informées au préalable de la décision de cesser de déneiger la ruelle située à l'arrière ou en bordure de leur résidence ou l'ont été trop peu d'avance. Afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, l'arrondissement s'est engagé à transmettre un avis dans un délai raisonnable (avant le 30 septembre 2020) aux propriétaires concernés afin que ces derniers puissent prendre les dispositions nécessaires pour le déneigement de leur ruelle avant la première neige.</p> <p>→ Résumé du dossier : p. 19</p>

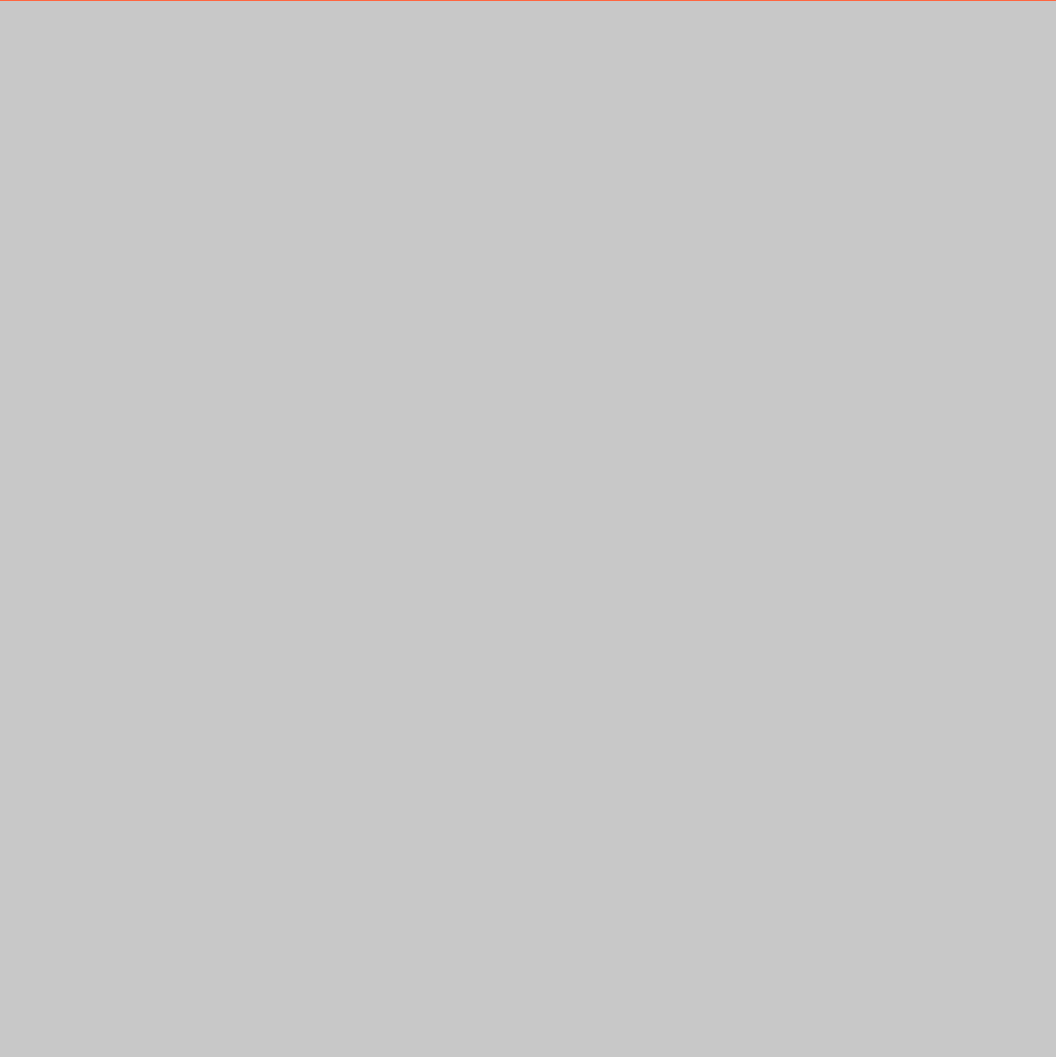


Engagements 2020 de l'Ombudsman de Montréal^(suite)

Engagement souscrit par	Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce	Arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie	Arrondissement du Plateau-Mont-Royal	Arrondissement d'Outremont
Date de l'engagement	Juin 2020	Juin 2020	Juin 2020	Juillet 2020
Engagement respecté? (au 26 mars 2021)	Oui	Oui	Oui	Suivi en cours
Détail	<p>L'OdM constate certaines lacunes procédurales et de communication lorsqu'un arbre est abattu d'urgence par l'arrondissement. Ce dernier s'engage à modifier sa procédure d'intervention. Un accroche-porte doit maintenant être déposé à la résidence devant laquelle un arbre est abattu d'urgence. L'accroche-porte doit indiquer que si une citoyenne ou un citoyen cause des dommages à un arbre public, des frais pourraient lui être réclamés. De plus, lorsqu'un tel cas se produit, l'arrondissement doit informer rapidement (un mois ou moins suivant l'abattage) la personne concernée qu'elle recevra une telle facture.</p>	<p>Une citoyenne se plaint de problèmes de sécurité à l'intersection de la rue Bélanger et de la 43e Avenue. L'arrondissement s'engage à ajouter un arrêt à cette intersection.</p>	<p>À la suite d'une longue enquête, l'OdM conclut qu'il est inéquitable d'appliquer les règles sur l'occupation du domaine public aux immeubles construits il y a des dizaines, voire une centaine d'années, alors qu'à cette époque, de tels empiètements étaient permis. Nous suggérons à l'arrondissement de modifier son règlement. L'arrondissement souscrit l'engagement suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rechercher et analyser les meilleures pratiques de gestion des empiètements sur le domaine public par des bâtiments ou leurs accessoires construits avant l'entrée en vigueur des règles actuelles; 2. Soumettre au conseil d'arrondissement, à l'automne 2020, un projet de modifications réglementaires visant à régulariser les situations d'iniquité qui découlent de l'application des règles actuelles à des immeubles qui ont été construits à une époque où ces empiètements n'étaient pas illégaux ni assujettis à une tarification annuelle. <p>→ Résumé du dossier : p. 18</p>	<p>Un groupe de personnes résidant à proximité du chantier du 1420, boulevard Mont-Royal, se plaint de plusieurs problèmes en lien avec celui-ci : piquetage incessant, heures de travail non respectées, lacunes en matière de communication, confusion par rapport à l'information disponible, etc.</p> <p>L'arrondissement s'engage, à l'été 2020, à :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poursuivre les inspections et les interventions, lorsque requis; 2. Diffuser l'aide-mémoire aux citoyens visés; 3. Rappeler régulièrement à l'entrepreneur de mettre à jour sa page Info-travaux; 4. Informer les citoyennes et les citoyens des étapes à venir; 5. Tenir une consultation publique en lien avec les modifications prévues au <i>Règlement sur le bruit</i> durant l'été. <p>→ Résumé du dossier : p. 20</p>

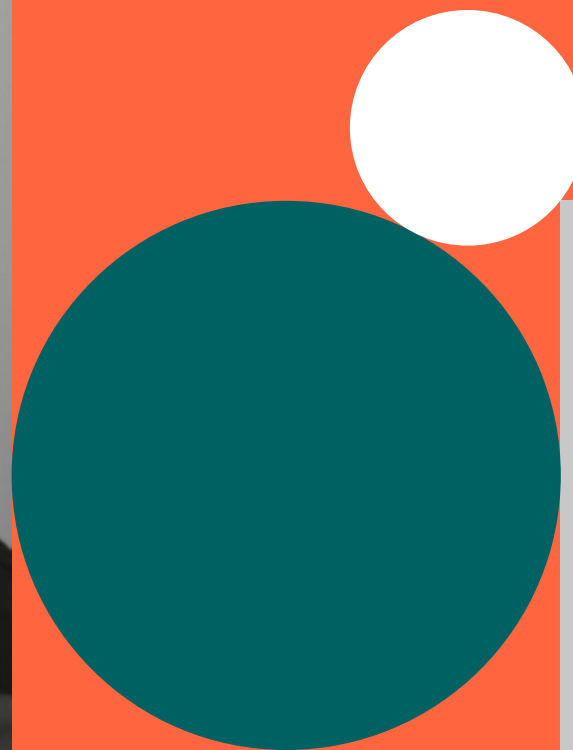


Avis-Conseils En mode influence






« J'ai pris connaissance de votre rapport concernant les VAS, le REV et divers autres aménagements dans la Ville durant la période de l'état d'urgence en lien avec la pandémie de la COVID-19, et je vous en remercie. (...) » — Directeur de service



Avis-Conseils : En mode influence

« Le but de ces demandes n'est pas d'obtenir un avis formel ou l'approbation de l'OdM, mais plutôt d'alimenter une réflexion en cours ou à venir. »

A photograph showing two people from behind, standing on a concrete ledge or rooftop. They are looking out over a city skyline with various buildings under a clear blue sky. The person on the left is wearing a dark jacket and dark pants, while the person on the right is wearing a dark jacket, a grey hoodie, and red pants. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

Occasionnellement, l'OdM transmet à des intervenants de la Ville ses commentaires et ses préoccupations à l'égard d'enjeux qui méritent, à notre avis, leur attention parfois immédiate. Il s'agit d'interventions ciblées que nous ne considérons pas comme des enquêtes formelles. Il arrive aussi que des entités de la Ville nous interpellent en lien avec un questionnement sur les services offerts à la population, l'amélioration de leurs procédures, etc. Le but de ces demandes n'est pas d'obtenir un avis formel ou l'approbation de l'OdM, mais plutôt d'alimenter une réflexion en cours ou à venir. Cela fait partie de notre rôle et nous y répondons avec plaisir.

En voici quelques exemples →

Avis-Conseils : En mode influence

Gestion des médias sociaux : nous avons réalisé, en 2019, une longue enquête qui a permis d'identifier les principes applicables à la gestion des médias sociaux par l'Administration municipale, dans le respect du droit à la liberté d'expression des citoyens. Cette enquête, rapportée dans notre rapport annuel 2019, a suscité beaucoup d'intérêt de la part des membres de l'Administration municipale et des élus et élus, qui se questionnaient entre autres sur le droit de critique des citoyens à l'endroit de la Ville sur les médias sociaux et sur les sanctions pouvant être appliquées en cas de publications jugées problématiques. En réponse à ces demandes, l'OdM transmet une note aux 19 directions d'arrondissements, au Service de l'expérience citoyenne et des communications ainsi qu'à la Direction générale de la Ville afin de partager l'analyse réalisée dans le cadre de notre enquête. Cette note dégage l'étendue et les limites de la liberté d'expression sur les plateformes de médias sociaux d'une administration municipale, de même que les principes applicables en matière de sanction pour des propos excessifs. Dans sa note, l'ombudsman invite la Ville à mettre en place les mécanismes requis afin d'assurer le respect de ces règles.

Réaménagements urbains durant la pandémie : au printemps 2020, la Ville annonce plusieurs projets de reconfiguration de rues et de trottoirs afin de permettre à la population de profiter de ces espaces publics tout en respectant la distanciation sociale exigée. Au mois de mai, en amont de la réalisation de ces aménagements, l'OdM transmet un avis de préoccupation aux 19 directions d'arrondissements, à la Direction générale ainsi qu'à toutes les mairesses et à tous les maires d'arrondissement et à la mairesse de la Ville de Montréal. Cette communication vise à rappeler l'importance d'assurer, entre autres, la sécurité des usagères et des usagers, l'accessibilité universelle des nouveaux aménagements et le maintien des accès véhiculaires pour les automobilistes et les services d'urgence lors de la planification et de l'implantation de ces projets. Notre avis invite aussi la Ville à :

- Bien informer et consulter les citoyennes et les citoyens, les services d'urgence, les camionneuses et les camionneurs et tout autre groupe concerné au sujet des mesures prévues;
- Tenir compte de leurs commentaires;
- Surveiller les impacts des aménagements après leur réalisation;
- Apporter les correctifs requis au besoin.

Malgré cet avis de préoccupation, certains des aménagements réalisés ont été à l'origine de problèmes de sécurité et d'accessibilité. Durant l'été et l'automne 2020, nous avons reçu plus de 300 plaintes à ce sujet et nous avons lancé plusieurs enquêtes.

→ Résumé du dossier : [p. 23](#)

Mur de briques dangereux : à la suite d'un signalement reçu d'une citoyenne au sujet d'un mur de briques qui lui semble dangereux, dans l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal, l'OdM porte la situation à l'attention de la direction de cet arrondissement. Il s'ensuit une intervention rapide qui confirme les préoccupations de la citoyenne. L'arrondissement établit un périmètre de sécurité à la base du mur et prend la situation en charge.

Gestion des plaintes : en 2020, à la demande de ces dernières, nous avons eu l'occasion d'échanger avec l'arrondissement de Côtedes-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce et avec l'Agence de mobilité durable de Montréal sur leurs procédures de gestion des plaintes. Ces demandes nous ont été adressées dans une perspective d'amélioration continue des pratiques et des procédures en vigueur dans ces organisations.



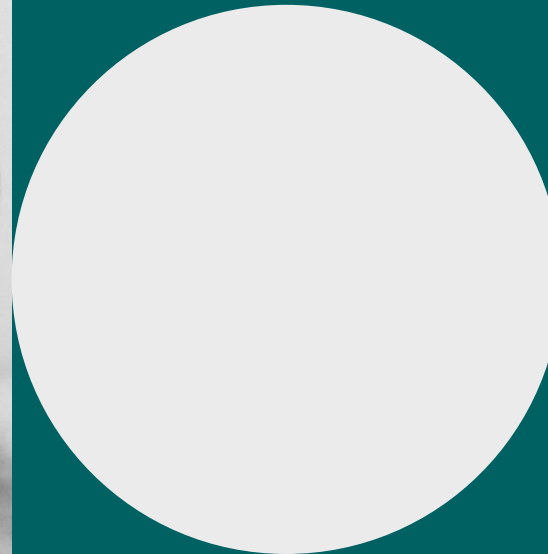
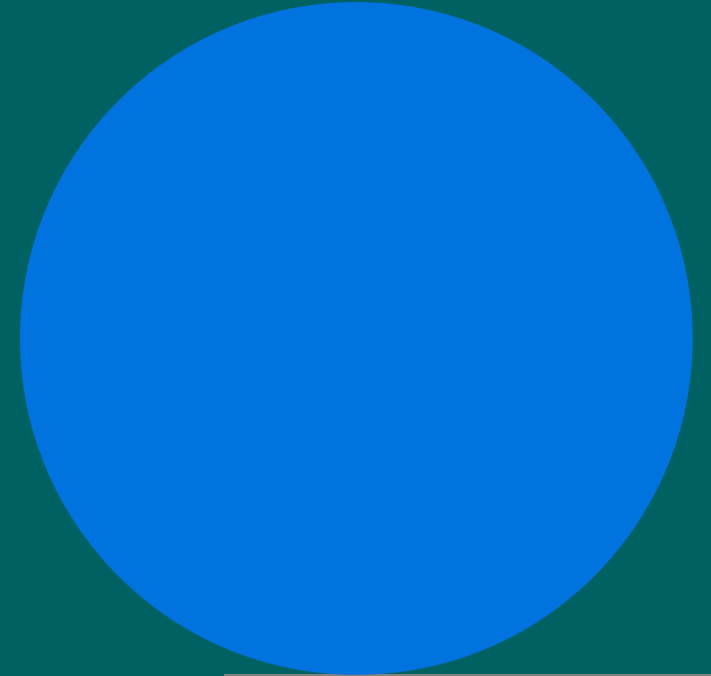
L'année 2020 en chiffres



4



« Un très gros merci pour votre travail
et support d'une efficacité exemplaire »
— Citoyenne



Statistiques générales

25 380

Nombre total de dossiers traités
par l'OdM depuis sa création

2 150

Dossiers traités en 2020
(incluant les enquêtes
lancées en 2020 et avant)

1 992

Dossiers ouverts
en 2020

Parmi ces dossiers :

498

Nouvelles
enquêtes/
analyses

10

Avis/
conseils

Parmi ces enquêtes :

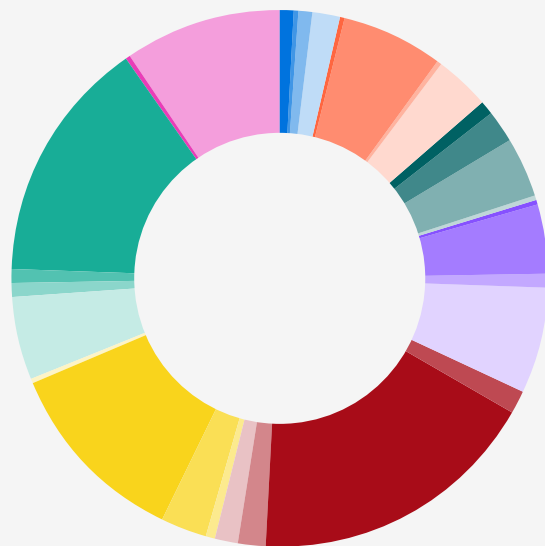
20

ont été lancées
à l'initiative de
l'OdM

14

sont des suivis
d'engagements
souscrits en 2020 ou
au courant d'années
précédentes

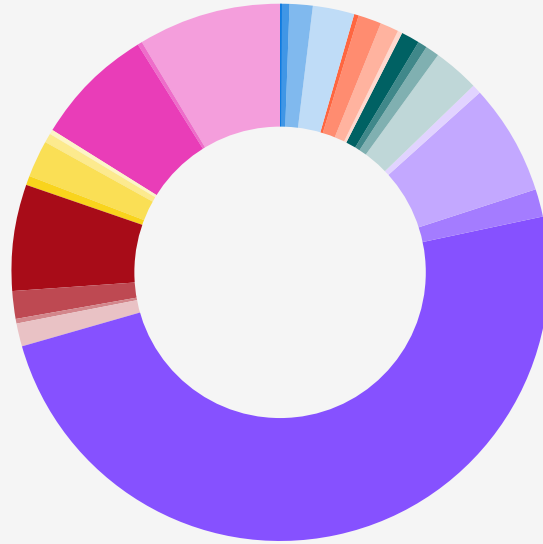
On nous a parlé de...



● 18	Accès à l'information	● 59	Dommages matériels et corporels	● 11	Ruelles
● 3	Accessibilité universelle	● 5	Environnement/ Développement durable	● 45	Sécurité
● 15	Agent de la paix (excluant le comportement)	● 8	Droits de la personne et éthique	● 188	Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
● 28	Animaux	● 66	Immeubles : entretien et salubrité	● 7	Sports et loisirs
● 2	Appels d'offres/Contrats	● 13	Accès au logement social et abordable	● 83	Stationnements et débarcadères
● 102	Arbres, jardins communautaires et parcs	● 107	Nuisances	● 13	Subventions
● 3	Bibliothèques/Culture	● 25	Participation citoyenne	● 14	Taxes
● 54	Constats d'infraction et cour municipale	● 285	Voies cyclables	● 239	Travaux publics
● 16	Domaine public	● 30	Relations de travail	● 6	Transports en commun
● 30	Divers	● 20	Relations locataires/propriétaires (en lien avec la Ville de Montréal)	● 154	Zonage et urbanisme



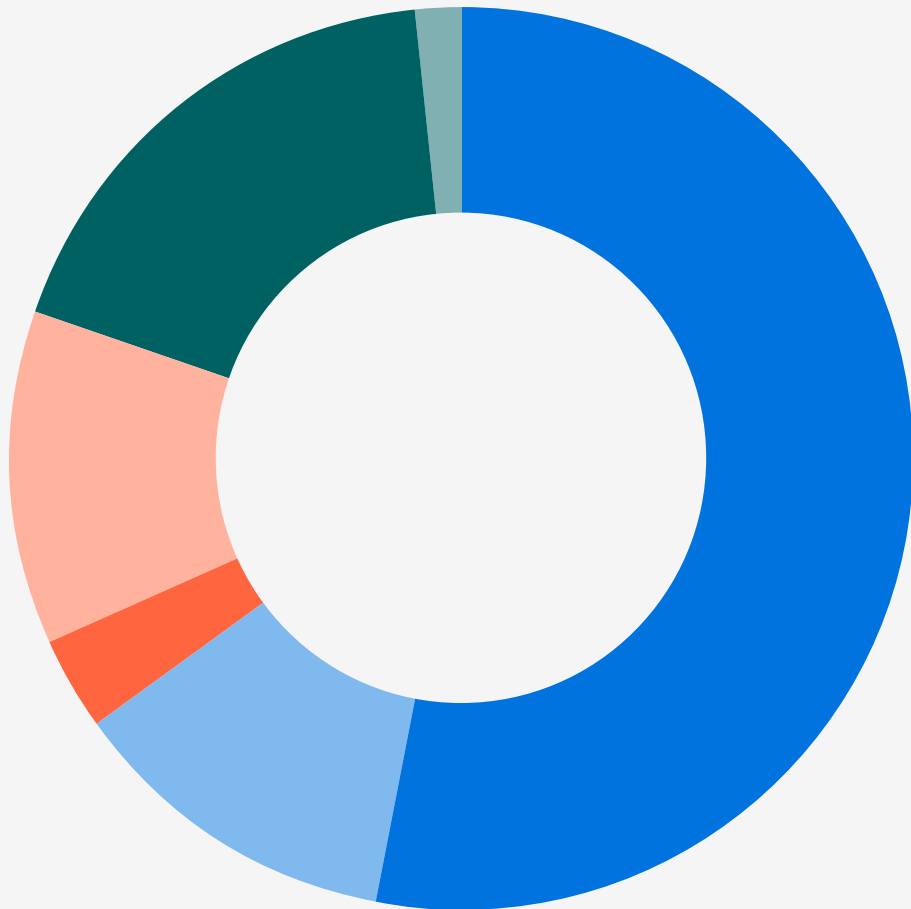
Nous avons enquêté sur...



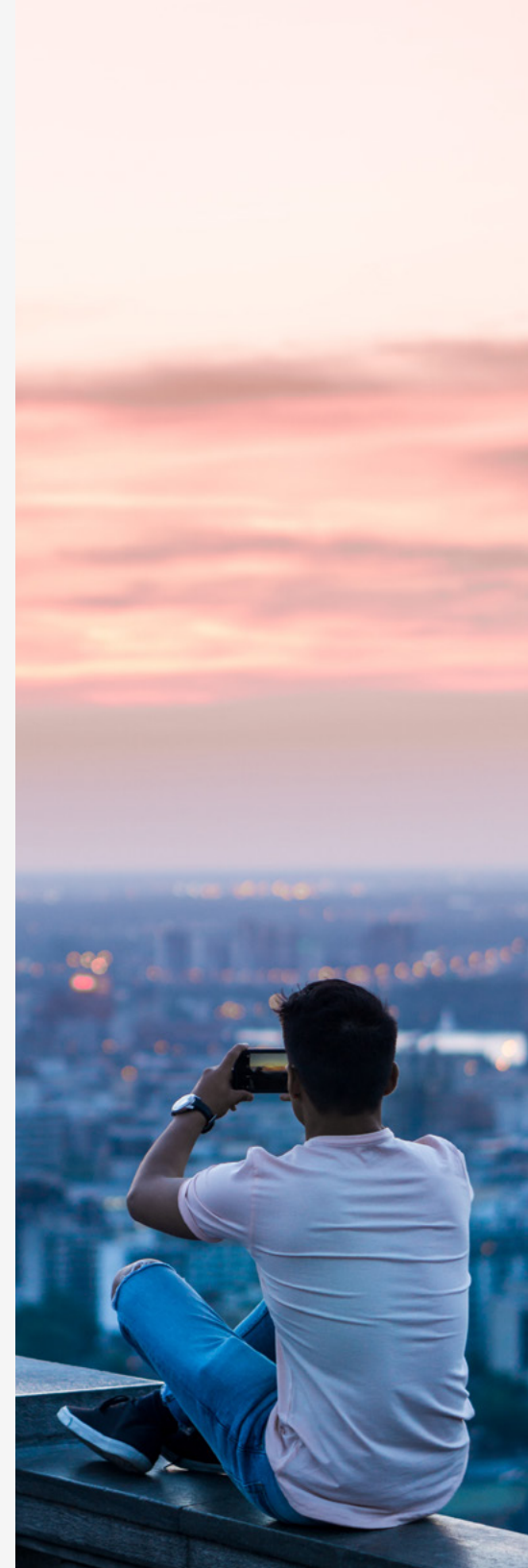
● 1	Accès à l'information	● 3	Droits de la personne et éthique	● 32	Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
● 2	Accessibilité universelle	● 14	Immeubles : entretien et salubrité	● 3	Sports et loisirs
● 7	Animaux	● 3	Accès au logement social et abordable	● 11	Stationnements et débarcadères
● 13	Arbres, jardins communautaires et parcs	● 33	Nuisances	● 3	Subventions
● 1	Bibliothèques/Culture	● 9	Participation citoyenne	● 1	Taxes
● 7	Constats d'infraction et cour municipale	● 24.3	Voies cyclables	● 37	Travaux publics
● 5	Domaine public	● 7	Relations locataires/propriétaires (en lien avec la Ville de Montréal)	● 1	Transports en commun
● 2	Divers	● 2	Ruelles	● 42	Zonage et urbanisme
● 6	Dommages matériels et corporels	● 7	Sécurité		
● 3	Environnement/Développement durable				

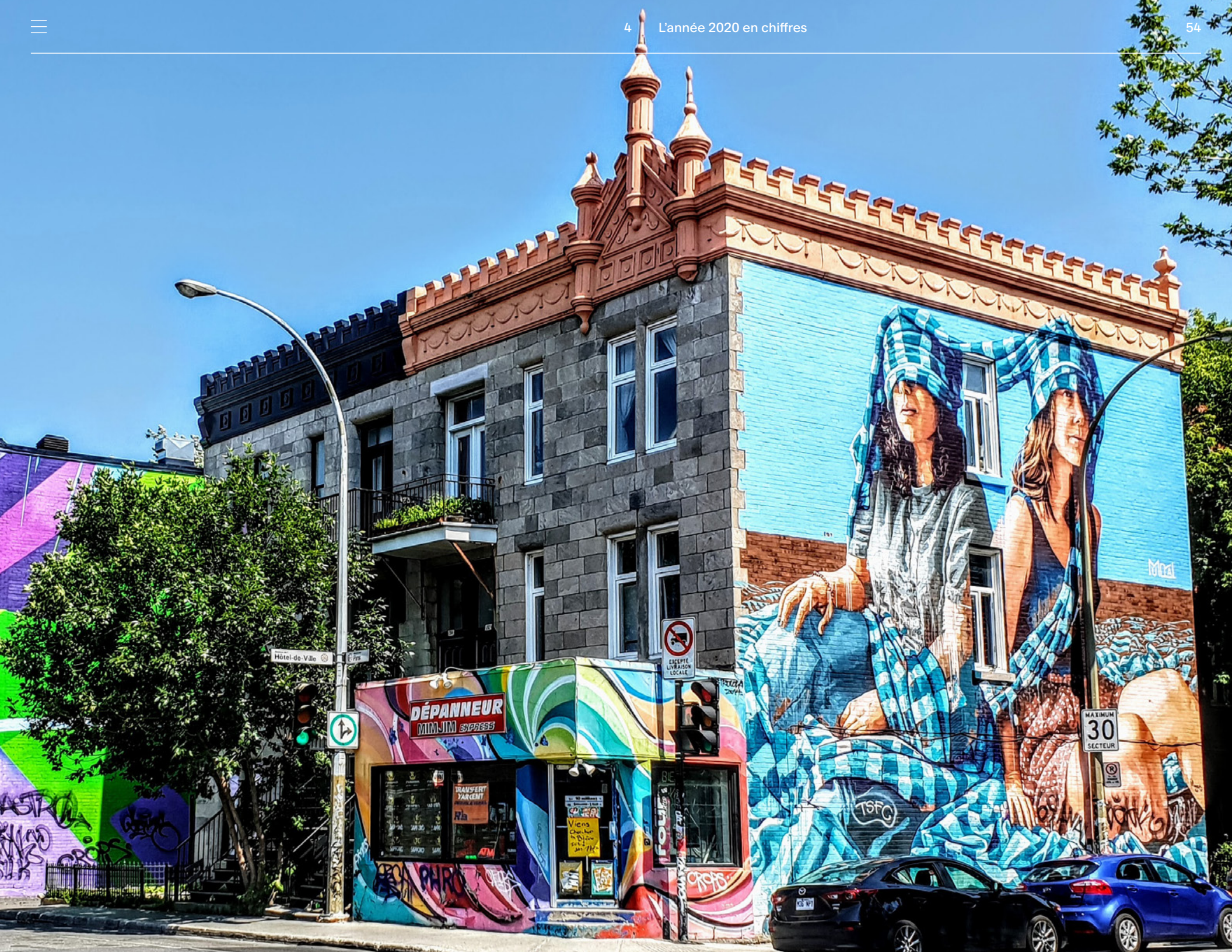


Nos enquêtes ont eu comme résultats...



- 265 Fondées
- 60 Non fondées
- 16 Désistements ou refus de collaboration des citoyennes et des citoyens
- 60 Citoyennes et citoyens référés vers l'entité concernée, en cours d'enquête ou refus d'intervention de l'OdM
- 89 En traitement
- 8 Suivis concernant un engagement souscrit





Qui fait appel à l'OdM?



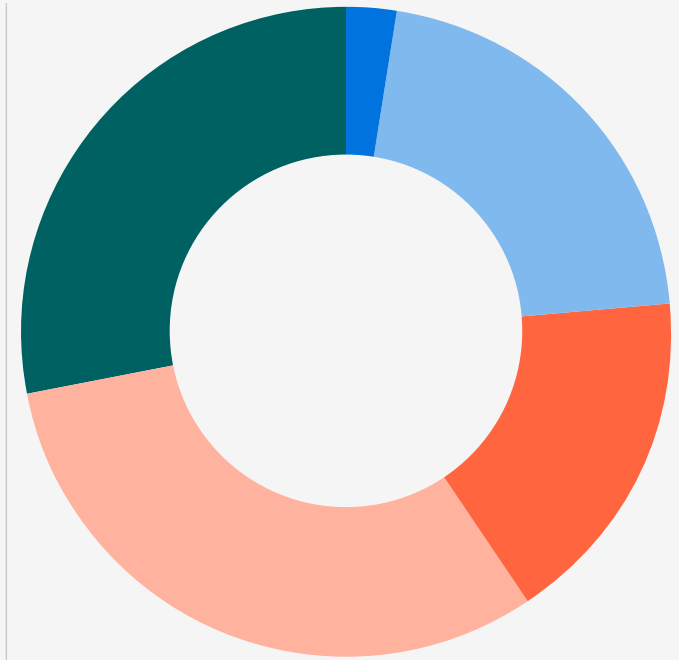
Sexe

- 49,52 % Femme
- 50,48 % Homme



Langue

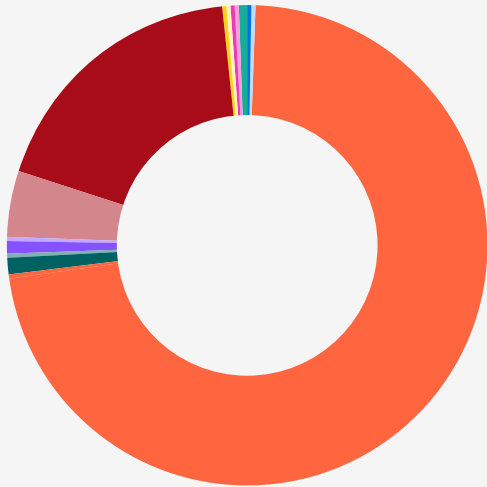
- 85,12 % Français
- 14,88 % Anglais



Âge

- 2,64 % 18-25 ans
- 21,00 % 26-40 ans
- 16,95 % 41-50 ans
- 31,42 % 51-64 ans
- 27,99 % 65 ans et plus

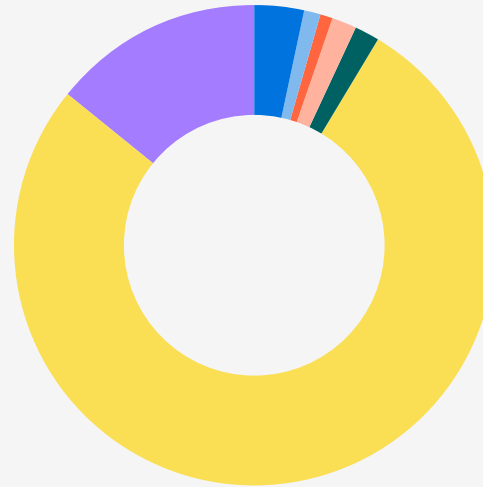
Pays d'origine (lorsque déclaré)



- 1 Afghanistan
- 4 Algérie
- 4 Allemagne
- 2 États-Unis
- 1 Australie
- 2 Brésil
- 1282 Canada
- 3 Chine
- 1 Colombie
- 2 Égypte
- 21 France
- 7 Grèce
- 10 Haiti

- 3 Inde
- 2 Iran
- 80 Italie
- 1 Maroc
- 1 Pérou
- 327 Pays inconnu
- 3 Pologne
- 3 Portugal
- 3 Roumanie
- 3 Russie
- 3 Syrie
- 3 Ukraine
- 8 Vietnam

Minorité visible (lorsque déclarée)



- 66 Arabe
- 22 Asiatique
- 11 Asiatique du Sud
- 34 Latino-américaine
- 30 Noire
- 1442 Non
- 263 Inconnue

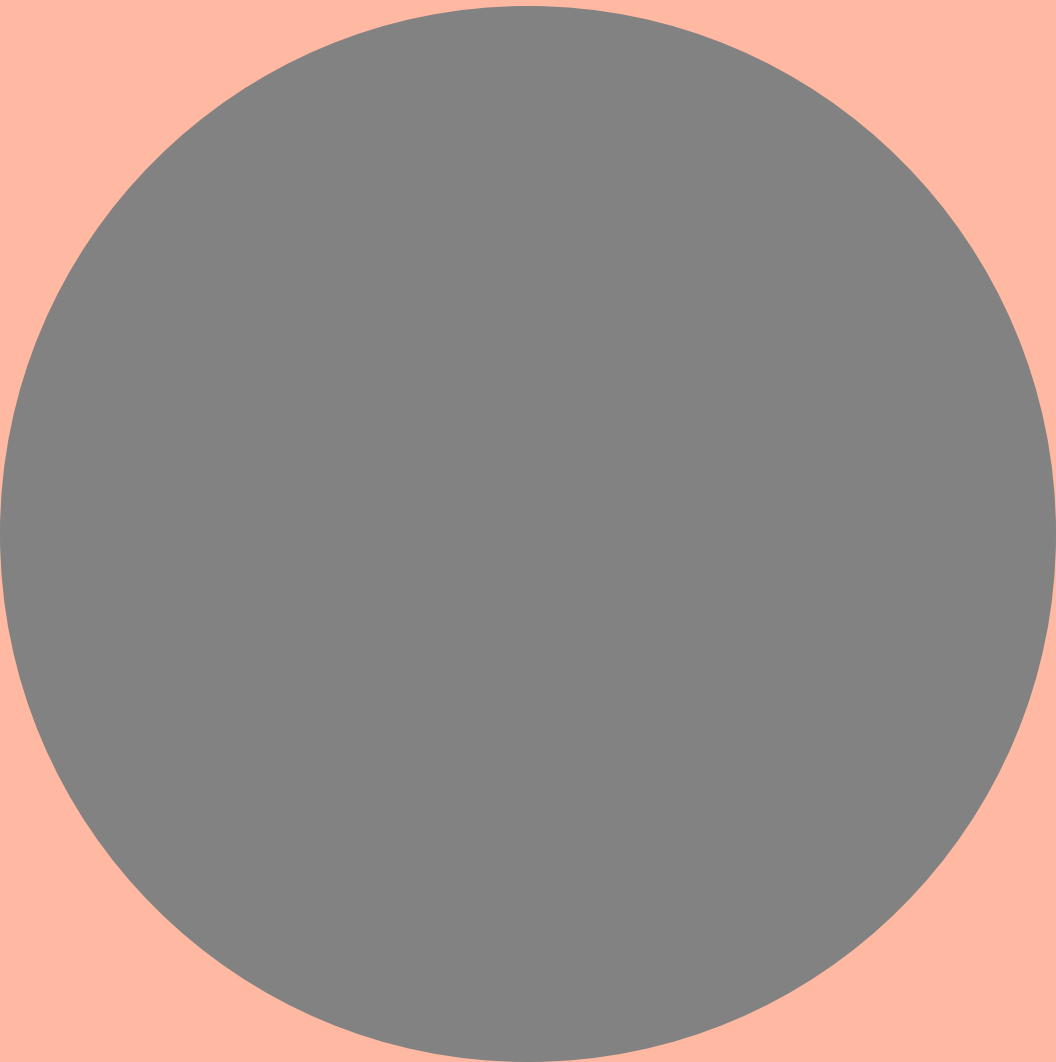
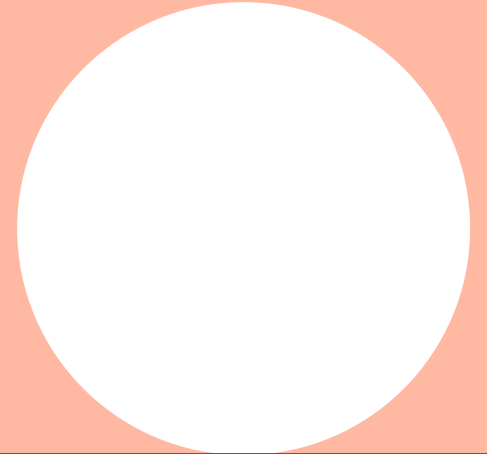
Par quel moyen s'adresse-t-on à l'Odm?

- 1,63 % Médias sociaux
- 64,06 % Courriel ou formulaire de plainte en ligne
- 1 % En personne (**jusqu'en mars 2020)
- 1,05 % Poste
- 32,26 % Téléphone et télécopieur

Nos délais de traitement moyens (en jours ouvrables)

- 90 Enquêtes approfondies et suivis d'engagements
- 12 Enquêtes sommaires
- 3 Plaintes reçues en 1ère ligne
- 3 Demandes d'informations

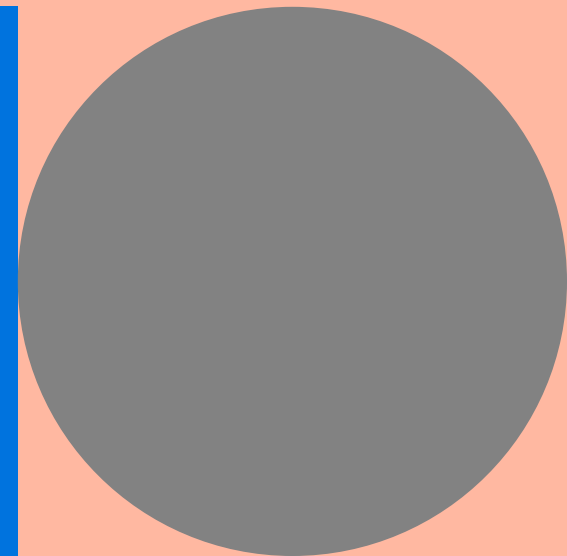
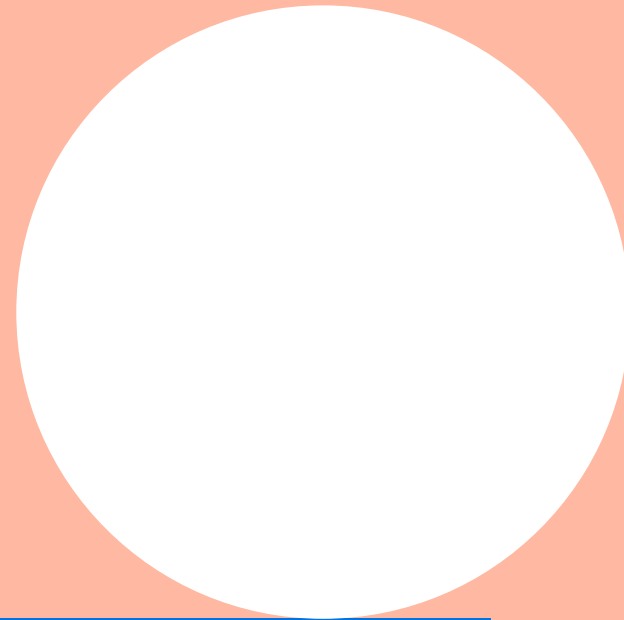
Charte Montréalaise des droits et responsabilités



5



« Je vous remercie sincèrement pour toute votre aide concernant notre dossier. » — Citoyenne



Charte montréalaise des droits et responsabilités

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est entrée en vigueur le 1er janvier 2006 et elle a été modifiée par la suite en 2011 et en 2015.

Les engagements qu'elle contient lient tous les membres du personnel et toutes les élu·es et tous les élu·es de la Ville de Montréal. Ces engagements touchent divers aspects des activités municipales :

- Qualité des services municipaux;
- Accessibilité universelle;
- Sécurité des citoyennes et des citoyens;
- Démocratie et participation citoyenne, y compris un droit d'initiative pouvant mener à une consultation publique;
- Protection de l'environnement et de la qualité de l'air;
- Protection du patrimoine;
- Inclusion sociale et égalité hommes/femmes;
- Promotion du recyclage et de la réduction à la source;

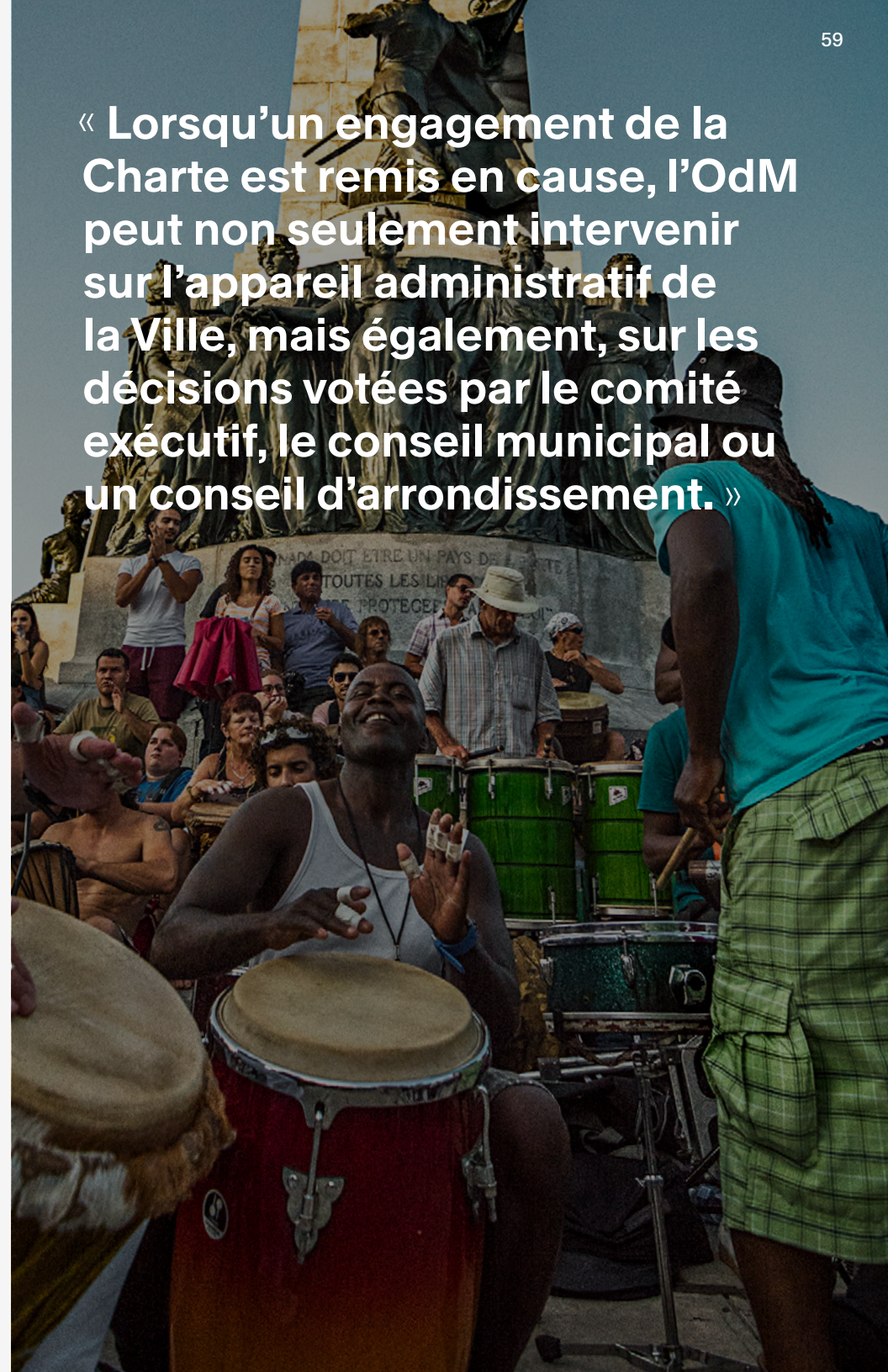
- Développement durable;
- Accès aux services municipaux, incluant les loisirs et les bibliothèques.

Le seul recours possible pour faire respecter les engagements contenus dans la Charte est une plainte à l'OdM. Les citoyennes et les citoyens ne peuvent pas recourir aux tribunaux de droit commun.

Lorsqu'un engagement de la Charte est remis en cause, l'OdM peut non seulement intervenir sur l'appareil administratif de la Ville, mais également, sur les décisions votées par le comité exécutif, le conseil municipal ou un conseil d'arrondissement.

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

« Lorsqu'un engagement de la Charte est remis en cause, l'OdM peut non seulement intervenir sur l'appareil administratif de la Ville, mais également, sur les décisions votées par le comité exécutif, le conseil municipal ou un conseil d'arrondissement. »



Charte montréalaise des droits et responsabilités^(suite)

Nombre d'enquêtes lancées en 2020 qui impliquent la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* :

316

Pour consulter certains résumés de dossiers impliquant la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* : p. 21-26

Nombre de principes, d'engagements et de responsabilités de la Ville contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* concernés par ces enquêtes :

1 220

Ce chiffre se détaille comme suit :

Environnement et développement durable

39

Favoriser la mise en valeur de la forêt urbaine	4
Favoriser la protection de la forêt urbaine	2
Favoriser la protection des milieux naturels	1
Favoriser l'accès aux espaces verts	1
Favoriser l'amélioration constante de la qualité de l'air	4
Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures	3
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	1
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	21
Préserver la biodiversité et favoriser son accroissement dans les parcs et les espaces verts	1
Promouvoir auprès des citoyennes et des citoyens un comportement civique responsable et respectueux des milieux de vie et de l'environnement	1

Sécurité

Aménager son territoire de façon sécuritaire	175
Prendre des mesures visant à assurer la sécurité des citoyennes et des citoyens dans les espaces publics, notamment les parcs et les équipements collectifs et récréatifs	2
Protéger l'intégrité des biens	1
Protéger l'intégrité physique des personnes	138

316

Services municipaux

402

Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	1
Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général	192
Prendre des mesures adéquates visant à assurer la propreté du domaine public	3
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile	2
Rendre des services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire	204

Charte montréalaise des droits et responsabilités^(suite)

Vie démocratique

458

Fournir des informations dans un langage clair (favoriser la participation citoyenne)	5
Fournir des informations utiles (favoriser la participation citoyenne)	185
Promouvoir la participation publique	78
S'assurer du caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques par l'adoption et le maintien de procédures à cet effet	1
Soutenir des pratiques de communication appropriées (favoriser la participation citoyenne)	189

Vie économique et sociale

5

Prendre des mesures adéquates, avec ses partenaires, pour que soit fourni un logement provisoire et sécuritaire aux personnes itinérantes dès qu'elles en expriment le besoin	1
Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause	4

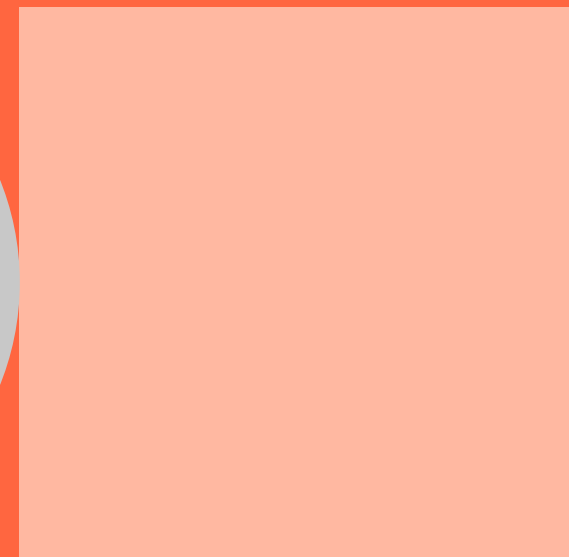
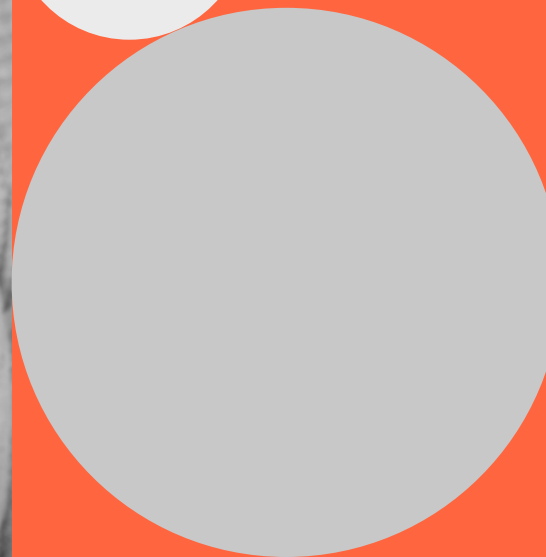
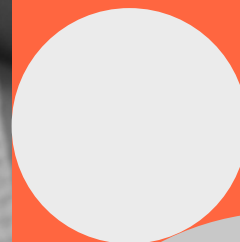


Portrait des plaintes et des enquêtes par entité

A large, white, stylized number '6' is centered within a large, light gray, rounded shape that resembles a person's silhouette. The background of the slide is orange, with a light orange rectangular area on the left side.



« J’apprécie beaucoup votre aide; au moins j’ai une réponse claire sur ma requête et je sais que l’arrondissement XX est en train de travailler pour résoudre ce problème. » — Citoyenne



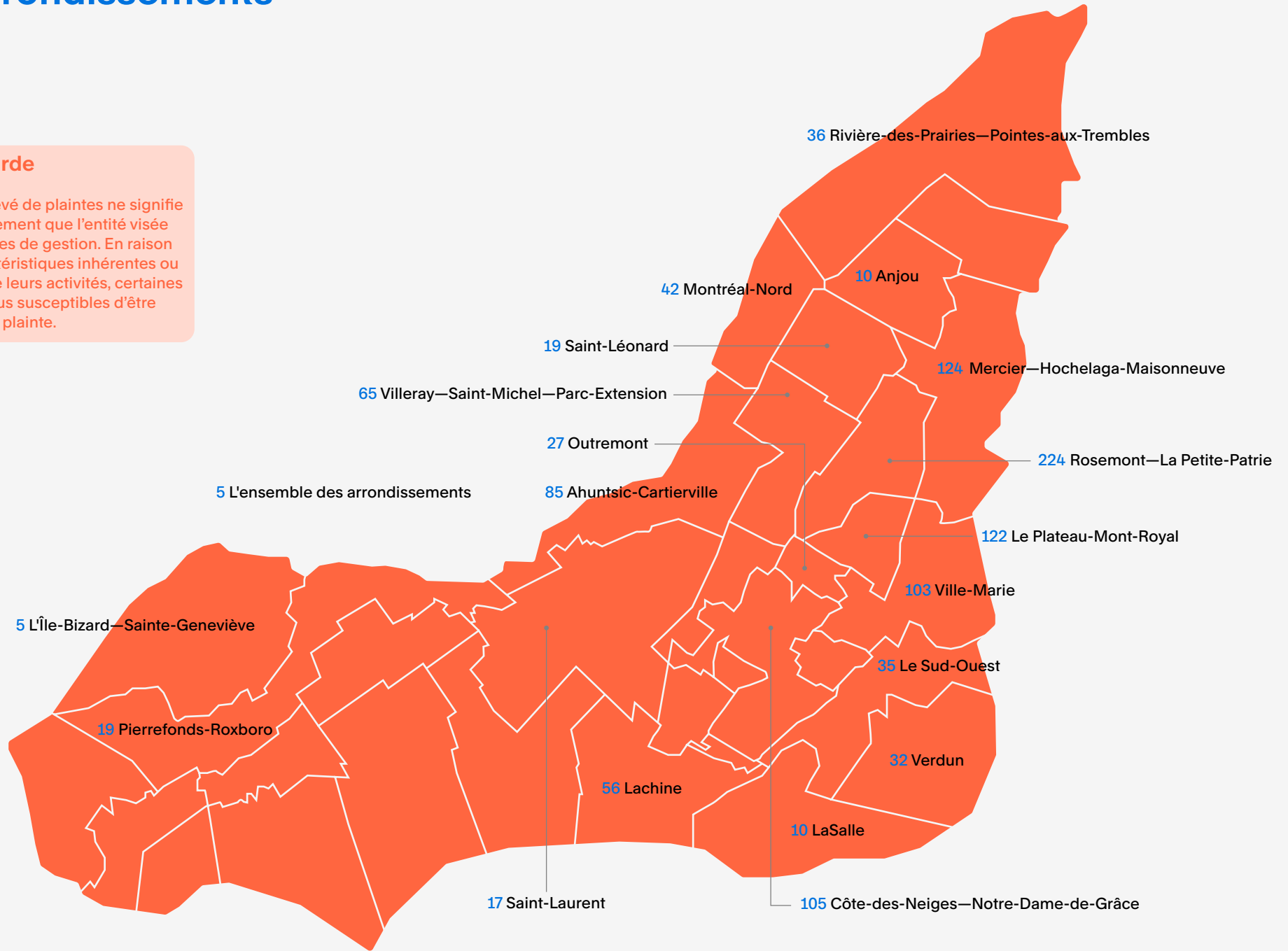
Les arrondissements



Les arrondissements

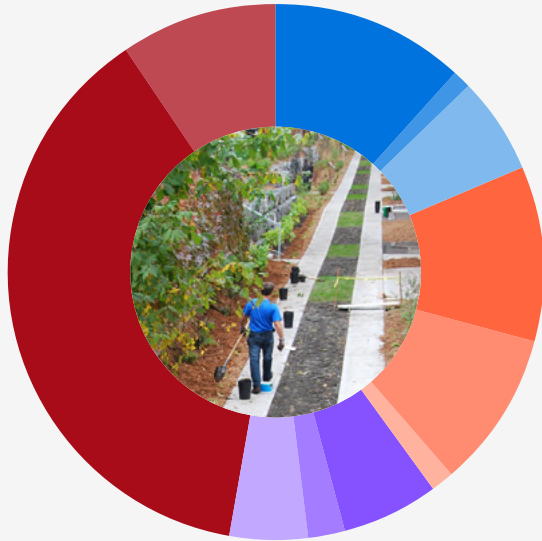
Mise en garde

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



Ahuntsic-Cartierville

Plaintes reçues en 2020 : **85**
 Enquêtes lancées en 2020 : **23**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 10 Arbres, jardins communautaires et parcs
- 1 Divers
- 5 Immeubles : entretien et salubrité
- 9 Nuisances
- 8 Voies cyclables
- 1 Sécurité
- 5 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 2 Sports et loisirs
- 4 Stationnements et débarcadères
- 32 Travaux publics
- 8 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées et réglées	6
Plaintes fondées – Émission d’une recommandation	1
Plaintes fondées – Engagement souscrit	1
Plaintes non fondées	8
Désistement du plaignant	1
Citoyens référés à l’arrondissement en cours d’enquête	2

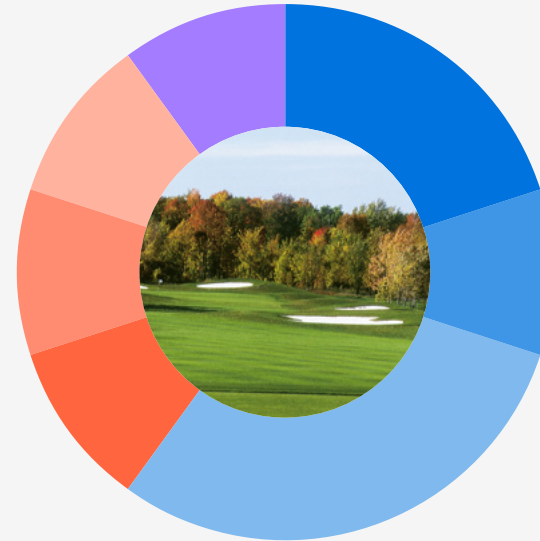
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **6**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **50 jours ouvrables**

→ p. 11
 → p. 14

Anjou

Plaintes reçues en 2020 : **10**
 Enquêtes lancées en 2020 : **5**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 2 Arbre, jardins communautaire et parcs
- 1 Immeubles : entretien et salubrité
- 3 Nuisances
- 1 Sécurité
- 1 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 1 Travaux publics
- 1 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

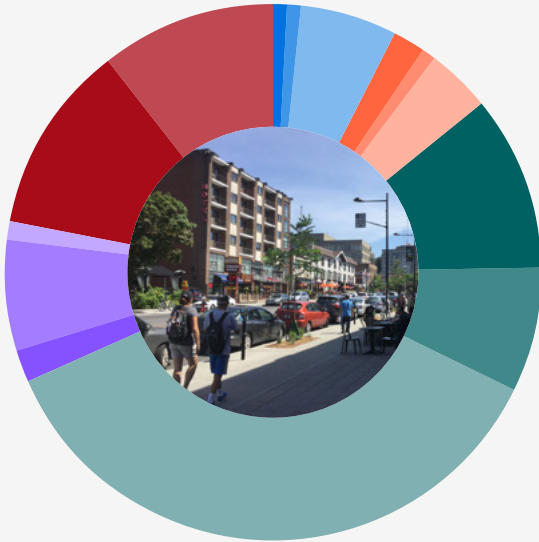
Plaintes fondées et réglées	2
Suivi d’un engagement antérieur – Respecté	1
Désistement du plaignant	1
Citoyen référé à l’arrondissement en cours d’enquête	1
Refus d’intervenir	1

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **56 jours ouvrables**



Côte-des-Neiges— Notre-Dame-de-Grâce

Plaintes reçues en 2020 : **105**
 Enquêtes lancées en 2020 : **57**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Accès à l'information
- 1 Animaux
- 6 Arbres, jardins communautaires et parcs
- 2 Constats d'infraction et cour municipale
- 1 Domaine public
- 4 Dommages matériels et corporels
- 12 Immeubles : entretien et salubrité
- 8 Nuisances
- 38 Voies cyclables
- 2 Sécurité
- 7 Services aux citoyens - Communications, comportements, procédures et délais
- 1 Stationnements et débarcadères
- 12 Transports en commun
- 11 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées et réglées	2
Plaintes fondées - Émission d'une recommandation	38
Plaintes fondées - Engagement souscrit	1
Suivi d'un engagement antérieur - Respecté	1
Plaintes non fondées	5
Désistement du plaignant	1
Citoyen référé à l'arrondissement en cours d'enquête	4
Refus d'intervenir	1

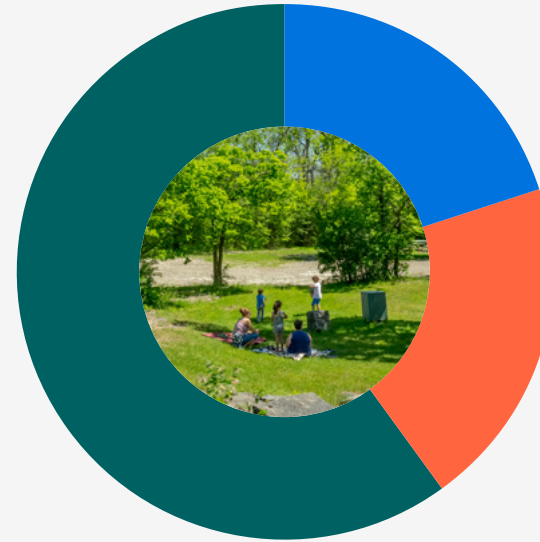
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **6**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **64 jours ouvrables**

→ p. 24

L'Île-Bizard— Sainte-Genève

Plaintes reçues en 2020 : **5**
 Enquête lancée en 2020 : **1**
Sujets des plaintes et des enquêtes



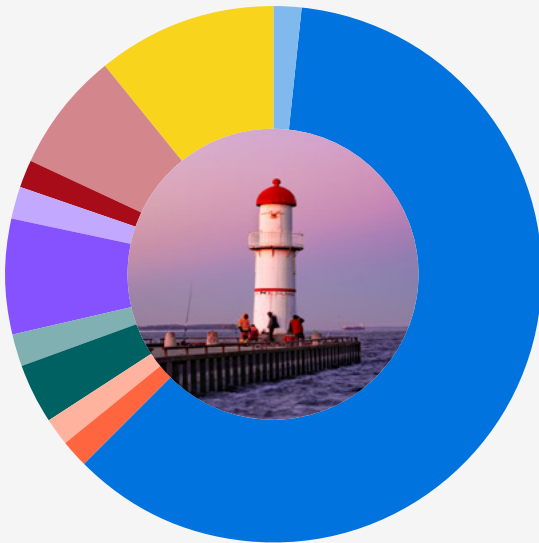
- 1 Immeubles : entretien et salubrité
- 1 Sécurité
- 3 Travaux publics

Résultat de l'enquête lancée en 2020 :

En traitement au 31 décembre 2020 : **1**

Lachine

Plaintes reçues en 2020 : **56**
 Enquêtes lancées en 2020 : **9**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Animaux
- 34 Arbres, jardins communautaires et parcs
- 1 Immeuble: entretien et salubrité
- 1 Voies cyclables
- 2 Ruelles
- 1 Sécurité
- 4 Services aux citoyens - Communications, comportement, procédure et délais
- 1 Sports et loisirs
- 1 Stationnement et débarcadères
- 4 Travaux publics
- 6 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

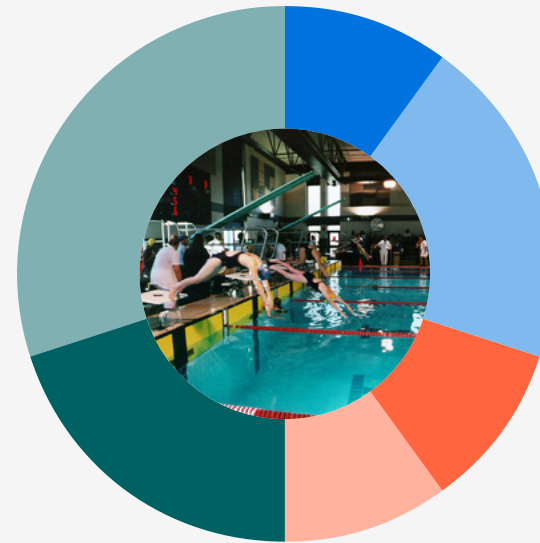
Citoyen référé à l'arrondissement en cours d'enquête	2
Refus d'intervenir	1

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **6**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **18 jours ouvrables**

LaSalle

Plaintes reçues en 2020 : **10**
 Enquête lancée en 2020 : **1**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Accès à l'information
- 2 Arbres, jardins communautaires et parcs
- 1 Domaine public
- 1 Droits de la personne et éthique
- 2 Travaux publics
- 3 Zonage et urbanisme

Résultat de l'enquête lancée en 2020 :

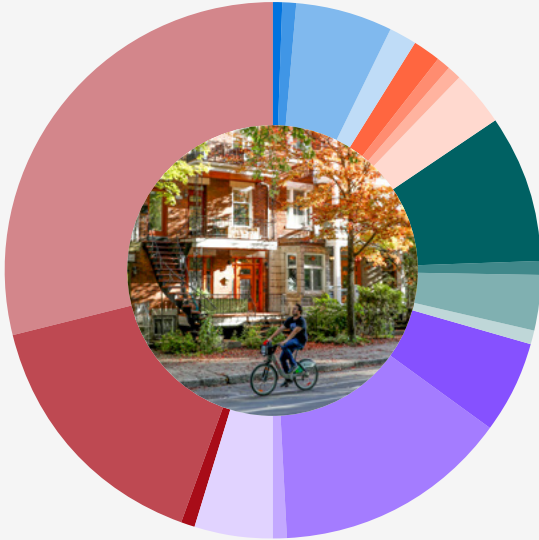
En traitement au 31 décembre 2020	1
-----------------------------------	---

Le Plateau-Mont-Royal

Plaintes reçues en 2020 : **122**

Enquêtes lancées en 2020 : **16**

Sujets des plaintes et des enquêtes



● 1	Accès à l'information	● 4	Voies cyclables
● 1	Animaux	● 1	Ruelles
● 7	Arbres, jardins communautaires et parcs	● 7	Sécurité
● 2	Domaine public	● 17	Services aux citoyens - Communications, comportement, procédure et délais
● 2	Divers	● 1	Sports et loisirs
● 1	Domages matériels et corporels	● 6	Stationnement et débarcadères
● 1	Droits de la personne et éthique	● 1	Subventions
● 4	Immeubles : entretien et salubrité	● 19	Travaux publics
● 11	Nuisances	● 35	Zonage et urbanisme
● 1	Participation citoyenne		

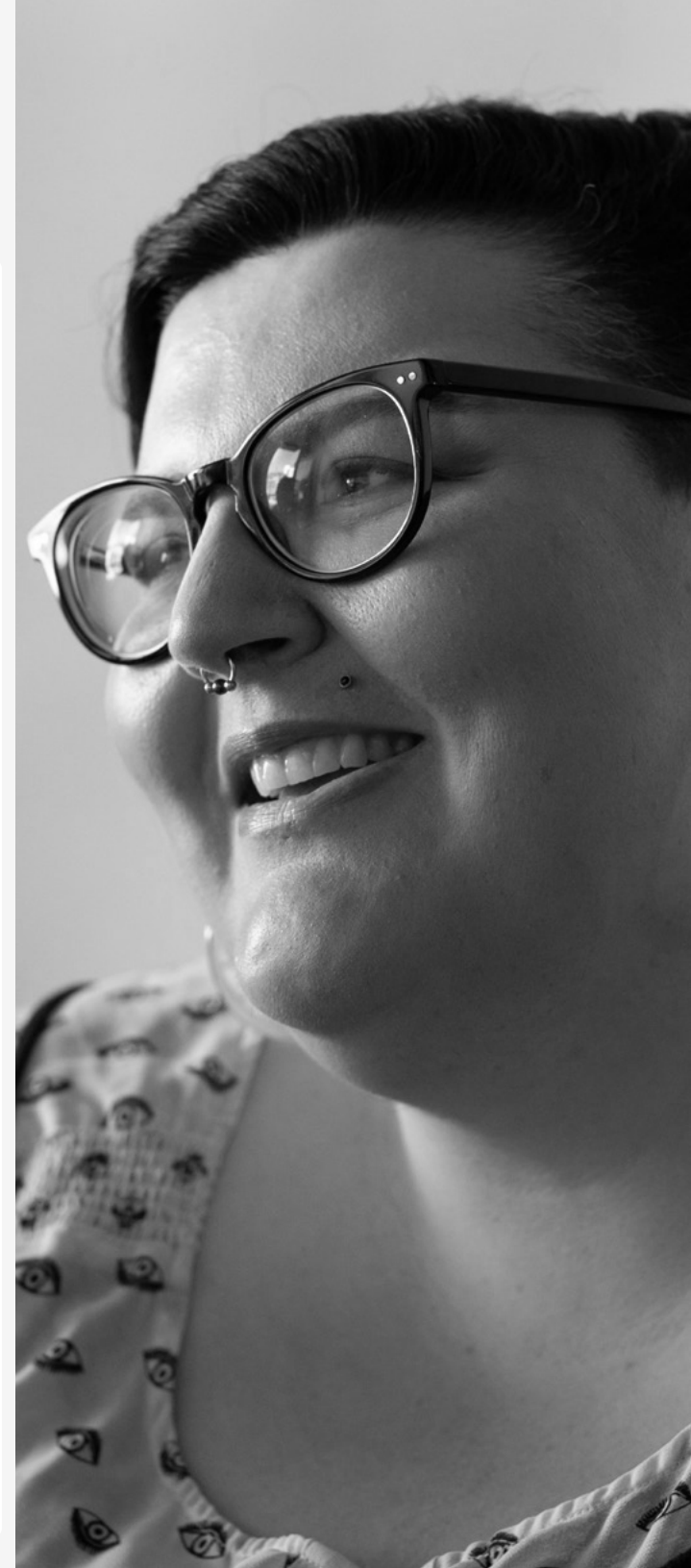
Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées – Émission d'une recommandation	1
Plaintes non fondées	5
Désistement du plaignant	2
Citoyen référé à l'arrondissement en cours d'enquête	3
Refus d'intervenir	3

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **4**

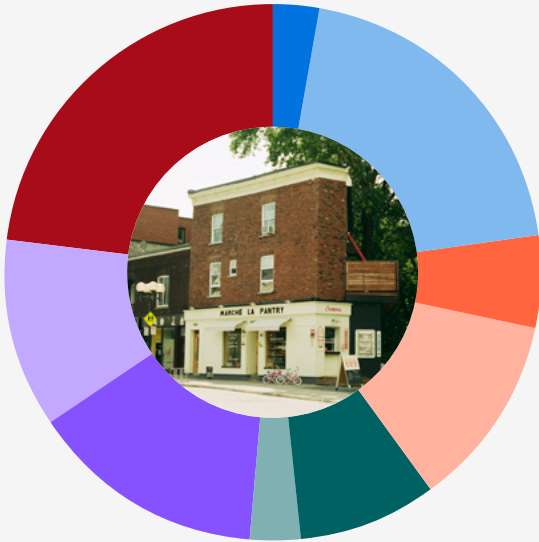
Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **22 jours ouvrables**

→ [p. 18](#)



Le Sud-Ouest

Plaintes reçues en 2020 : **35**
 Enquêtes lancées en 2020 : **8**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Animaux

- 7 Nuisances

- 2 Voies cyclables

- 4 Sécurité

- 3 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais

- 1 Sports et loisirs

- 5 Stationnements et débarcadères

- 4 Travaux publics

- 8 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées et réglées	2
Suivi d'un engagement antérieur – Respecté	1
Citoyen référé à l'arrondissement en cours d'enquête	1

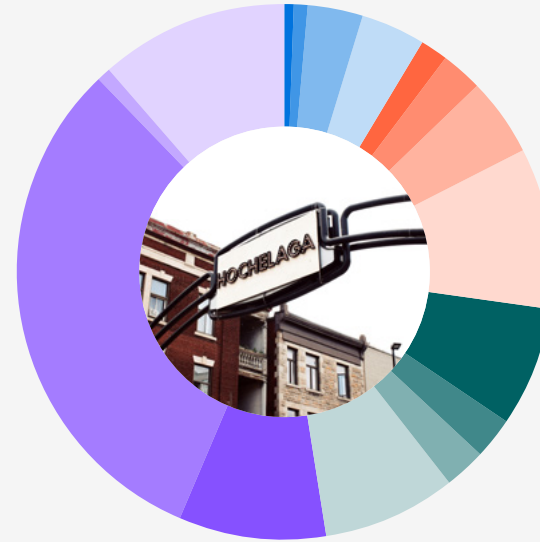
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **4**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **53 jours ouvrables**

→ p. 11
 → p. 16

Mercier—Hochelaga-Maisonneuve

Plaintes reçues en 2020 : **124**
 Enquêtes lancées en 2020 : **25**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Accès à l'information

- 1 Accessibilité universelle

- 4 Animaux

- 5 Arbres, jardins communautaires et parcs

- 2 Domaine public

- 3 Dommages matériels et corporels

- 6 Immeubles : entretien et salubrité

- 12 Nuisances

- 9 Voies cyclables

- 3 Ruelles

- 3 Sécurité

- 10 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais

- 11 Stationnements et débarcadères

- 39 Travaux publics

- 1 Transports en commun

- 14 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées et réglées	2
Plaintes non fondées	5
Désistement du citoyen	2
Citoyen référé à l'arrondissement en cours d'enquête	3
Refus d'intervenir	2

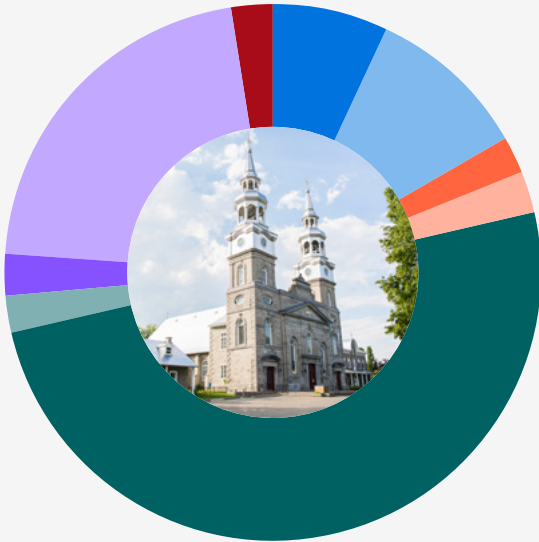
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **12**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **23 jours ouvrables**



Montréal-Nord

Plaintes reçues en 2020 : **42**
 Enquêtes lancées en 2020 : **21**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 3 Arbres, jardins communautaires et parcs
- 4 Immeubles : entretien et salubrité
- 1 Nuisances
- 1 Participation citoyenne
- 21 Voies cyclables
- 1 Sécurité
- 1 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 9 Transport en commun
- 1 Zonage et urbanisme

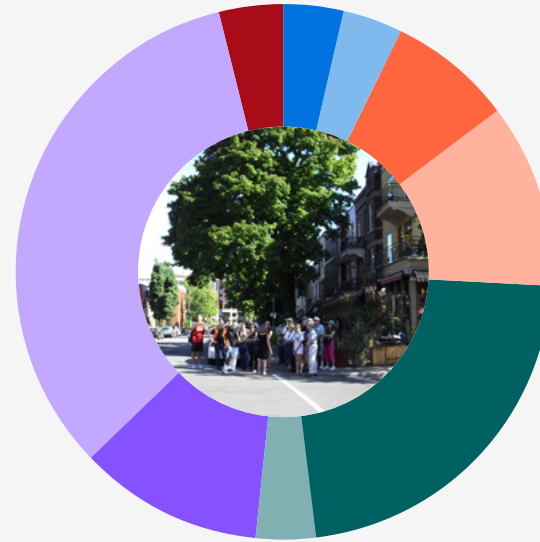
Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées – Émission d'une recommandation	19
Plaintes non fondées	1
Dossier fermé en raison du refus de collaboration du plaignant	1

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **82 jours ouvrables**

Outremont

Plaintes reçues en 2020 : **27**
 Enquêtes lancées en 2020 : **10**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Arbres, jardins communautaires et parcs
- 1 Domaine public
- 2 Droits de la personne et éthique
- 3 Nuisances
- 6 Participation citoyenne
- 3 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 3 Stationnements et débarcadères
- 9 Travaux publics
- 1 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées – Engagement souscrit	1
Plaintes non fondées	3
Désistement du citoyen	2
Citoyen référé à l'arrondissement en cours d'enquête	1
Refus d'intervenir	3

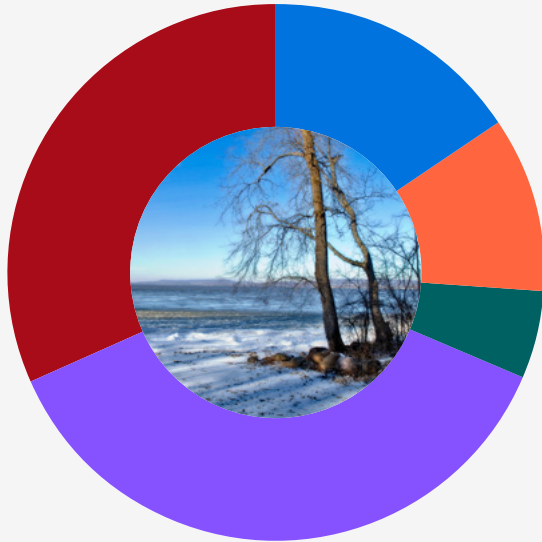
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **2**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **39 jours ouvrables**

→ p. 20
 → p. 43

Pierrefonds-Roxboro

Plaintes reçues en 2020 : **19**
 Enquêtes lancées en 2020 : **7**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 3 Immeubles : entretien et salubrité
- 2 Nuisances
- 1 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 7 Travaux publics
- 6 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

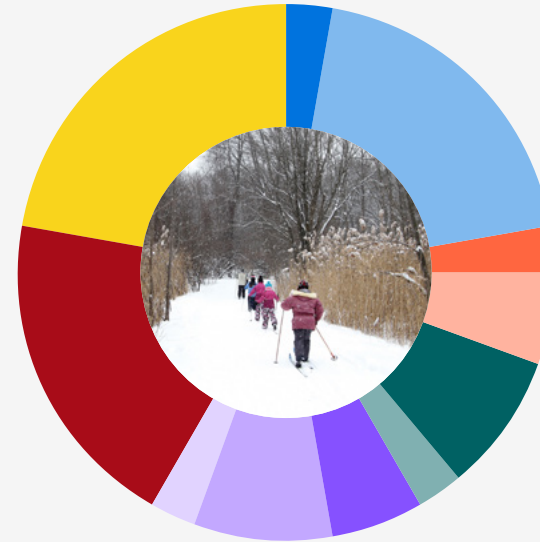
Plainte non fondée	1
Citoyen référé à l'arrondissement en cours d'enquête	1
Refus d'intervenir	1

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **5**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **39 jours ouvrables**

Rivière-des-Prairies—Pointe-aux-Trembles

Plaintes reçues en 2020 : **36**
 Enquêtes lancées en 2020 : **4**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Animaux
- 7 Arbres, jardins communautaires et parcs
- 1 Dommages matériels et corporels
- 2 Immeubles : entretien et salubrité
- 3 Nuisances
- 1 Voies cyclables
- 2 Sécurité
- 3 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 1 Stationnements et débarcadères
- 7 Travaux publics
- 8 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes non fondées	2
Dossier fermé en raison d'une entente privée souscrite en cours d'enquête	1

Enquête en traitement au 31 décembre 2020 : **1**

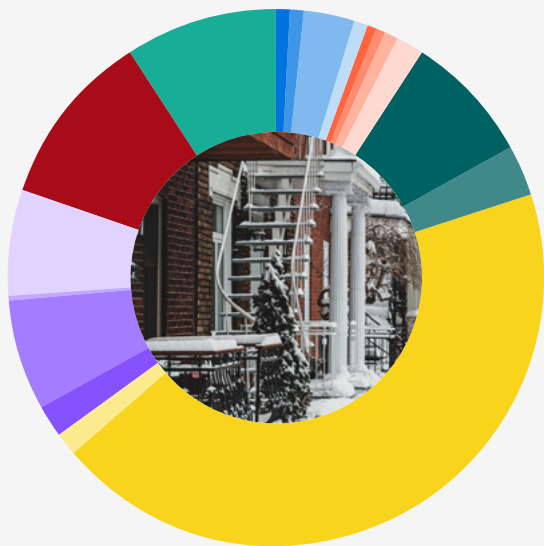
Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **94 jours ouvrables**

Rosemont—La Petite-Patrie

Plaintes reçues en 2020 : **224**

Enquêtes lancées en 2020 : **118**

Sujets des plaintes et des enquêtes



● 2	Accès à l'information	● 7	Participation citoyenne
● 2	Animaux	● 98	Voies cyclables
● 7	Arbres, jardins communautaires et parcs	● 3	Ruelles
● 2	Bibliothèques/Culture	● 4	Sécurité
● 1	Constats d'infraction	● 15	Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
● 1	Domaine public	● 1	Sports et loisirs
● 2	Environnement/Développement durable	● 14	Stationnements et débarcadères
● 4	Immeubles : entretien et salubrité	● 24	Travaux publics
● 17	Nuisances	● 20	Zonage et urbanisme

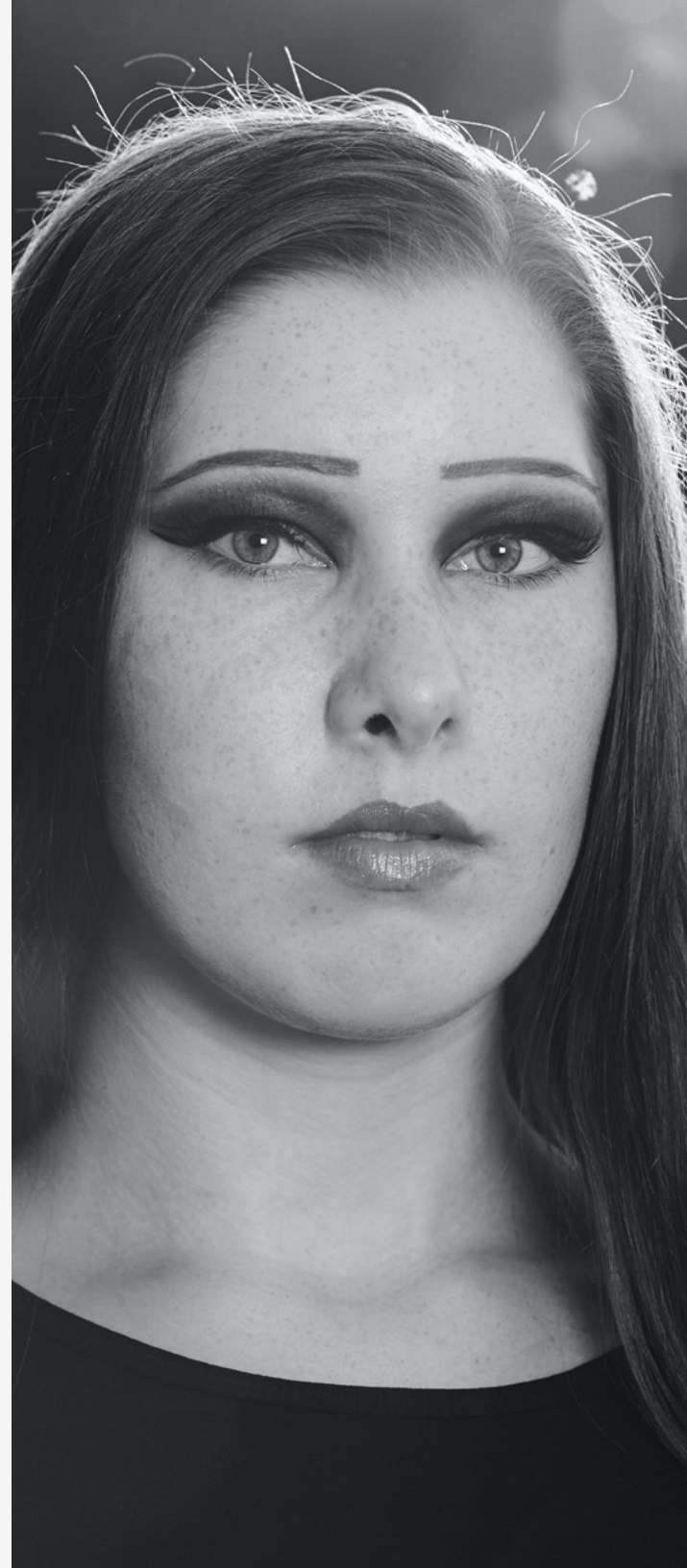
Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées et réglées	6
Plaintes fondées – Émission d'une recommandation	84
Plaintes fondées – Engagement souscrit	1
Suivi d'un engagement antérieur – Respecté	2
Plaintes non fondées	14
Désistement du plaignant	1

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **12**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **85 jours ouvrables**

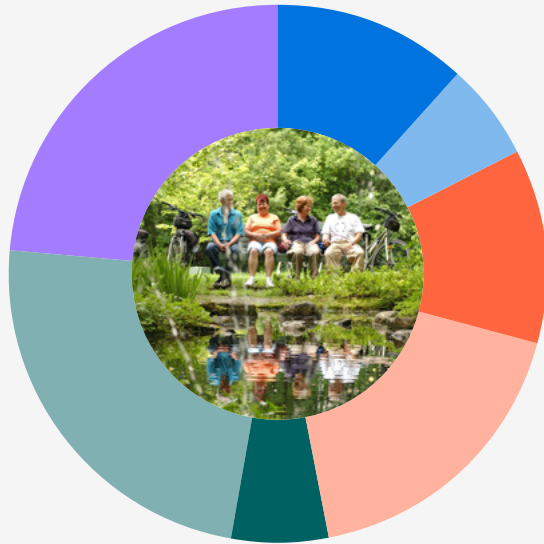
→ p. 16





Saint-Laurent

Plaintes reçues en 2020 : **17**
 Enquêtes lancées en 2020 : **4**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 2 Arbres, jardins communautaires et parcs
- 1 Immeubles : entretien et salubrité
- 2 Nuisances
- 3 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 1 Stationnements et débarcadères
- 4 Travaux publics
- 4 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Citoyen référé à l'arrondissement en cours d'enquête **1**

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **3**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **12 jours ouvrables**

Saint-Léonard

Plaintes reçues en 2020 : **19**
 Enquêtes lancées en 2020 : **5**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 3 Arbres, jardins communautaires et parcs
- 1 Dommages matériels et corporels
- 1 Environnement/Développement durable
- 1 Immeubles : entretien et salubrité
- 1 Nuisances
- 2 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 3 Stationnements et débarcadères
- 5 Travaux publics
- 2 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

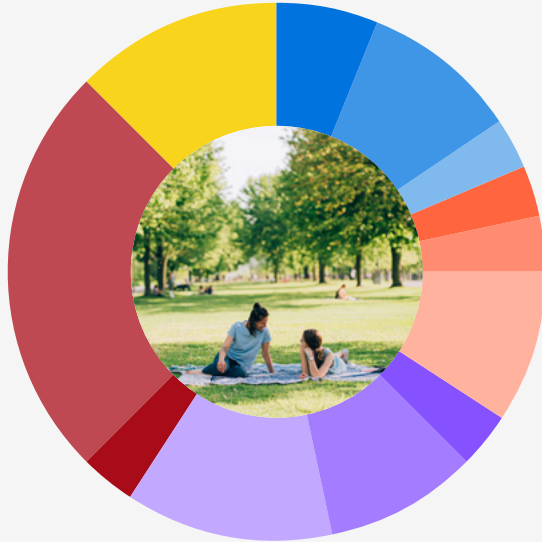
Plaintes fondées et réglées **1**
 Plaintes non fondées **3**
 Refus d'intervenir **1**

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **1**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **32 jours ouvrables**

Verdun

Plaintes reçues en 2020 : **32**
 Enquêtes lancées en 2020 : **3**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 2 Animaux
- 3 Arbres, jardins communautaires et parcs
- 1 Bibliothèques/ Culture
- 1 Domaine public
- 1 Immeubles : entretien et salubrité
- 3 Nuisances
- 1 Participation citoyenne
- 3 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 4 Stationnements et débarcadères
- 1 Taxes
- 8 Travaux publics
- 4 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

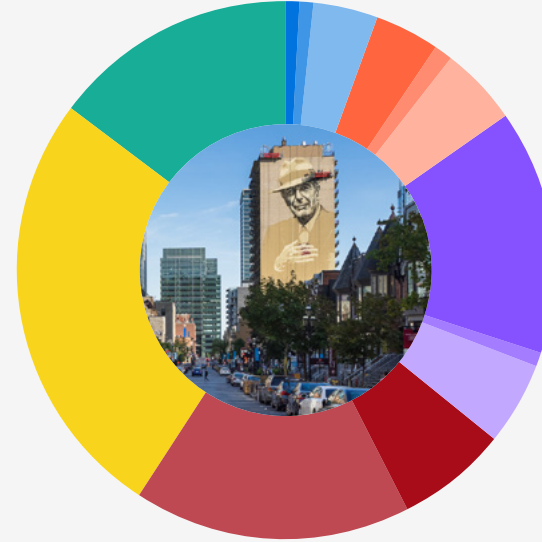
Plaintes fondées et réglées	2
Citoyen référé à l'arrondissement en cours d'enquête	1
Refus d'intervenir	1

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **33 jours ouvrables**

→ p. 12

Ville-Marie

Plaintes reçues en 2020 : **103**
 Enquêtes lancées en 2020 : **15**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Accès à l'information
- 1 Animaux
- 4 Arbres, jardins communautaires et parcs
- 4 Domaine public
- 1 Environnement/ Développement durable
- 5 Immeubles : entretien et salubrité
- 15 Nuisances
- 1 Voies cyclables
- 5 Sécurité
- 7 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 17 Stationnements et débarcadères
- 27 Travaux publics
- 15 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées et réglées	6
Suivi d'un engagement antérieur – Non respecté	1
Plaintes non fondées	6
Citoyen référé à l'arrondissement en cours d'enquête	2
Refus d'intervenir	1

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **8**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **61 jours ouvrables**

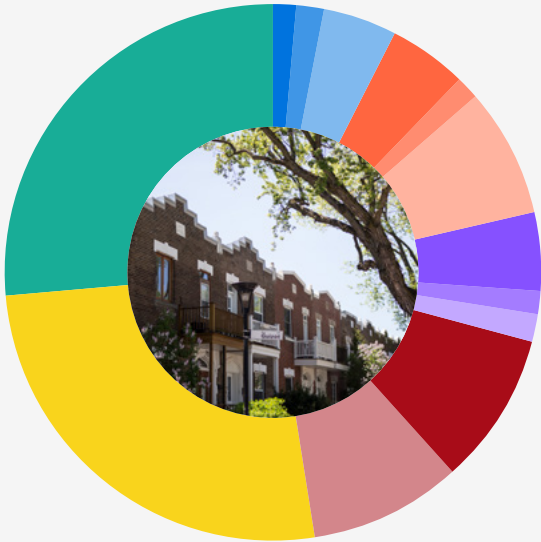
→ p. 12
 → p. 18-19
 → p. 41

Villeray—Saint-Michel—Parc-Extension

Plaintes reçues en 2020 : 65

Enquêtes lancées en 2020 : 9

Sujets des plaintes et des enquêtes



● 1 Accessibilité universelle

● 1 Animaux

● 3 Arbres, jardins communautaires et parcs

● 3 Domaine public

● 1 Dommages matériels et corporels

● 5 Immeubles : entretien et salubrité

● 3 Nuisances

● 1 Voies cyclables

● 1 Sécurité

● 6 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais

● 6 Stationnements et débarcadères

● 17 Travaux publics

● 17 Zonage et urbanisme

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées et réglées 3

Plaintes non fondées 2

Citoyen référé à l'arrondissement en cours d'enquête 4

Refus d'intervenir 1

Dossier fermé en raison du refus de collaboration du plaignant 1

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : 25 jours ouvrables

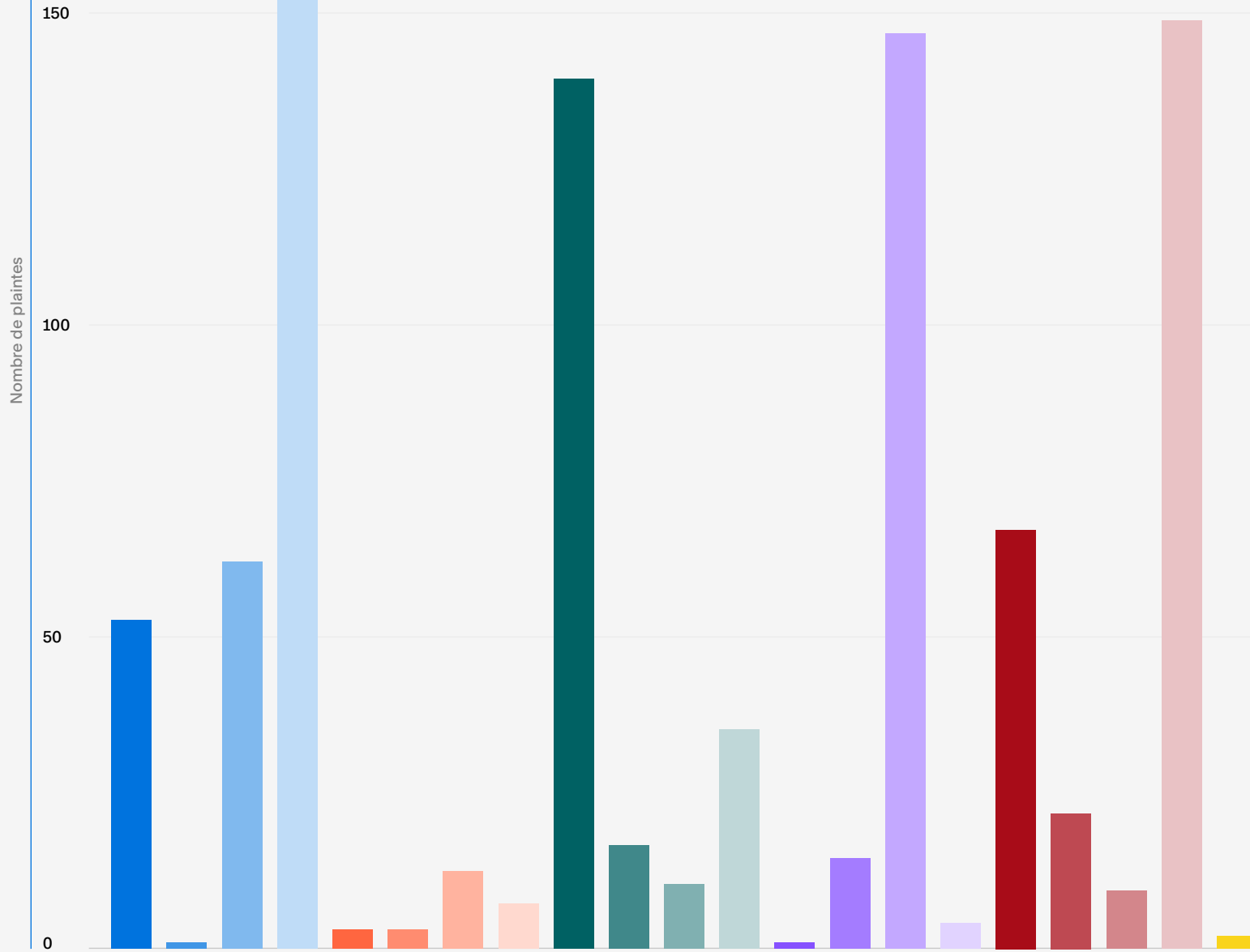


Les unités administratives (services centraux)



Les unités administratives (services centraux)

Plaintes



- 51 Affaires juridiques – Direction des affaires civiles

- 1 Affaires juridiques – Direction des poursuites pénales et criminelles

- 60 Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (cour municipale)

- 154 Concertation des arrondissements

- 3 Développement économique

- 3 Eau

- 12 Environnement

- 7 Évaluation foncière

- 135 Expérience citoyenne et communications

- 16 Finances

- 10 Gestion et planification immobilière

- 34 Grands parcs, verdissement et Mont-Royal

- 1 Greffe

- 14 Habitation

- 142 Infrastructures du réseau routier

- 4 Matériel roulant et ateliers

- 65 Police

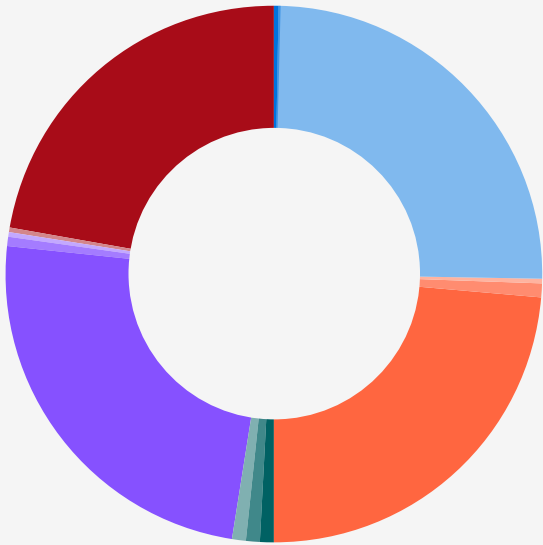
- 21 Ressources humaines (L'Ombudsman de Montréal n'a pas juridiction sur les relations de travail)

- 9 Sécurité incendie

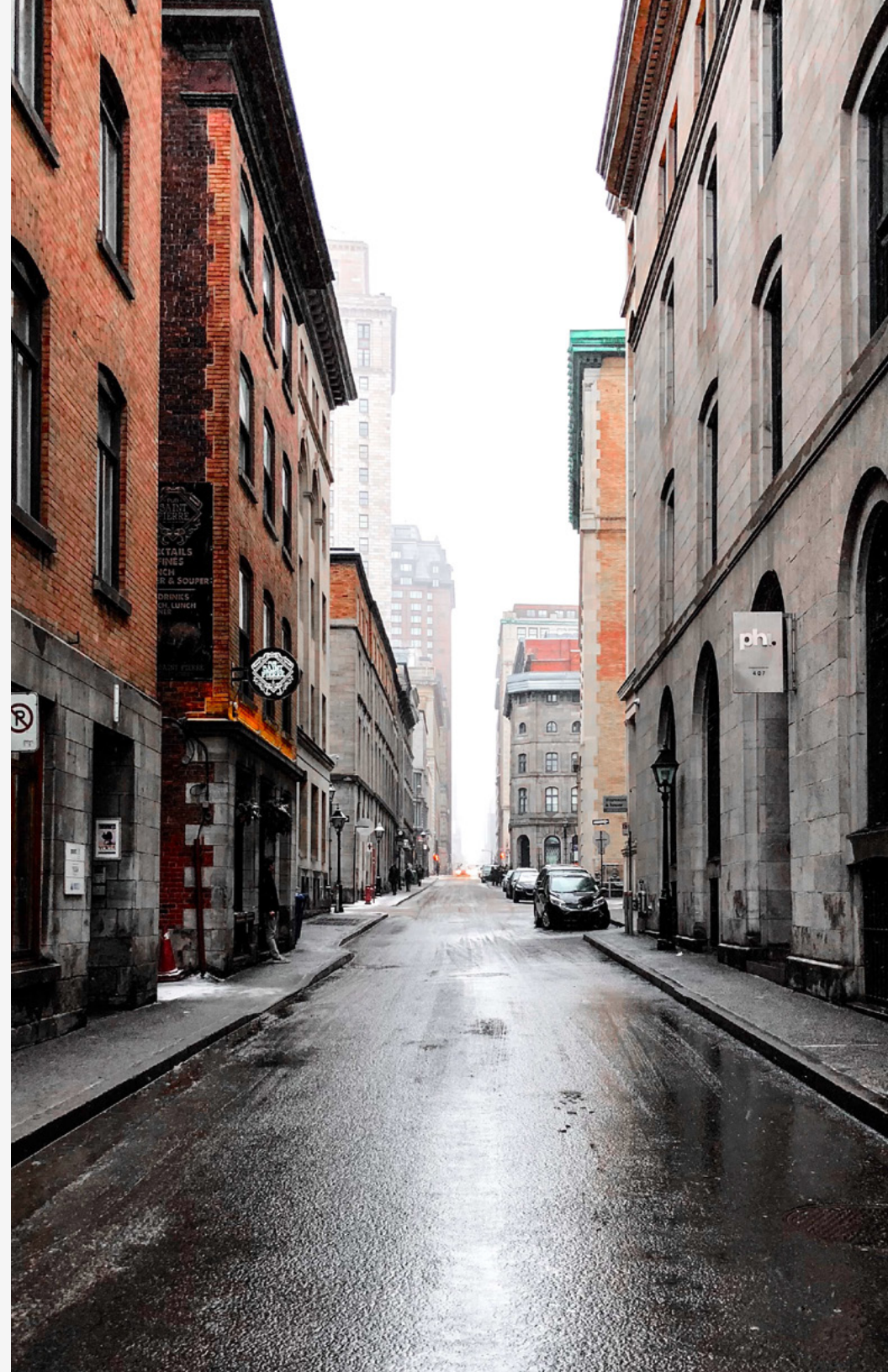
- 144 Urbanisme et mobilité

- 2 Direction générale : Contrôleur général

Enquêtes lancées en 2020 concernant les services centraux



- | | | | |
|-------|--|-------|-----------------------------------|
| ● 2 | Affaires juridiques - Direction des affaires civiles | ● 5 | Habitation |
| ● 1 | Affaires juridiques - Direction des services judiciaires (Cour municipale) | ● 137 | Infrastructures du réseau routier |
| ● 141 | Concertation des arrondissements | ● 4 | Matériel roulant et ateliers |
| ● 1 | Eau | ● 1 | SPVM |
| ● 5 | Environnement | ● 1 | Sécurité incendie |
| ● 134 | Expérience citoyenne et communications | ● 126 | Urbanisme et mobilité |
| ● 5 | Finances | | |
| ● 4 | Gestion et planification immobilière | | |



Survol des services de la Ville de Montréal où un plus grand nombre d'enquêtes ont été lancées par l'Ombudsman de Montréal en 2020

Mise en garde

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



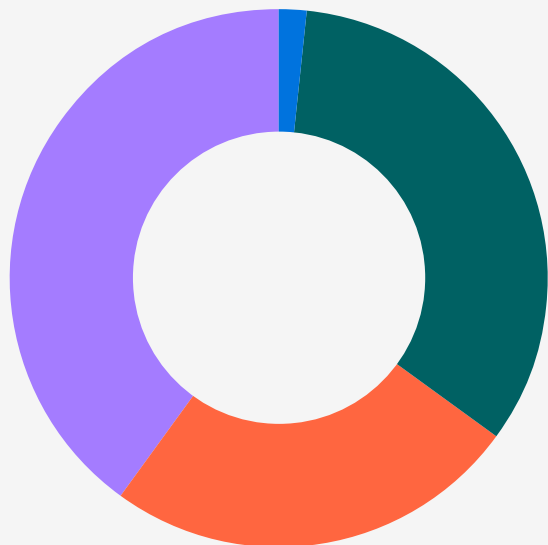
Affaires juridiques

Direction des services judiciaires (cour municipale)

Plaintes reçues en 2020 : **60**

Enquêtes lancées en 2020 : **7**

Sujets des plaintes et des enquêtes



● 1 Accès à l'information

● 20 Constats d'infraction

● 15 Cour municipale

● 24 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées et réglées 2

Plaintes non fondées 1

Citoyen référé en cours d'enquête 2

Refus d'intervenir 5

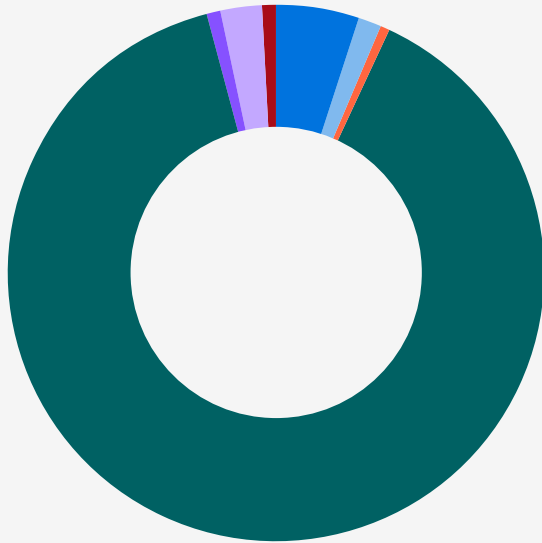
Enquête en traitement au 31 décembre 2020 : **1**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **12 jours ouvrables**



Service de la concertation des arrondissements

Plaintes reçues en 2020 : **154**
 Enquêtes lancées en 2020 : **142**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 8 Animaux
- 2 Constats d'infraction
- 1 Dommages matériels
- 137 Voies cyclables
- 1 Relations de travail
- 4 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 1 Travaux publics

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

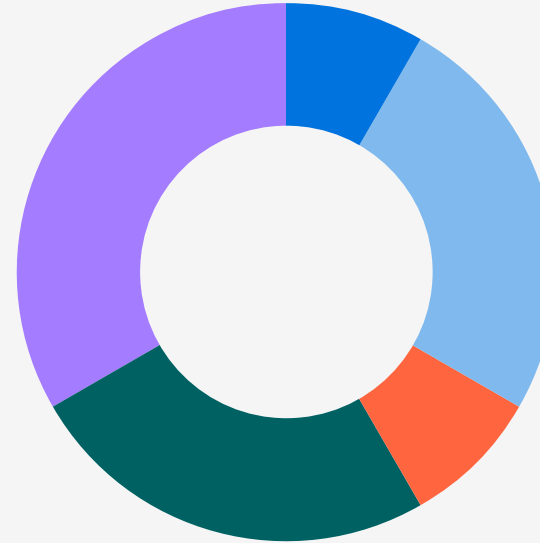
Plaintes fondées et réglées	3
Plaintes fondées – Émission d'une recommandation	135
Plaintes non fondées	2
Désistement du plaignant	1
Refus d'intervenir	1

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **108 jours ouvrables**

- [p. 14](#)
- [p. 23](#)
- [p. 27](#)

Service de l'environnement

Plaintes reçues en 2020 : **12**
 Enquêtes lancées en 2020 : **5**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Accès à l'information
- 3 Environnement/Développement durable
- 1 Immeubles : entretien et salubrité
- 3 Nuisances
- 4 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

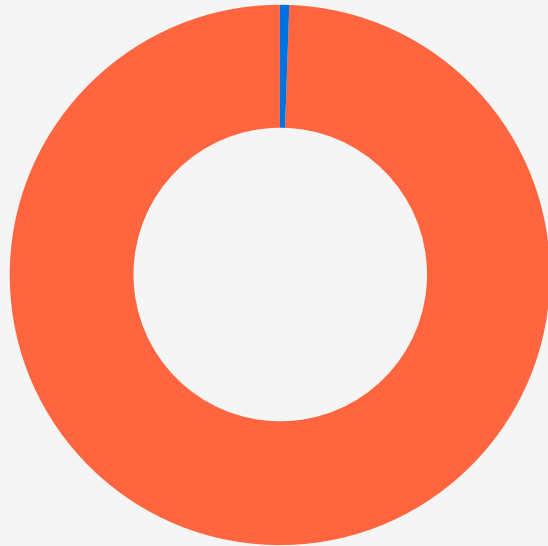
Suivi d'un engagement antérieur – Respecté	1
--	---

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **4**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **42 jours ouvrables**

Service de l'expérience citoyenne et des communications

Plaintes reçues en 2020 : **135**
 Enquêtes lancées en 2020 : **134**
 Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Participation citoyenne
- 134 Voies cyclables

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

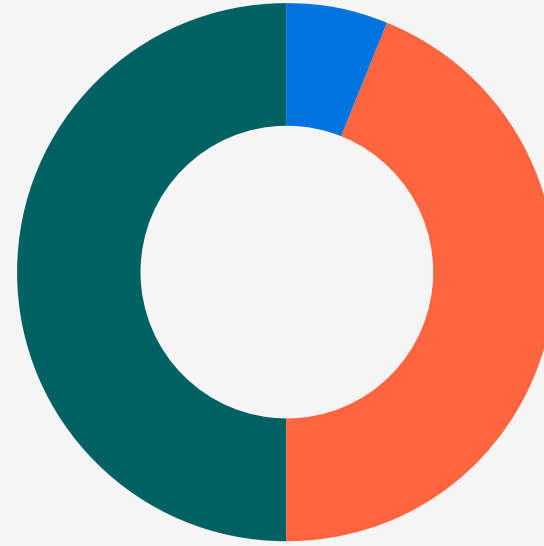
Plaintes fondées – Émission d'une recommandation	133
Désistement du plaignant	1

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **110 jours ouvrables**

→ [p. 23](#)

Service des finances

Plaintes reçues en 2020 : **16**
 Enquêtes lancées en 2020 : **6**
 Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Relations de travail
- 7 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 8 Taxes

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées et réglées	2
Suivi d'un engagement antérieur – Respecté	1
Plaintes non fondées	1
Citoyen référé en cours d'enquête	1

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **1**

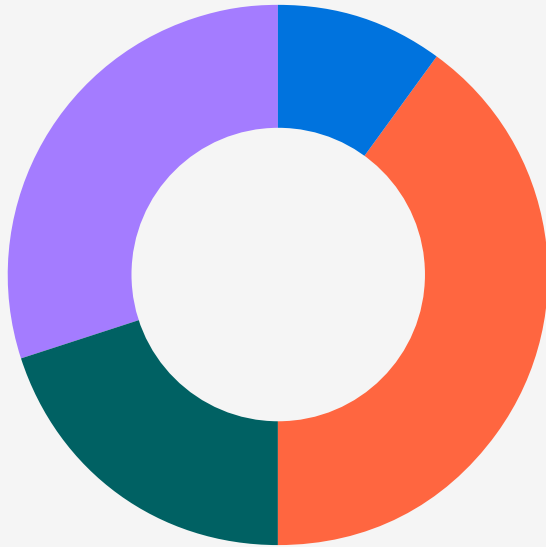
Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **17 jours ouvrables**

→ [p. 11](#)
 → [p. 18](#)



Service de la gestion et de la planification immobilière

Plaintes reçues en 2020 : **10**
 Enquêtes lancées en 2020 : **5**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 1 Divers
- 4 Nuisances
- 2 Ruelles
- 3 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

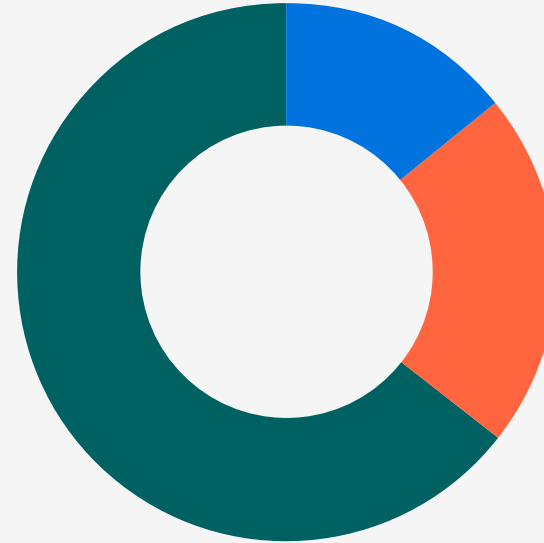
Plaintes fondées et réglées	1
Plaintes non fondées	1
Refus d'intervenir	1

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **1**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **17 jours ouvrables**

Service de l'habitation

Plaintes reçues en 2020 : **14**
 Enquêtes lancées en 2020 : **5**
Sujets des plaintes et des enquêtes



- 2 Immeubles : entretien et salubrité
- 3 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais
- 9 Subventions

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées et réglées	1
-----------------------------	---

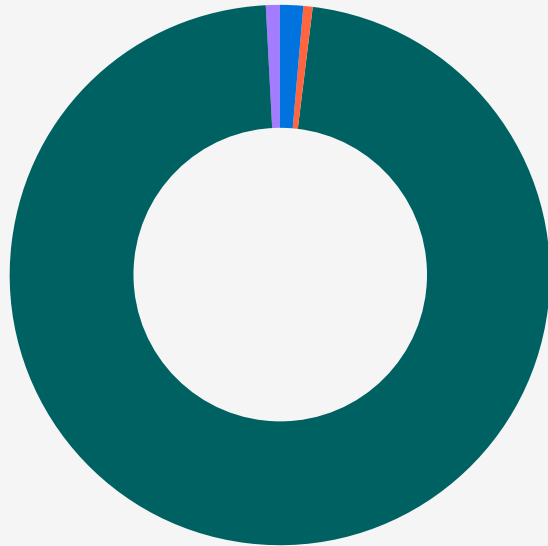
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **5**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **166 jours ouvrables**

→ [p. 21](#)

Service des infrastructures du réseau routier

Plaintes reçues en 2020 : **142**
 Enquêtes lancées en 2020 : **139**
 Sujets des plaintes et des enquêtes



- 2 Dommages matériels et corporels

- 1 Nuisances

- 138 Voies cyclables

- 1 Sécurité

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées – Émission d'une recommandation	135
Désistement du plaignant	2
Citoyen référé en cours d'enquête	1

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **1**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **108 jours ouvrables**

→ [p. 23](#)

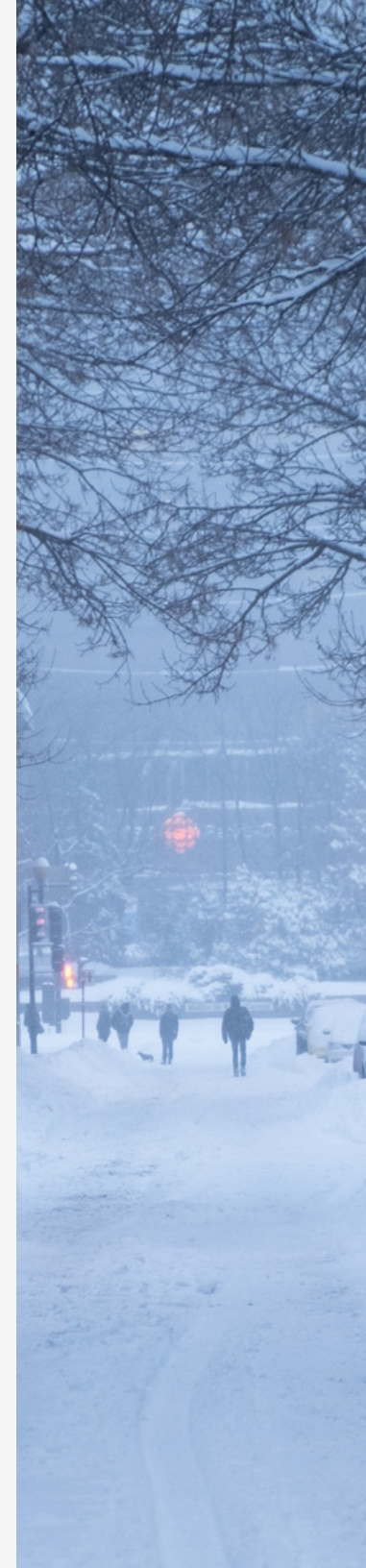
Service du matériel roulant et des ateliers

Plaintes reçues en 2020 : **4**
 Enquêtes lancées en 2020 : **4**
 Sujets des plaintes et des enquêtes



- 4 Nuisances

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **4**

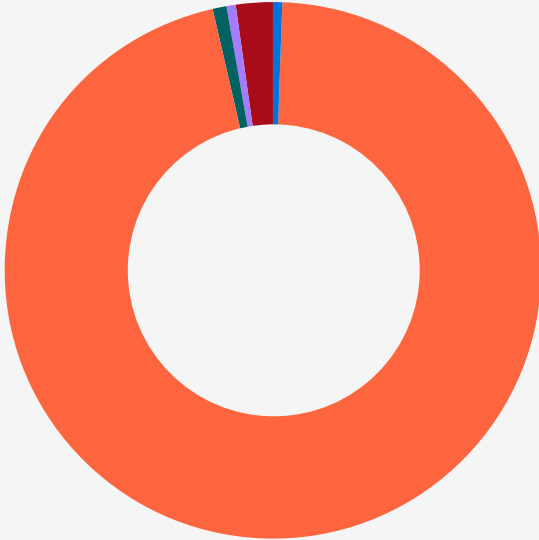


Service de l'urbanisme et de la mobilité

Plaintes reçues en 2020 : **144**

Enquêtes lancées en 2020 : **141**

Sujets des plaintes et des enquêtes



● 1 Participation citoyenne

● 138 Voies cyclables

● 1 Stationnements et débarcadères

● 1 Sécurité

● 3 Travaux publics

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées – Émission d'une recommandation 135

Plaintes non fondées 1

Désistement du plaignant 2

Citoyen référé en cours d'enquête 1

Refus d'intervenir 1

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **1**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **107 jours ouvrables**

→ [p. 23](#)

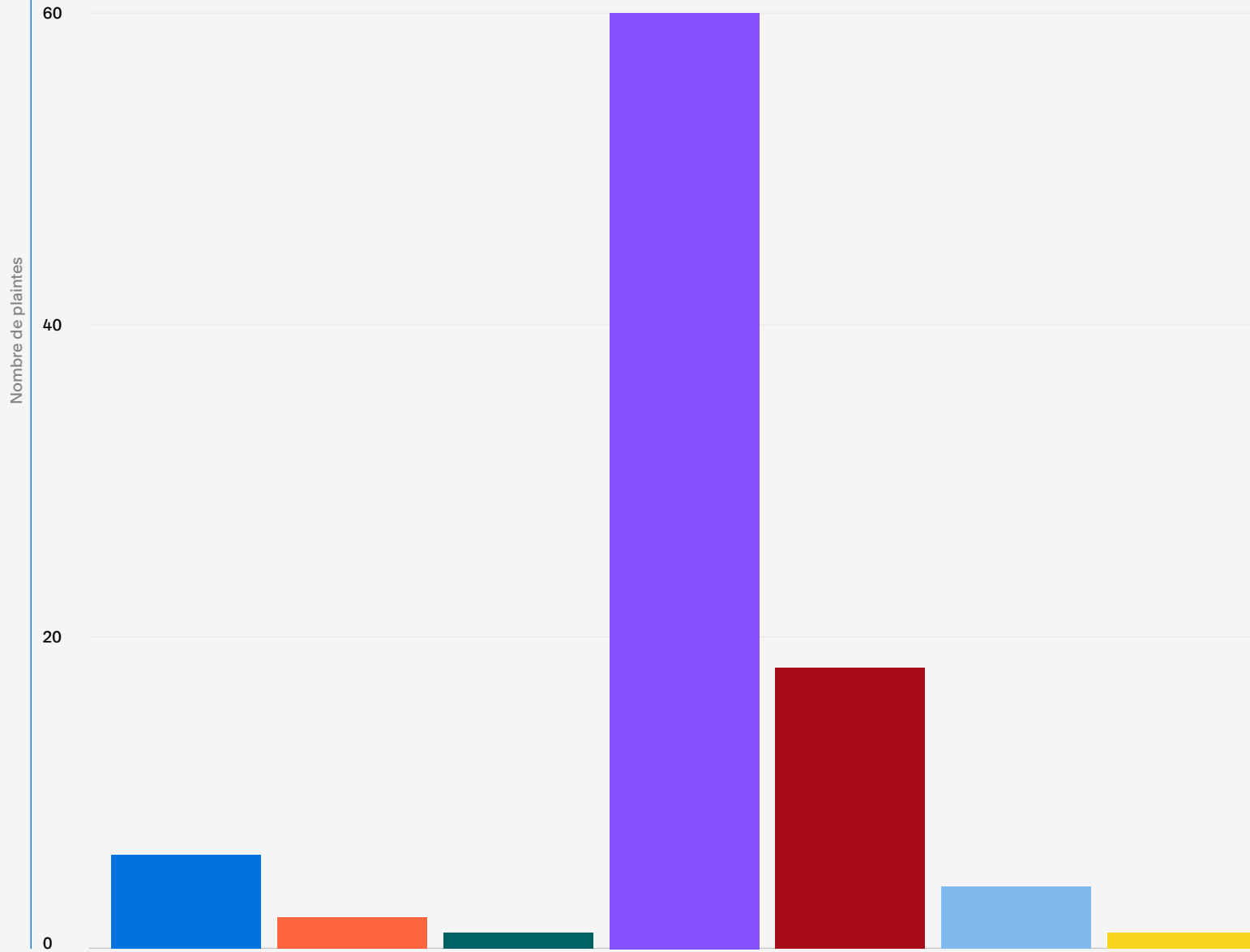


Les sociétés paramunicipales et liées



Les sociétés paramunicipales et liées

Plaintes



- 6 Agence de mobilité durable (anciennement nommée « Stationnement de Montréal »)

- 2 Bureau du taxi de Montréal

- 1 Commission des services électriques de Montréal

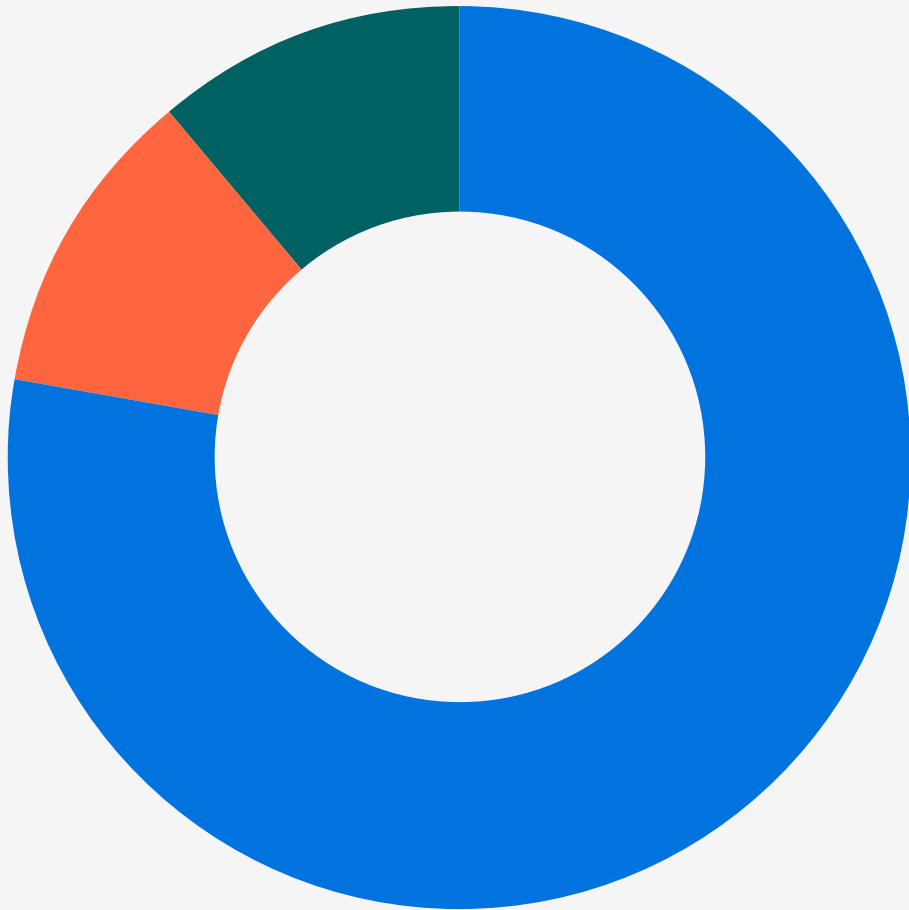
- 60 Office municipal d'habitation de Montréal

- 18 Société de transport de Montréal (STM) (Aucune enquête n'a été lancée étant donné notre absence de juridiction sur la STM)

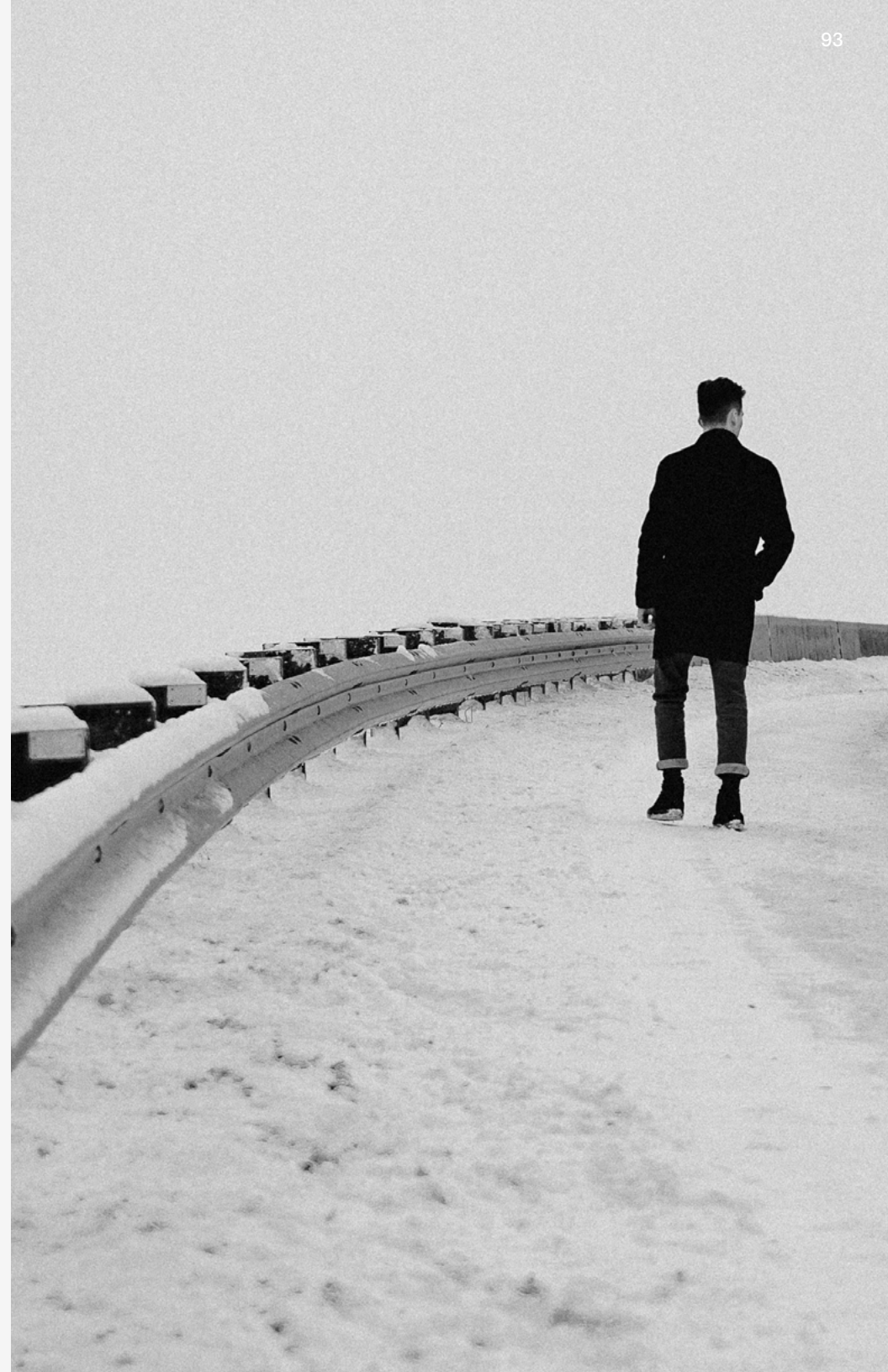
- 4 Société d'habitation et de développement de Montréal

- 1 Société du parc Jean-Drapeau

Enquêtes lancées en 2020



- 7 Office municipal d'habitation de Montréal
- 1 Société d'habitation et de développement de Montréal
- 1 Société du parc Jean-Drapeau



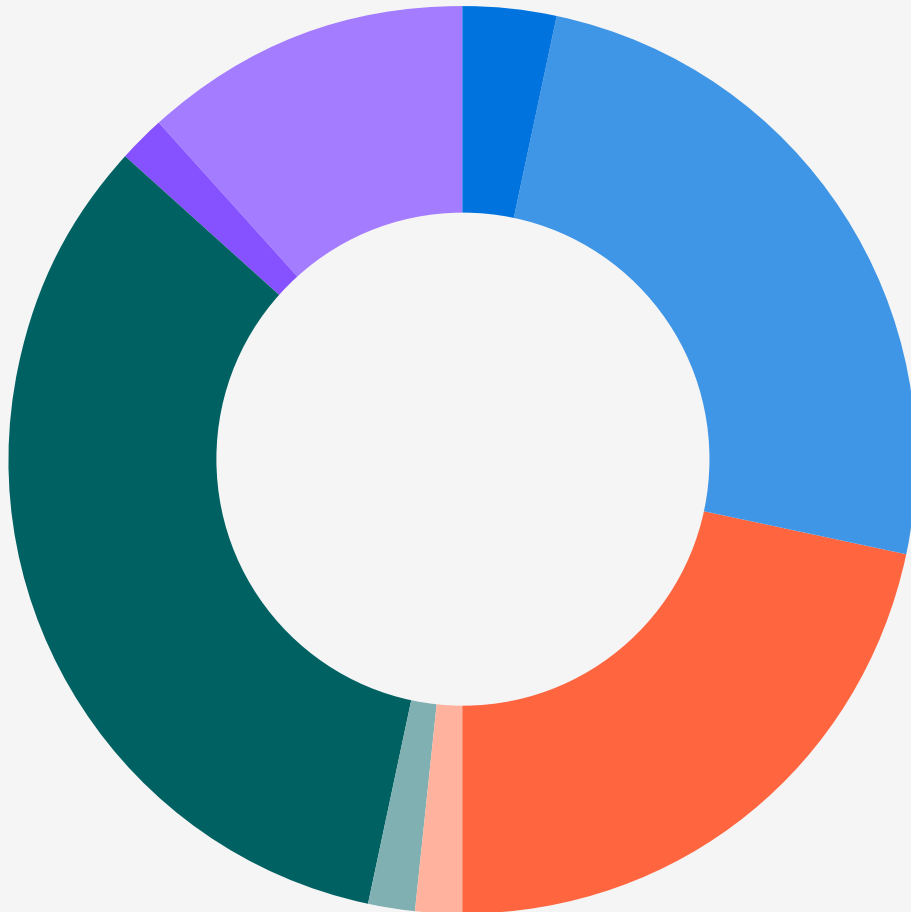
Survol de la principale société paramunicipale où plusieurs enquêtes ont été lancées par l'Ombudsman de Montréal en 2020

Mise en garde

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



Office municipal d'habitation de Montréal



Plaintes reçues en 2020 : **60**
 Enquêtes lancées en 2020 : **19**
Sujets des plaintes et des enquêtes

- 2 Accès à l'information
- 15 Immeubles : entretien et salubrité
- 13 Accès au logement social et abordable
- 1 Nuisances
- 1 Participation citoyenne
- 20 Relations locataires/propriétaires
- 1 Sécurité
- 7 Services aux citoyens – Communications, comportements, procédures et délais

Résultats des enquêtes complétées en 2020 :

Plaintes fondées et réglées	2
Plaintes non fondées	2
Citoyen référé en cours d'enquête	9
Refus d'intervenir	5

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2020 : **2**

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées en 2020 : **26 jours ouvrables**

→ [p. 26](#)

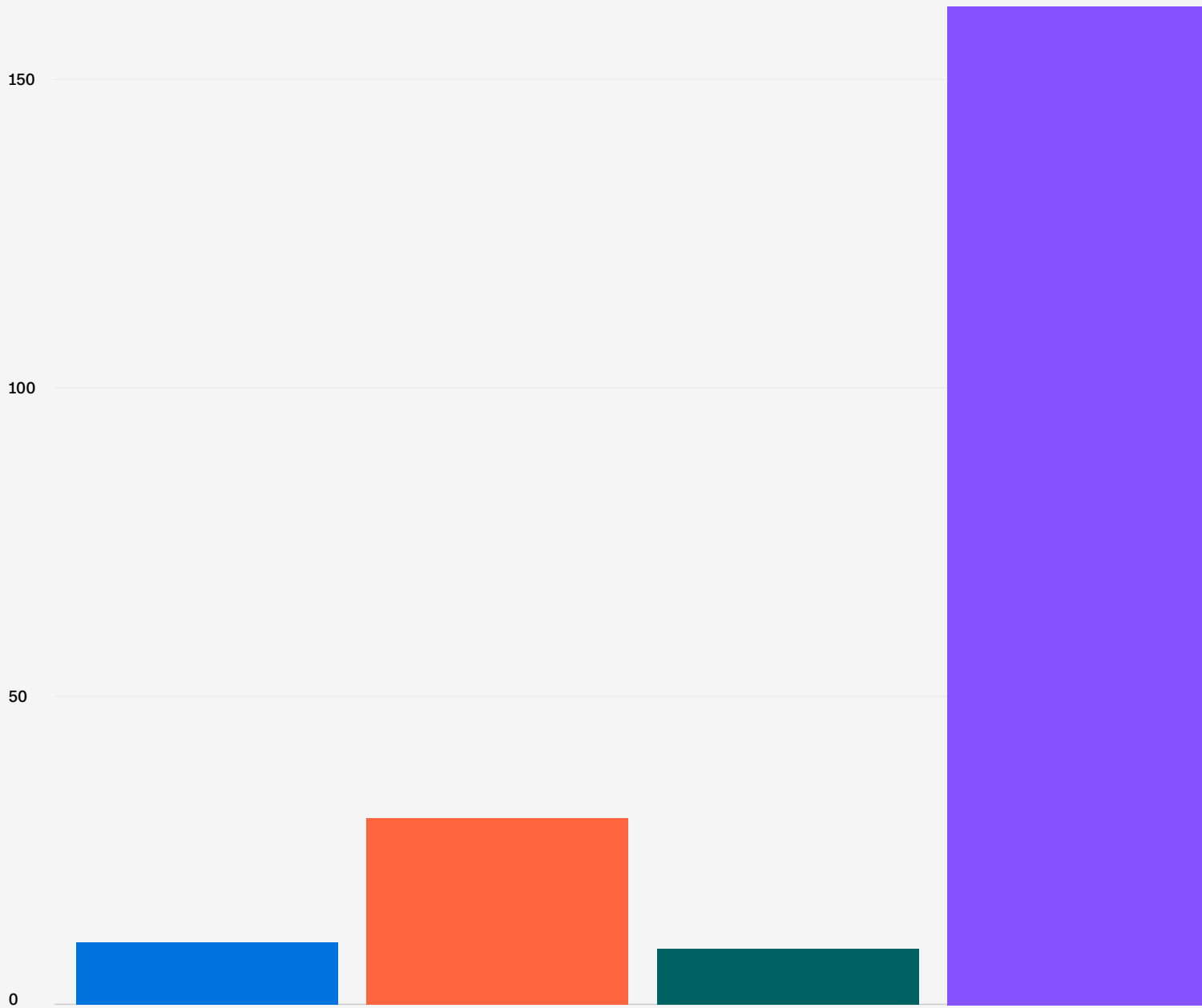
Les entités politiques



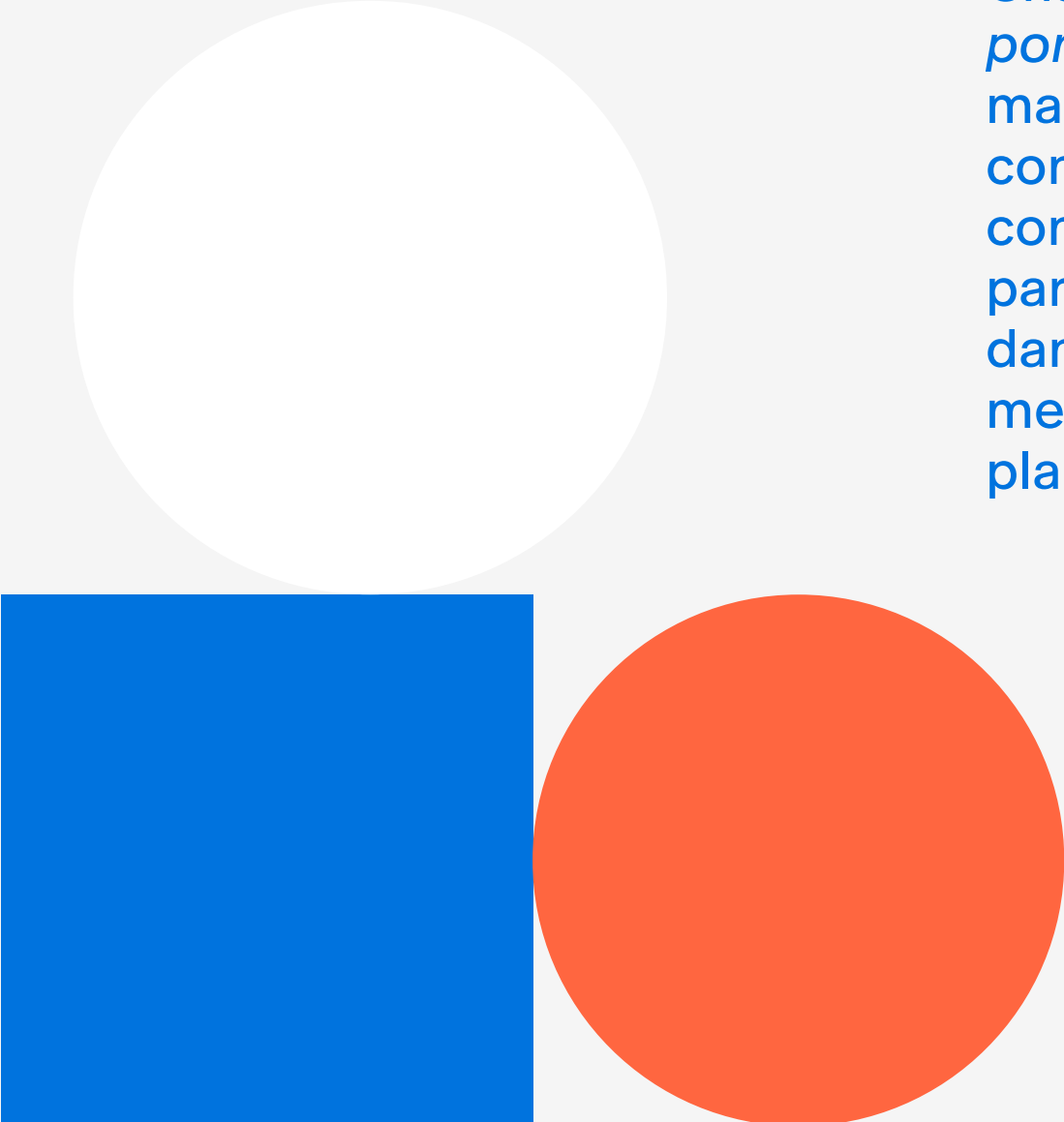
Les entités politiques

Plaintes

Nombre de plaintes



- 10 Cabinet du maire
- 30 Comité exécutif
- 9 Comités et conseils consultatifs
- 161 Conseil municipal



L'Ombudsman de Montréal a juridiction sur certaines décisions prises par les instances politiques de la Ville de Montréal lorsqu'un engagement de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est concerné. L'Ombudsman de Montréal a lancé 137 enquêtes concernant des décisions prises par le conseil municipal, qui se sont soldées par l'émission de recommandations dans 133 dossiers, par un désistement, un refus d'intervenir et par deux plaintes non fondées.

Les autres entités

L'Ombudsman de Montréal a lancé une analyse sommaire concernant l'Office de consultation publique de Montréal qui s'est soldée par un refus d'intervenir puisque nous n'avons pas juridiction sur l'objet de la plainte.





Crédits (par ordre d'apparition)

Photo par Eva Blue
de Tourisme Montréal

Photo par Roxanne Desgagnes
de Unsplash

Photo par Mathieu Dupuis
de Tourisme Montréal

Photo par Remi Boyer
de Unsplash

Photo par Nathan Dumlao
de Unsplash

Photo par Ying Ge
de Unsplash

Photo par Marcus Aurelius
de Pexels

Photo par Shane
de Unsplash

Photo par Angelina Litvin
de Unsplash

Photo par Frederick Wallace
de Unsplash

Photo par Gaetan Marceau-Caron
de Unsplash

Photo par Thomas Lardeau
de Unsplash

Photo par Guillaume Bolduc
de Unsplash

Photo par Allgo
de Unsplash

Photo par Alison Slattery
de Tourisme Montréal

Photo par David Lariviere
de Unsplash

Photo par Tenille K Campbell
de Burst

Photo par The Bialons
de Unsplash

Photo par Gemma Chua Tran
de Unsplash

Photo par Kamaji Ogino
de Pexels

Photo par Jamshed Khadri
de Unsplash

Photo par Cliff Boothi
de Pexels

Photo par Yves Kéroak
de Tourisme Montréal

Photo par Josue Ladoo Pelegrin
de Unsplash

Photo par Jennifer Lim Tamkican
de Unsplash

Photo par Muneeb
de Unsplash

Photo par Pegleess Barrios
de Burst

Photo par Siz Islam
de Unsplash

Photo par Louis Tricot
de Unsplash

Photo par JP Valery
de Unsplash

Photo par Warren Wong
de Unsplash

Photo par Benoit Debaix
de Unsplash

Photo par Bhavyta Nimavat
de Unsplash

Photo par Freddy Arciniegas
de Tourisme Montréal

Photo par Stéphan Poulin
de Tourisme Montréal

Photo par Tenille K Campbell
de Unsplash

Photo par JP Valery
de Unsplash

Photo par Regroupement des éco cartiers
de Tourisme Montréal

Photo par Club de Gold Métropolitain Anjou
de Tourisme Montréal

Photo par Jamie Hagan
de Unsplash

Photo par BIA Expérience Côte-des-Neiges
de Tourisme Montréal

Photo par Yves Kéroack
de Tourisme Montréal

Photo par Aquadôme LaSalle
de Tourisme Montréal

Photo par Jean-François Savaria
de Tourisme Montréal

Photo par Allgo
de Unsplash

Photo par Randy Laybourne
de Unsplash

Photo par Sebastien Cordat
de Unsplash

Photo par Eva Blue
de Tourisme Montréal

Photo par Marie Deschene
de Tourisme Montréal

Photo par Héritage Montréal
de Tourisme Montréal

Photo par Richard Gauthier
de Tourisme Montréal

Photo par Etienne Delorieux
de Unsplash

Photo par Ingo Doerrie
de Tourisme Montréal

Photo par Marie Deschene
de Tourisme Montréal

Photo par Cristina D'Arienzo
de Tourisme Montréal

Photo par Caroline Perron
de Tourisme Montréal

Photo par Olivier Bousquet
de Tourisme Montréal

Photo par Marie Deschene
de Tourisme Montréal

Photo par William Fortunato
de Tourisme Montréal

Photo par Les Quartiers du canal
de Tourisme Montréal

Photo par Phil Desforges
de Unsplash

Photo par Laurence Cruz
de Unsplash

Photo par Martin Reisch
de Unsplash

Photo par Eva Blue
de Tourisme Montréal

Photo par Shawn Dearn
de Unsplash

Photo par Aatik Tasneem
de Unsplash

Photo par Ella Wei
de Pexels

Photo par Phil Desforges
de Pexels

Photo par Phil Desforges
de Pexels

Photo par Palais de congrès Montréal
de Tourisme Montréal

Photo par César Cruz-Merino
de Tourisme Montréal

Photo par Sebastien Cordat
de Unsplash



« La seule intelligence qui vaille la peine, c'est celle qui nous permet de nous mettre à la place de l'autre [...] »

— L'Art presque perdu de ne rien faire (2011) de Dany Laferrière



**Ombudsman
de Montréal** **Bienveillance
et équité**

Les Cours Mont-Royal
1550, rue Metcalfe, bureau 1150
Montréal (Québec) H2A 1X6

Téléphone 514 872-8999
Télécopieur 514 872-2379

ombudsman@montreal.ca
ombudsmandemontreal.com

Dépôt Légal 2^e trimestre 2021

ISBN 978-2-7647-1809-4 (Imprimé)
ISBN 978-2-7647-1810-0 (En ligne)
ISBN 978-2-7647-1811-7 (Print)
ISBN 978-2-7647-1812-4 (Online)

ISSN 1929-719X (Imprimé)
ISSN 1929-7203 (En ligne)
ISSN 1929-7211 (Print)
ISSN 1929-722X (Online)