



Point 7.02



ICI  
POUR  
VOUS



Rapport  
annuel  
2021



**OMBUDSMAN**  
de Montréal  
Bienveillance et équité





#### **Ombudsman de Montréal**

Bienveillance et équité

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

ombudsman@montreal.ca  
ombudsmandemontreal.com  
Téléphone 514 872-8999  
Télécopieur 514 872-2379

Rédaction : L'équipe de l'**Odm**  
Révision : Yvonne Lemay  
Traduction : François Shalom  
Graphisme : fig.com graphique

#### **Dépôt Légal 2<sup>e</sup> trimestre 2022**

ISBN 978-2-7647-1870-4 (Imprimé français)  
ISBN 978-2-7647-1871-1 (PDF français)  
ISBN 978-2-7647-1872-8 (Imprimé anglais)  
ISBN 978-2-7647-1873-5 (PDF anglais)

ISSN 1929-719X (Imprimé français)  
ISSN 1929-7203 (En ligne français)  
ISSN 1929-7211 (Imprimé anglais)  
ISSN 1929-722X (En ligne anglais)

یہاں آپ کے لئے  
HERE FOR YOU

ICI  
POUR  
VOUS

Ikajulangavugut  
illinni  
在這裡為你

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Mot de l'ombudsman</b> .....	<b>4</b>
<b>L'Ombudsman de Montréal</b> .....	<b>8</b>
L'ombudsman .....	9
Notre équipe .....	10
Que peut faire l'Ombudsman de Montréal? .....	12
Gardiennne de la <i>Charte montréalaise des droits et responsabilités</i> .....	16
Notre juridiction en matière de discrimination .....	19
<b>L'année 2021 en un coup d'œil</b> .....	<b>21</b>
<b>Notre impact: en mode solution</b> .....	<b>28</b>
Exemples de dossiers d'enquête .....	29
Nos interventions de première ligne: en mode résolution rapide .....	49
<b>Engagements et suivis: en mode dénouement</b> .....	<b>50</b>
<b>Nos recommandations: en mode persuasion</b> .....	<b>57</b>
<b>Nos avis / conseils: en mode influence</b> .....	<b>59</b>
<b>Portrait des plaintes et des enquêtes par entité</b> .....	<b>62</b>
Les arrondissements .....	63
Les services centraux .....	76
Les sociétés paramunicipales et les sociétés contrôlées par la Ville .....	82
Les entités politiques .....	84

# MOT DE L'OMBUDSMAN

## L'Ombudsman de Montréal : un recours humain

Derrière le rapport que vous vous apprêtez à lire, il y a des êtres humains. Des gens qui ont vécu des petits et des grands problèmes dans leur relation avec leur ville. Des personnes qui vous ressemblent, mais aussi des gens qui sont très différents de vous et de moi. Des gens qui, pour certains, n'ont pas naturellement tendance à faire appel aux institutions et qui, conséquemment, n'interpellent pas suffisamment l'Ombudsman de Montréal, mais dont nous nous préoccupons tout autant.

Il y a ces personnes contraintes de vivre dans un logement parfois insalubre, mal chauffé, rempli de moisissures, infesté de punaises ou de souris. Des personnes qui résident dans des secteurs où le parc locatif est particulièrement âgé et souvent vétuste, et à qui l'Ombudsman de Montréal peut efficacement venir en aide. Certains ne nous connaissent pas, n'ont pas nécessairement confiance dans les institutions et pensent que ce genre de recours est complexe ou ne s'adresse pas à eux.

Il y a aussi celles et ceux dont la différence est visible. Qui s'expriment dans une autre langue, ont une couleur de peau différente, se mobilisent différemment, se sentent ou sont marginalisés. Ces personnes n'auront pas toujours le réflexe de se tourner vers l'Ombudsman de Montréal. Et pourtant... nous sommes le seul recours permettant de revendiquer les droits protégés par la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et nous avons donc clairement juridiction lorsqu'une personne s'estime victime de discrimination dans le cadre des services qu'elle reçoit de la Ville de Montréal.

Il y a aussi des personnes âgées, handicapées ou vulnérables ayant désespérément besoin que l'on adapte leur domicile pour pouvoir y vivre encore un moment, entourées de celles et de ceux qui les aiment et qui veulent continuer d'en prendre soin mais qui, pour ce faire, ont besoin d'un coup de pouce. Des personnes qui n'ont pas le luxe d'attendre. Pour qui, l'intervention de l'Ombudsman fait toute la différence.

Et il y a des personnes qui n'ont pas de logement. Des invisibles, dont l'espace de vie se situe au coin de deux rues passantes de la métropole, devant l'entrée d'un métro ou dans un parc. Des personnes qui sont parfois à des milliers de kilomètres de leur lieu d'origine et de leur culture. Encore une fois, l'Ombudsman de Montréal peut les aider. Et nous le faisons. Parfois sans même que les principaux intéressés ne s'en rendent compte.

Puis il y a les dossiers d'itinérance, au cœur desquels il n'est pas question d'organigrammes de compétences ou de listes de responsabilités ni de cadres normatifs et de cases à cocher. Il s'agit bien davantage d'organisation humaine des services, de prises en charge efficaces et sans excuses, de communication fluide entre les instances en responsabilité, d'une impossibilité de fermer les yeux et par-dessus tout, de lucidité et de vision. Pour ne pas répéter les erreurs d'une année à l'autre. Pour assurer la continuité du suivi et de l'aide apportée toute l'année durant. Parce que l'itinérance, comme symptôme, et de façon concomitante, comme caractéristique de nos sociétés individualistes, ne disparaîtra pas. Elle pourra être mieux prise en charge et mieux soutenue. Mais restons loin du piège de n'être guidés que par une liste de vœux exprimés à même un plan. Mettons en scène des solutions concrètes, qui fonctionnent vraiment et dont les résultats sont visibles et tangibles pour celles et ceux à qui elles sont destinées.

En 2021, notre équipe a traité et résolu des dossiers pour toutes ces personnes (voir la section *Notre impact : en mode solution* p. 28). Des dossiers où il va sans dire, qu'en plus de la rigueur, le sens humain et l'ouverture sont élémentaires.

L'ensemble de notre équipe a développé son expertise afin d'être en mesure d'écouter, de comprendre et de résoudre des dossiers de logements insalubres, de discrimination, d'adaptation de domicile, d'itinérance et de tellement d'autres sujets. Nous avons poursuivi nos approches auprès d'organismes susceptibles de nous aider à rejoindre celles et ceux qui ont besoin de nous et qui ne nous connaissent pas. Parce que l'Ombudsman de Montréal est là pour vous, qui que vous soyez.

Nadine Mailloux

 *Nadine Mailloux*

AQUÍ PARA TI

ISIT LA POU OU

здесь для вас

در اینجا برای شما

এখানে তোমার জন্য

בשבילך כאן אישע זוגאזע לשה

هنا لأجلك

QUI PERTE

ICI  
POUR  
VOUS

AQUÍ PARA  
VOCÊ

HERE  
FOR YOU

LÁKWE'S AKWAHSIÉ:NEN'

HIER FÜR DICH

Nitihtaanaan uuth che

εδώ για σένα uhchi wiichihiitaah

HAPA KWAKO

ここにあなたのために



« Grâce à vous, mon quotidien, comme celui de nombreux de mes voisins, s'est grandement amélioré. C'est *un game changer* ! [...] Laissez-moi vous renouveler toute ma reconnaissance pour le temps et l'expertise que vous avez consacrés à ce dossier. »

« Merci de votre patience et surtout,  
de prendre le temps de m'écouter.  
Le monde serait meilleur s'il y avait plus  
de gens comme vous ! »





# L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL





## L'ombudsman

### À propos de M<sup>e</sup> Nadine Mailloux

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

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

M<sup>e</sup> Mailloux codirige le programme de certificat « Advanced Issues in OmbudsPractice » à l'Osgoode Hall Law School de l'Université York, à Toronto. Ce programme est offert par des ombudsmans réputés du Canada et de l'international et s'adresse aux ombudsmans d'expérience. Elle propose, depuis des années, de nombreuses formations sur les meilleures pratiques d'ombudsman.

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

M<sup>e</sup> 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 deuxième instance à la Régie régionale de la



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

santé et des services sociaux de Montréal-Centre, elle a ensuite pratiqué cette fonction au sein d'un grand centre hospitalier universitaire et, subséquemment, d'un centre universitaire de santé et de services sociaux. Nommée ombudsman de la Ville de Laval par la Commission municipale du Québec en 2013, elle y a implanté le bureau et a mis son expertise au service des citoyennes et des citoyens de cette ville jusqu'à sa nomination à titre d'ombudsman de Montréal, en août 2020.

M<sup>e</sup> 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.

## Notre équipe



De haut en bas  
et gauche à droite :

- Anouk Violette
- Lucie Legault
- Goïkoya Kolié
- Josée Ringuette
- Brigitte Ducas
- Leslie Ning
- Éliane Fournier-Pleau
- Rose-Michelle Durand
- Laurence Delage



**Anouk Violette**
**Conseillère à l'ombudsman**

Anouk Violette est avocate et conseillère à l'ombudsman depuis 2016. Auparavant, elle a exercé le droit de l'emploi et du travail ainsi que le droit administratif pendant presque 20 ans comme avocate, puis associée au sein du cabinet Ogilvy Renault (Norton Rose Fulbright). Elle est détentrice de deux certifications de l'International Association of Privacy Professionals (IAPP) pour le Canada (CIPP/C) et l'Europe (CIPP/E). Elle a complété, en 2021, le certificat *Privacy Law and Cybersecurity*, de l'Osgoode Hall Law School, à l'Université York.

**Lucie Legault**
**Conseillère à l'ombudsman**

Lucie Legault a été admise au Barreau en 1992. Elle détient une maîtrise en droits de la personne et elle est médiatrice accréditée en matière 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.

**Goïkoya Kolié**
**Technicien en recherche et enquête**

Après avoir travaillé pendant plus d'une décennie au service à la clientèle de la cour municipale de Montréal, Goikoya Kolié s'est joint à l'équipe en tant que technicien en recherche et enquête en mai 2021. Il est titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval et termine un certificat en coopération internationale à l'UdeM.

**Josée Ringuette**
**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 a été chargée de cours à l'université et consultante en recherche et rédaction, réalisant des mandats pour différents ministères et organismes. Elle est l'auteure d'un ouvrage sur la rédaction.

**Brigitte Ducas**
**Conseillère juridique à l'ombudsman**

Brigitte Ducas est avocate et médiatrice accréditée. Elle s'est jointe à l'équipe de l'OdM en 2014. Avant de s'y joindre, elle a exercé dans le domaine du droit de l'emploi, d'abord comme stagiaire à la Commission des relations de travail et ensuite, dans le milieu communautaire, où elle représentait des travailleurs accidentés devant les instances et tribunaux administratifs.

**Leslie Ning**
**Conseillère à l'ombudsman**

Leslie Ning est avocate et conseillère à l'ombudsman depuis 2019. Auparavant, elle était directrice générale de la Clinique juridique du Mile-End, qui offre des services juridiques gratuits. Elle 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. Elle siège présentement au conseil consultatif du Réseau national d'étudiant(e)s pro bono du Canada.

**Éliane Fournier-Pleau**
**Adjointe de direction sénior**

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.

**Rose-Michelle Durand**
**Technicienne en recherche et enquête**

Rose-Michelle Durand a commencé sa carrière comme technicienne juridique au palais de justice de Montréal en droit criminel et pénal. Elle a été maître des rôles au Tribunal administratif du Québec pour ensuite occuper les fonctions de greffière-audicière et de juge de paix à la cour municipale de Montréal. Ayant plus de 20 ans d'expérience dans le domaine juridique, elle travaille maintenant au sein de l'équipe de l'Ombudsman à titre de technicienne en recherche et enquête.

**Laurence Delage**
**Conseillère à l'ombudsman**

Laurence Delage est avocate et médiatrice accréditée. Elle fait partie de l'équipe depuis 2018. Elle a précédemment exercé le droit au sein d'un cabinet privé et de plusieurs organismes communautaires œuvrant dans les domaines du droit administratif, du droit des personnes et du droit de l'immigration. Elle s'implique activement dans une organisation internationale promouvant l'interculturalisme et elle complète actuellement une maîtrise en administration publique.

## 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 plaignantes et les plaignants ni envers la Ville.
- **Confidentialité** – Les informations recueillies auprès des plaignantes et 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 l'**OdM** n'est pas contraignable devant les tribunaux et que ses dossiers ne sont pas assujettis aux lois d'accès à l'information.
- **Imputabilité** – Chaque année, l'**OdM** doit présenter un rapport 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.

### Agir avec équité, c'est :

- vous traiter avec égard et respect ;
- vous donner une chance raisonnable de faire valoir votre point de vue ;
- 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 d'un dossier.



### L'équipe de l'OdM :

- identifie le cadre juridique pertinent ;
- évalue si les trois dimensions complémentaires de l'équité ont été respectées : l'équité procédurale, l'équité relationnelle 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.







« Mes avocats [qui pratiquent dans] une entreprise bien connue pour son expertise immobilière, ont félicité votre bureau pour une présentation équilibrée et bien argumentée. Encore une fois, merci pour tout votre travail dans ce dossier. »

## Gardiennne de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006 et a été modifiée en 2011, en 2017 et en 2021.

Les engagements qu'elle contient s'appliquent à tous les membres du personnel ainsi qu'à toutes les élués et à tous les élus de la Ville de Montréal. Ces engagements touchent plusieurs 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 entre les hommes et les femmes ;
- promotion du recyclage et de la réduction à la source ;
- développement durable ;
- accès aux services municipaux, incluant les loisirs et les bibliothèques.

Une plainte à l'**OdM** est le **seul recours** possible pour faire respecter les engagements de la Charte. 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** dispose de compétences élargies. Elle peut alors 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 réalisés au cours de l'été 2020, l'équipe de l'**OdM** a dû pondérer l'engagement de favoriser les modes de transport collectifs et actifs en fonction de celui visant la sécurité dont les Montréalaises et les Montréalais doivent bénéficier sans partage. Il ne s'agit donc pas de prioriser, mais bien d'équilibrer les interventions.

En 2021, l'**OdM** a modifié sa façon de catégoriser ses dossiers. Pourquoi ? Afin de mieux refléter le nombre d'enquêtes où un droit protégé par la Charte n'aurait pas été respecté. Le portrait des dossiers où l'**OdM** a invoqué la Charte s'en trouve donc clarifié et traduit plus fidèlement l'utilisation de celle-ci dans les enquêtes menées.

# 42

**Nombre d'enquêtes lancées en 2021 qui impliquent la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.**

Pour consulter certains résumés de dossiers impliquant la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, rendez-vous à la section [Notre impact : en mode solution p. 29](#)





# 66

**Principes, engagements et responsabilités de la Ville  
prévus par la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*  
concernés par nos enquêtes.**

Ce chiffre se détaille comme ci :

## **18** ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DURABLE : principes, engagements et responsabilités

Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues  
de la circulation **8**

Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives  
issues du bruit **10**

## **12** SÉCURITÉ : principes, engagements et responsabilités

Aménager son territoire de façon sécuritaire **6**

Protéger l'intégrité physique des personnes et leurs biens **3**

Prendre des mesures visant à assurer la sécurité des citoyennes  
et des citoyens dans les espaces publics, notamment les parcs,  
les équipements collectifs et récréatifs **3**



## 23 SERVICES MUNICIPAUX : principes, engagements et responsabilités

Rendre des services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire	2
Favoriser la souplesse dans l'utilisation des espaces publics afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	2
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile et au réseau piétonnier	1
Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général	2
Prendre des mesures adéquates visant à assurer la propreté du domaine public	15
Favoriser l'offre et la répartition équitables des services municipaux	1

## 4 VIE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE : principes, engagements et responsabilités

Prendre des mesures adéquates, avec l'appui de ses partenaires, pour que soit fourni aux personnes itinérantes, dans la mesure où elles en expriment le besoin et dès qu'elles le font, un gîte provisoire et sécuritaire	2
Prendre des mesures adéquates, avec l'appui des partenaires, pour prévenir et contrer la pauvreté et l'exclusion sociale	2

## 9 VIE DÉMOCRATIQUE : principes, engagements et responsabilités

Faciliter l'accès aux documents pertinents aux affaires de la Ville	2
S'assurer du caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques par l'adoption et le maintien des procédures à cet effet	3
Promouvoir la participation publique et, à cet effet, fournir aux citoyennes et aux citoyens des informations utiles, énoncées dans un langage clair, et soutenir des pratiques de communication appropriées	4





## Notre juridiction en matière de discrimination

**La discrimination peut se décrire comme une distinction, intentionnelle ou non, fondée sur des motifs relatifs aux caractéristiques personnelles d'un individu ou d'un groupe d'individus, qui a pour effet d'imposer à cet individu ou à ce groupe d'individus des fardeaux, des obligations ou des désavantages non imposés à d'autres ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux possibilités, aux bénéfices et aux avantages offerts à d'autres membres de la société.**

(Andrews c. Law Society of British Columbia, [1989] 1 RCS 143)

En avril 2021, la Ville de Montréal a modifié la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* pour préciser certaines de ses responsabilités dans sa lutte contre toutes les formes de discrimination. Cette version actualisée de la Charte réaffirme et renforce les engagements de la Ville de s'attaquer à la discrimination fondée, entre autres, sur un ou des motifs y étant énumérés. Ces engagements, qui touchent plusieurs sphères de la vie des citoyennes et des citoyens se retrouvant, quelquefois, en situation précaire, visent notamment à :

- éliminer la discrimination directe, indirecte, systémique et intersectionnelle dans les services municipaux;
- effectuer un partage équitable des services offerts à la population;
- améliorer la qualité de vie des citoyennes et des citoyens;
- offrir du logement social;
- assurer la salubrité des logements;
- offrir un accès équitable aux activités, aux parcs et aux équipements collectifs;
- assurer l'accessibilité universelle des services et aménagements disponibles.

L'Ombudsman de Montréal reçoit les plaintes des citoyennes et des citoyens qui ont le sentiment que l'un ou l'autre de ces engagements n'a pas été respecté et peut intervenir lorsque jugé nécessaire. Elle peut également le faire de sa propre initiative si elle constate une situation soulevant un problème de discrimination.

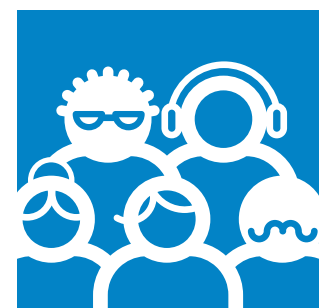
### Une équipe dévouée et outillée

En plus de leur formation juridique et de leur expérience en droits de la personne et en droit municipal, les membres du personnel de l'Ombudsman de Montréal ont été formés sur les différentes formes de discrimination de même que sur les méthodes d'enquête et d'analyse propres au traitement des plaintes en la matière. Toutes et tous détiennent également la certification en analyse différenciée selon les sexes dans une perspective intersectionnelle (ADS+).

### Des interventions plus ciblées

Nous constatons que les citoyennes et les citoyens appartenant à certains groupes ethniques ou culturels font peu appel à nos services. Nous remarquons que cette tendance est encore plus marquée dans les quartiers plus défavorisés de Montréal où, par ailleurs, certaines problématiques connues et médiatisées (par exemple en matière de logement) devraient exacerber le besoin de recourir à nos services.

Ainsi, en 2021, l'Ombudsman de Montréal a redoublé d'efforts pour mettre de l'avant sa juridiction en matière de discrimination. Nous déployons actuellement des moyens plus sophistiqués de comptabiliser les informations sociodémographiques relatives aux personnes qui s'adressent à nous afin d'y adapter nos services. De plus, en raison des grandes disparités à cet égard et des enjeux particuliers pouvant exister au sein d'un arrondissement, nous mettrons davantage l'accent sur les quartiers que sur les arrondissements. Nous poursuivrons d'ailleurs nos démarches afin de rejoindre les citoyennes et les citoyens qui résident ou qui fréquentent ces mêmes quartiers.





“Thank you my dear for your concern.  
You’re giving me hope again!”



# L'ANNÉE 2021 EN UN COUP D'ŒIL



27 656

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

2 276

Nombre de dossiers ouverts en 2021

2 365

Nombre de dossiers traités en 2021 (incluant les enquêtes lancées avant 2021 encore actives au 1<sup>er</sup> janvier 2021)

89

Nombre d'enquêtes en traitement au lancement de l'année, au 1<sup>er</sup> janvier 2021

211

Nombre de nouvelles enquêtes et analyses lancées en 2021

Parmi ces enquêtes :

40 ont été lancées à notre initiative

17 ont mené à la prise **d'engagements**

2 ont mené à l'émission de **recommandations**

3

Nombre d'avis ou de conseils fournis en 2021

3,02

**Jours ouvrables**  
Délai de réponse à une plainte ou demande d'information reçue en 2021

119,80

**Jours ouvrables**  
Délai pour une enquête et analyse sommaire terminée en 2021

Délai de traitement des enquêtes et analyses sommaires terminées en 2021



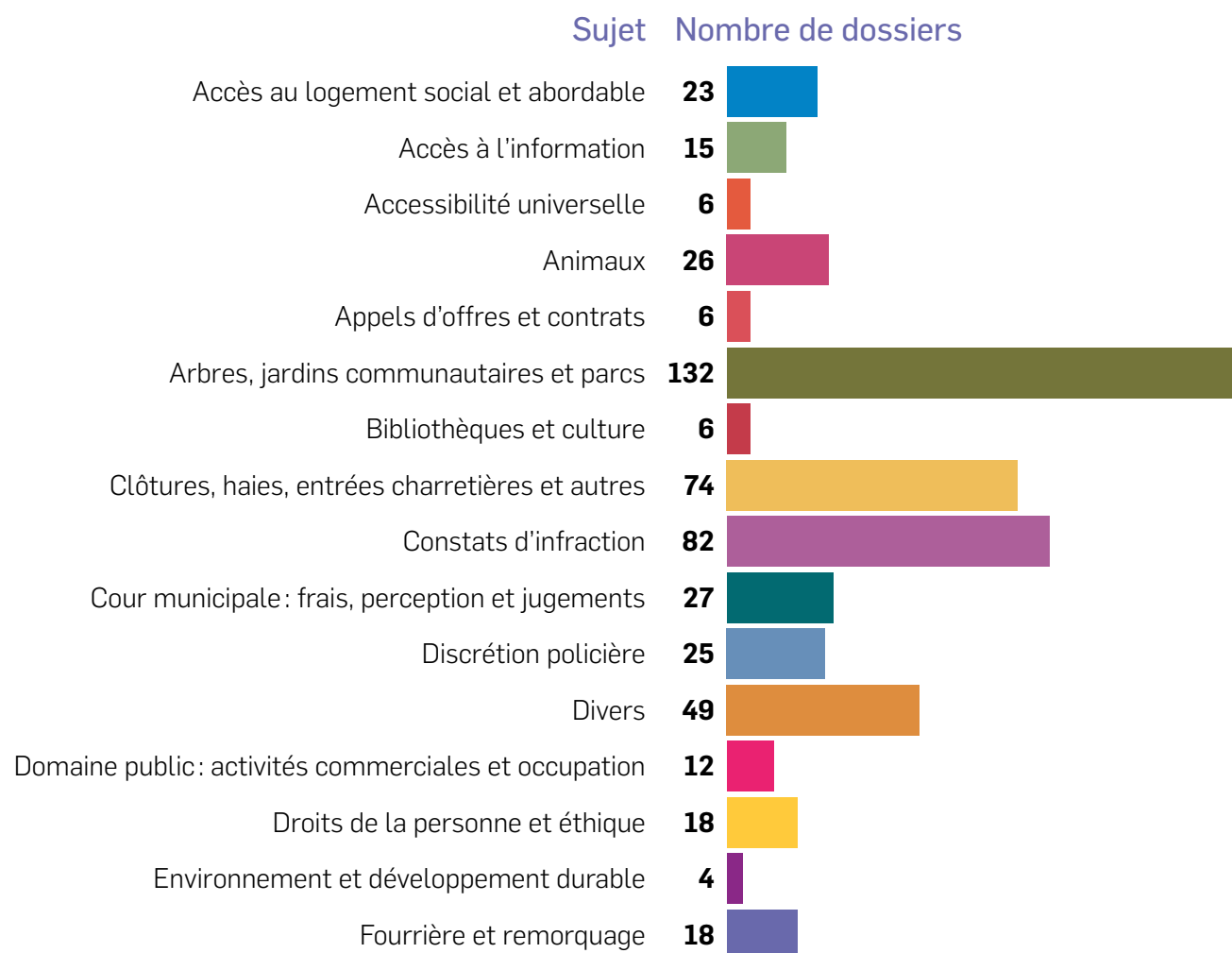
Nombre de jours ouvrables	% d'enquêtes
0 – 30	29,26 %
31 – 60	20,52 %
61 – 90	14,85 %
91 – 150	13,97 %
151 – 365	16,16 %
Plus d'un an	5,24 %



# L'ANNÉE 2021 EN UN COUP D'ŒIL

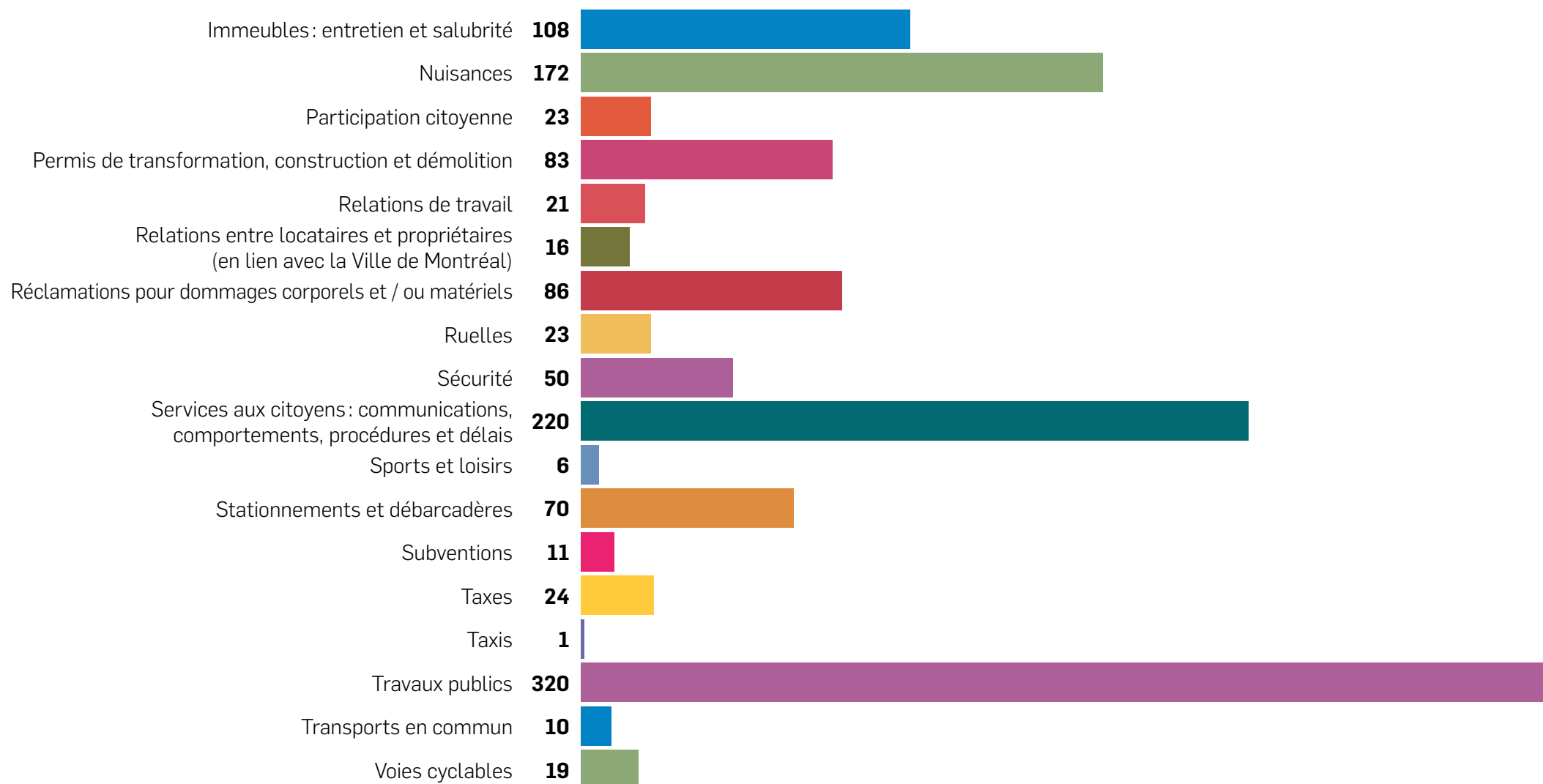


## En 2021, on nous a parlé de...



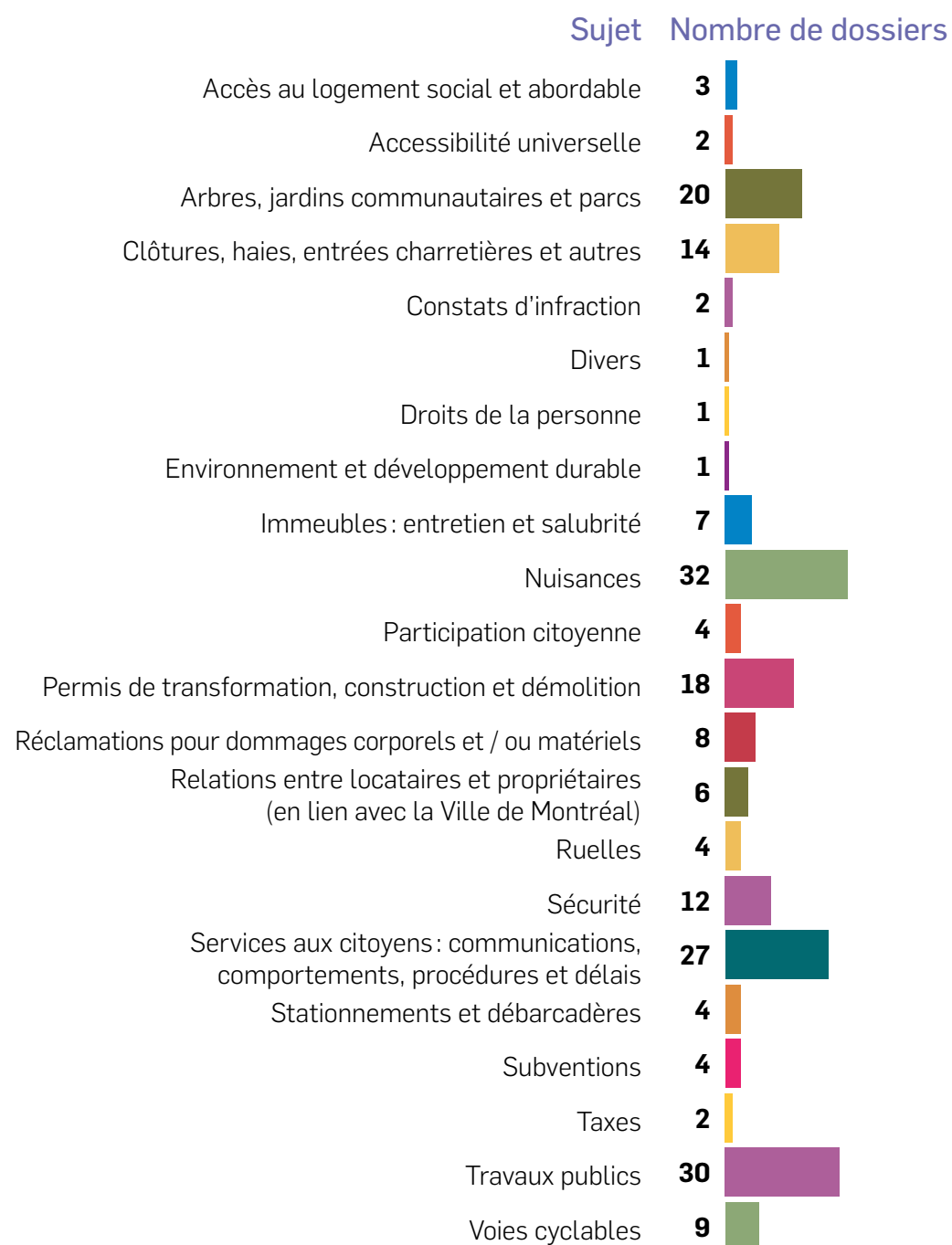


Sujet Nombre de dossiers





## En 2021, nous avons enquêté sur...

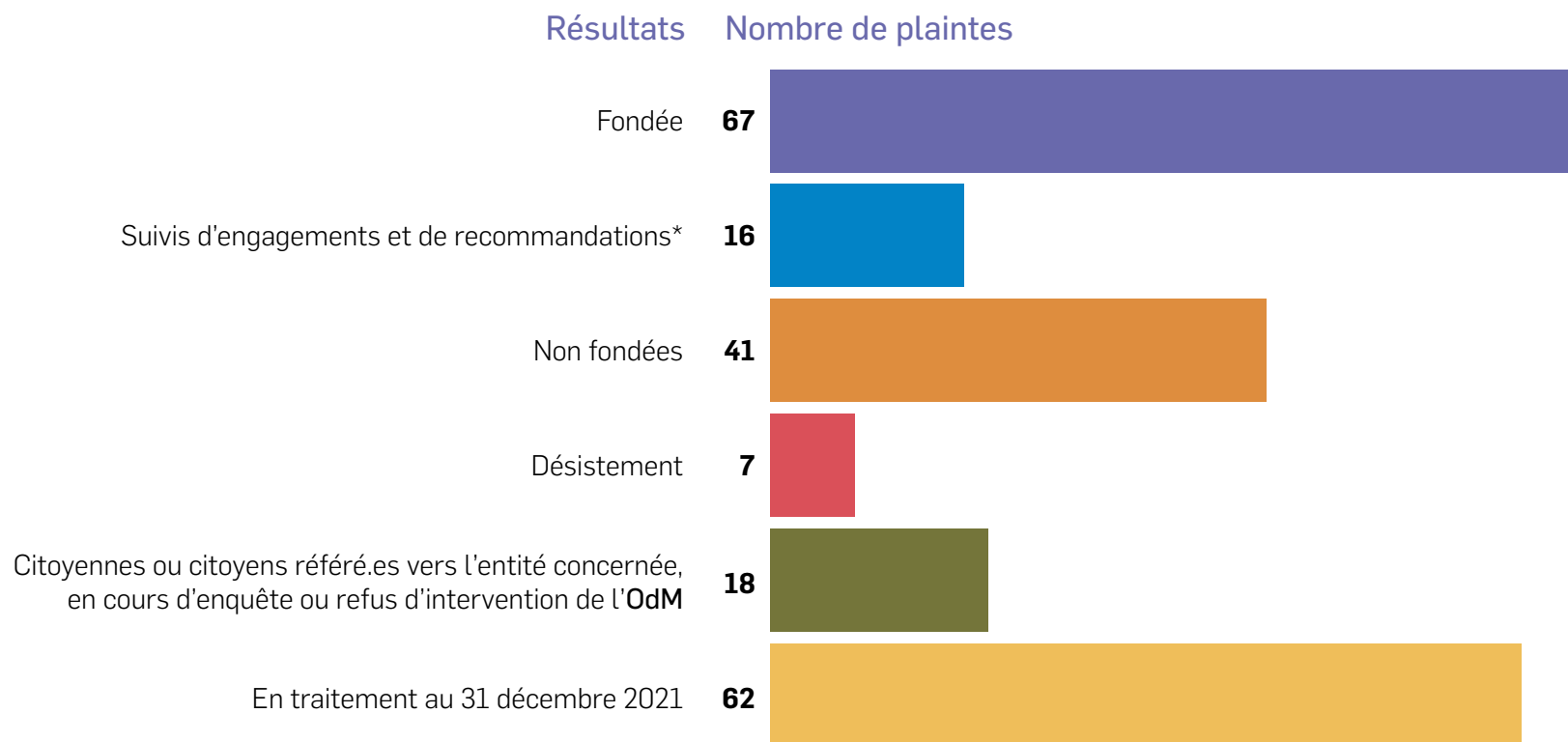




# L'ANNÉE 2021 EN UN COUP D'ŒIL



## Ces enquêtes ont eu comme résultats...

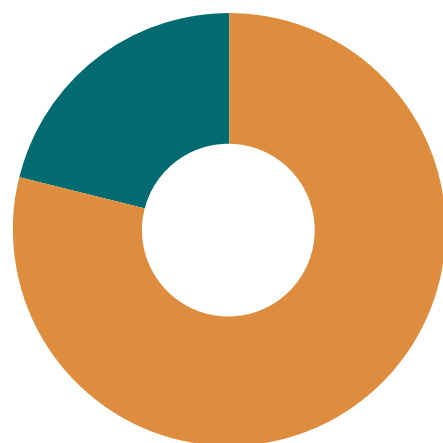


\* Pour les détails des résultats de ces suivis, consultez les sections Engagements et suivis : en mode dénouement p. 50 et Nos recommandations : en mode persuasion p. 57.



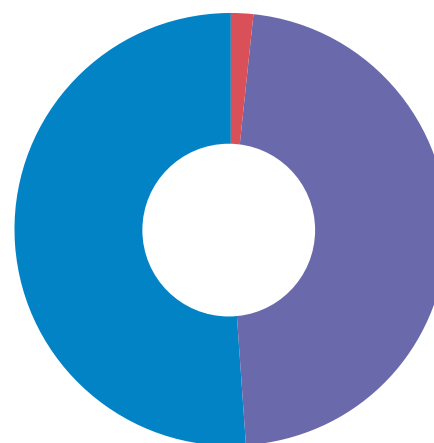
## Qui a fait appel à l'Odm ?

Langue  
(lorsque connue)



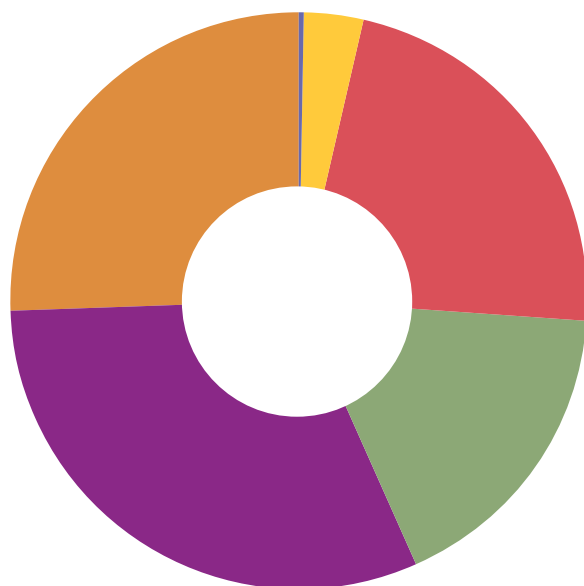
Français	79,11 %
Anglais	20,89 %

Comment nous  
ont-ils contacté ?



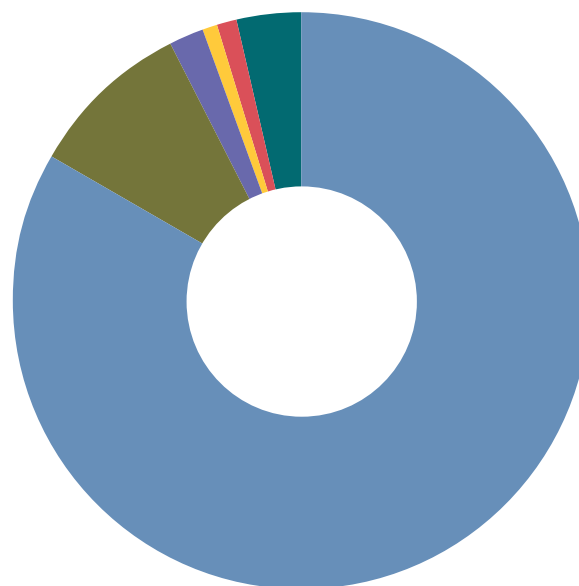
Réseaux sociaux	1,70 %
Courriel, poste ou télécopieur	47,32 %
Téléphone	50,98 %

Âge  
(lorsque connu)



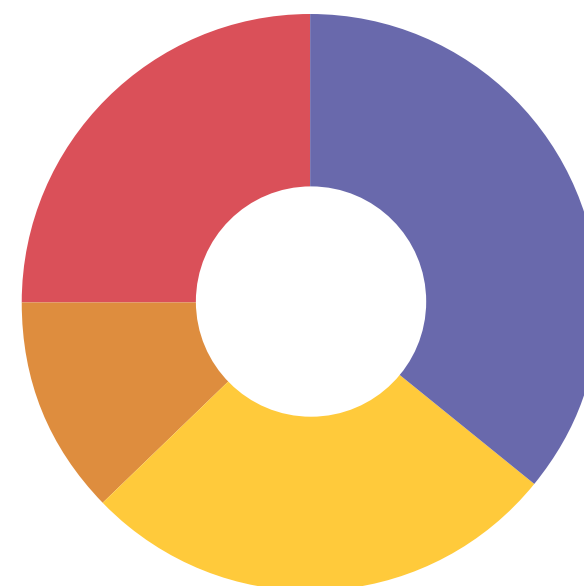
Moins de 18 ans	0,20 %
18 à 25 ans	3,56 %
26 à 40 ans	22,57 %
41 à 50 ans	17,03 %
51 à 64 ans	31,10 %
65 ans et +	25,54 %

Origine ethnique, par région  
(lorsque connue)



Amérique du Nord	83,38 %
Europe	9,13 %
Caraïbes	2,13 %
Amérique latine, centrale et du Sud	0,69 %
Afrique	1,24 %
Asie	3,43 %

Minorité visible  
(lorsque déclarée)



Arabe	35,88 %
Asiatique	26,91 %
Latino-américaine	12,29 %
Noire	24,92 %



# NOTRE IMPACT: EN MODE SOLUTION





## Exemples de dossiers d'enquête

Au cours d'une année, l'**OdM** est appelé à enquêter sur des sujets très variés, et ce, que ce soit à partir d'une plainte individuelle ou de sa propre initiative. Les formes et les fondements de nos interventions sont multiples. Dans certains cas, la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* constitue non seulement une assise juridique, mais joue aussi un rôle central dans le dénouement.

Voici un aperçu de quelques-uns des dossiers d'enquête traités en 2021. Ce portrait illustre concrètement le large spectre de nos activités et comment nous faisons notre travail auprès de nos interlocuteurs et des diverses entités de la Ville. En première partie, les dossiers résumés portent sur une diversité de sujets. En deuxième partie, ils sont regroupés sous quatre thématiques : ruelles vertes, équité, nuisances et droits acquis.



Ce pictogramme indique un dossier mené à l'initiative de l'**OdM**, par opposition à un dossier résultant de la plainte d'un ou de plusieurs individus.



Ce pictogramme indique un dossier mettant en cause un droit ou un engagement de la Ville au regard de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, qu'il soit revendiqué par la personne plaignante ou invoqué par l'**OdM**.





## Arrondissement de Mercier–Hochelaga–Maisonneuve



### Travaux en contexte de copropriété divise – Quelles autorisations sont requises ?

#### Écouter

Au terme d'une précédente enquête, nous avons constaté que l'arrondissement avait délivré un permis pour travaux dans les parties communes d'un immeuble, sur la base d'un document invalide à sa face même, dans un contexte où l'un des deux copropriétaires avait manifesté son opposition à l'arrondissement.

**Bien que le dossier se soit finalement réglé, l'OdM souhaite s'assurer que l'arrondissement prenne des mesures ou change certaines de ses pratiques afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.**

#### Expliquer et résoudre

À la suite de nos discussions et relances dans le dossier, l'arrondissement propose de mettre en place une fiche d'information utile aux citoyen.nes autant qu'aux membres du personnel afin d'expliquer les autorisations et les documents requis lors de travaux concernant les immeubles en copropriété divise et indivise. Nous formulons des commentaires dont l'arrondissement tient compte dans la rédaction de la fiche, implantée au printemps 2021.

Précisons que depuis 2020, le *Règlement sur la construction et la transformation de bâtiments* prévoit que lorsqu'il s'agit d'un immeuble en copropriété divise, le requérant d'un permis (ou son mandataire) doit fournir l'autorisation du syndicat de la copropriété pour tous les travaux à exécuter dans une partie commune.

### Irrégularité dans la procédure d'approbation référendaire pour un projet d'immeuble de 24 logements

#### Écouter

Deux citoyens sont insatisfaits de la façon dont l'arrondissement a mené le processus de consultation et d'approbation référendaires pour un projet visant la construction d'un immeuble résidentiel de 24 logements dans leur quartier, à proximité de leurs propriétés.

Ils dénoncent un affichage insuffisant et contestent le rejet de certaines demandes déposées à l'arrondissement dans le cadre de la tenue du registre référendaire, estimant que si ces demandes n'avaient pas été exclues, un référendum aurait été tenu sur ce projet particulier. Ils affirment ne pas avoir eu l'opportunité de corriger les anomalies, arguant qu'en contexte de pandémie et sans l'encadrement de la Ville, il était complexe pour eux de réunir les signatures avec les preuves d'identité requises.

#### Expliquer

Dans le contexte de la pandémie, les règles de tenue d'un registre référendaire sont adaptées et remplacées par une procédure d'enregistrement à distance des personnes habiles à voter d'une durée de 15 jours. En vertu de ces règles, la transmission des demandes écrites à l'arrondissement tient lieu de registre.

Nous examinons attentivement les originaux des 52 demandes transmises à l'arrondissement. Un total de 45 demandes est nécessaire pour la tenue d'un référendum. Parmi les 11 demandes rejetées, nous en identifions 4 qui auraient dû être acceptées.

Ces demandes ont été rejetées pour motif d'illisibilité de la date de naissance sur la photocopie des pièces d'identité fournies. Toutefois, pour trois d'entre elles, le numéro d'assurance maladie, qui comporte l'année de naissance, est clairement visible. Sur la quatrième demande, la date sur le permis de conduire est un peu floue, mais l'année est déchiffrable et la photo ne laisse aucun doute quant à l'âge du titulaire. De plus, ses coordonnées, indiquées sur la demande, auraient facilement permis à l'arrondissement de communiquer avec lui.

Dans son *Guide d'application de la procédure de demande de scrutin référendaire dans le contexte de la pandémie*, la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation invite les greffières et les greffiers à appliquer les critères de vérification de façon à favoriser la participation pleine et entière des personnes habiles à voter, considérant le caractère exceptionnel des demandes de scrutin référendaire à distance.

**L'OdM juge ainsi qu'il y a eu une irrégularité dans le processus d'approbation référendaire, lequel est d'ordre public.**

Nous estimons que l'arrondissement n'a pas fait preuve de la souplesse requise pour faciliter la participation pleine et entière des personnes habiles à voter. Nous concluons ainsi que le certificat des résultats du registre confectionné par l'arrondissement est erroné.

Nous retenons également que les dimensions de l'affiche et l'endroit où elle a été apposée ne répondaient pas aux exigences sur l'affichage public (endroit bien en vue sur l'emplacement). Cet aspect a pu avoir un impact sur la participation du public aux différentes étapes du processus d'approbation référendaire.

### Résoudre

**Considérant la situation préoccupante pour l'ensemble des citoyen.nes de l'arrondissement – et de Montréal –, nous recommandons à l'arrondissement de reprendre tout le processus encadrant l'approbation du projet particulier.**

L'arrondissement refuse notre recommandation, affirmant que le processus d'adoption de la résolution était conforme aux exigences des lois applicables. Il admet toutefois qu'il aurait pu faire preuve de plus de souplesse dans l'analyse de certaines pièces d'identité.

En ce qui concerne l'affichage public, l'arrondissement soutient que celui-ci était conforme à la réglementation, mais ajoute qu'il s'assurera dorénavant que les affiches ou les enseignes soient installées à la limite du domaine public et sans obstacle quant à leur visibilité.

L'arrondissement prend par ailleurs deux engagements visant à répondre à certaines préoccupations exprimées par les citoyens à l'égard du projet.

Voir [Nos recommandations : en mode persuasion p.58](#)



### Aménagement d'un débarcadère pour personnes handicapées

#### Écouter

Un groupe de résident.es d'une habitation pour personnes âgées réclame l'ajout d'un débarcadère pour personnes handicapées devant l'entrée de l'immeuble, déplorant devoir se déplacer jusqu'à la descente de trottoir située à plus de 30 mètres de celle-ci (au coin d'une piste cyclable), le sens de la circulation sur cette rue ne permettant le déploiement de la rampe des véhicules de transport adapté que vers les voies de circulation, et non vers le trottoir.

La situation se complique en 2019 après l'ajout d'une bande cyclable à contresens devant cette même résidence. Les personnes doivent maintenant naviguer à travers deux voies cyclables. De plus, l'hiver, l'accumulation de neige sur le trottoir limite souvent l'accès au transport adapté.

L'arrondissement confirme qu'il étudiera, pour 2022, un changement du sens de la circulation de cette rue, ce qui réglerait la situation. Dans l'intervalle, il estime que les manœuvres des véhicules de transport adapté dans la bande cyclable sont dangereuses pour les cyclistes. Il implante deux débarcadères temporaires à 50 mètres de l'entrée.

#### Expliquer

L'OdM émet des réserves. Ces débarcadères sont trop loin de l'entrée et leur déneigement pourrait poser problème, ce que confirment les citoyen.nes à plusieurs reprises dans les semaines suivantes. Nous intervenons chaque fois auprès de l'arrondissement. Nous constatons que les débarcadères temporaires ne sont pas utilisés. La Société de transport de Montréal (STM) nous explique que les chauffeuses et les chauffeurs doivent sortir de leur véhicule pour aider les usagères et les usagers à s'y rendre et qu'ils sont tenus, ce faisant, de maintenir un contact visuel avec leur véhicule, ce qui est impossible avec des débarcadères aussi éloignés. Précisons par ailleurs que ces personnes ont la formation requise pour réaliser des manœuvres sécuritaires, et ce, même à travers des voies cyclables, et que la loi les autorise à s'y immobiliser.

Nous faisons part de ces observations à l'arrondissement et nous lui rappelons les engagements de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* en matière d'accessibilité universelle.

**Nous pensons que la situation porte préjudice aux personnes à mobilité réduite, qui sont pourtant les usagers de la route les plus vulnérables.**

Puisque le transport adapté se poursuit à travers la bande cyclable, nous demandons à l'arrondissement d'aménager sans délai un débarcadère devant l'entrée de la résidence, avec une descente de trottoir.

### Résoudre

À la suite d'une rencontre tenue sur les lieux avec des représentants de la STM, des citoyen.nes, un gestionnaire de l'habitation et l'OdM, l'arrondissement confirme qu'un débarcadère sera aménagé devant l'immeuble avant la fin de l'été.

Ce dossier met en lumière l'importance d'intégrer les principes d'accessibilité universelle dès la conception de nouveaux aménagements.

Nous avons demandé à l'arrondissement de confirmer son engagement à l'égard des enjeux d'accessibilité universelle dans ses aménagements actuels et futurs.

Voir [Engagements et suivis : en mode dénouement p.51](#)



## Arrondissement de Montréal-Nord



Lieux de culte non conformes –  
L'arrondissement poursuit la mise en œuvre de son plan d'action

### Écouter

Nous amorçons une intervention à notre initiative en 2016 à la suite d'un dossier ayant mis en lumière la non-conformité, en matière de zonage et de sécurité incendie, de plusieurs lieux de culte du territoire de l'arrondissement de Montréal-Nord.

L'arrondissement indique qu'afin d'assurer une prise en charge globale de la situation, il prévoit développer un plan d'action qui inclura une mise à jour du cadre réglementaire applicable et une procédure visant à accompagner les lieux de culte dans la régularisation de leur occupation ou dans leur relocalisation, et ce, après l'analyse de chaque dossier.

### Expliquer

Cette approche nous apparaît raisonnable. Toutefois, dans l'immédiat, la sécurité des personnes qui fréquentent ces lieux de culte nous préoccupe vu les enjeux de sécurité incendie constatés dans plusieurs bâtiments lors d'inspections réalisées par l'arrondissement et par le Service de sécurité incendie de Montréal (SIM). Nous en faisons part à l'arrondissement, qui est réceptif et qui poursuit les inspections et les suivis en collaboration avec le SIM. Il amorce par ailleurs la mise en œuvre de son plan d'action en 2019.

### Résoudre

L'arrondissement s'étant engagé à poursuivre ses actions, nous cessons notre intervention au début de l'année 2020 et nous indiquons que nous ferons un suivi en 2021. Cette nouvelle intervention permet de confirmer que l'arrondissement a poursuivi l'inspection des lieux de culte et que la mise en œuvre de son plan d'action progresse. Nous ferons un nouveau suivi en 2022.

Voir [Engagements et suivis : en mode dénouement p.53](#)





« Merci pour votre intervention, elle a en effet eu un impact positif majeur sur la qualité de vie des riverains de l'avenue. »

## Arrondissement du Plateau-Mont-Royal et Service de la diversité et de l'inclusion sociale



### Milton-Parc – Entre exaspération et détresse

#### Écouter

Des citoyen.nes sont préoccupés par la sécurité de leur quartier depuis l'arrivée d'un organisme de répit pour personnes en situation d'itinérance. La cohabitation est difficile avec la communauté, majoritairement d'origine inuite. Les citoyen.nes sont témoins d'incivilités, d'intoxications importantes, de trafic de drogue, de proxénétisme, d'agressions et d'accidents de la route. Ils n'ont pas l'impression d'avoir l'écoute de l'arrondissement. Ils croient que l'approche des autorités est inadéquate et que les ressources d'intervention et d'hébergement sont insuffisantes.

L'arrondissement et la Ville financent des services communautaires de première ligne. Cette situation dépasse toutefois les compétences municipales et la Ville tente d'obtenir le soutien du réseau de la santé et des services sociaux, mais ses appels ne sont pas entendus. Nous comprenons rapidement que la situation est critique et qu'elle nécessite une approche axée sur les besoins de toutes les personnes touchées, qu'elles soient logées ou en situation d'itinérance.

#### Expliquer

L'OdM sollicite le réseau de la santé et des services sociaux. Une cellule de crise est créée à notre demande. Celle-ci réunit plusieurs services de la Ville et des partenaires de la santé, du milieu communautaire et d'organisations autochtones et inuits. L'OdM s'y joint en tant qu'observatrice. Notre enquête se divise en trois axes : la sécurité, l'hébergement ainsi que l'accompagnement et la cohabitation.

#### Résoudre

Notre enquête nous amène à nous questionner sur les rôles et les compétences de la Ville ainsi que sur la mise en œuvre de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et des plans d'action en itinérance.

À la fin de l'année 2021, notre enquête est toujours en cours.

## Arrondissement de Verdun

### Changement d'orientation majeur et manque de souplesse dans l'évaluation d'un projet

#### Écouter

Un citoyen déplore le manque de transparence et de cohérence de l'arrondissement de Verdun dans le cadre du traitement de sa demande de projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble (PPCMOI) visant la construction d'une maison unifamiliale sur le lot vacant situé à l'arrière du triplex dont le citoyen est également propriétaire et où il souhaite loger ses enfants adultes, dont son fils quadriplégique.

#### Expliquer

Le citoyen tient quelques rencontres préparatoires avec l'arrondissement afin de réviser les plans du projet avant de lui soumettre sa demande. L'arrondissement écrit ensuite au citoyen pour l'informer que le projet présente une réponse généralement intéressante et pour lui suggérer une modification mineure. À sa grande surprise, le citoyen apprend ensuite que l'arrondissement a émis un avis défavorable au comité consultatif d'urbanisme (CCU) lors de la présentation de son dossier, disant plutôt favoriser la construction d'un immeuble à deux logements afin de densifier l'occupation du lot.

Ce changement d'orientation majeur n'a pas été communiqué au citoyen dans le cadre de ses échanges avec l'arrondissement. Un tel changement aurait dû lui être signifié afin de lui permettre d'ajuster ou non son projet. Les citoyen.nes peuvent raisonnablement s'attendre à un tel niveau de service et l'arrondissement reconnaît qu'un changement majeur d'orientation en cours d'analyse est habituellement partagé en temps utile avec un requérant, mais que dans le cas présent, cela n'a pas été fait.

L'arrondissement demande au citoyen de démontrer que la construction d'un duplex n'est pas possible. Le citoyen présente alors un plan illustrant que la seule option de duplex possible serait constituée de deux logements 3 ½ répartis sur quatre niveaux. Cette option ne répond pas au besoin du citoyen de loger ses enfants et sa famille. L'arrondissement est toutefois d'avis que cette démonstration confirme la possibilité de densifier ce lot et réitère son avis défavorable au projet d'une unifamiliale.

#### Résoudre

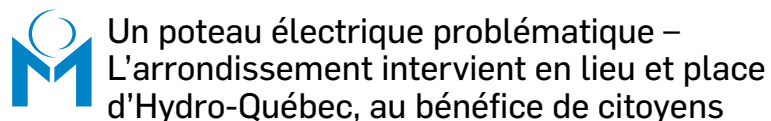
**L'OdM estime que la position retenue par l'arrondissement ne démontre pas la souplesse souhaitée, ne tient pas suffisamment compte du caractère atypique du lot (petit et de forme irrégulière) et de l'objectif du projet de rassembler une famille (dont l'un des membres est quadriplégique) de façon intergénérationnelle.**

Soulignons également que la densification, le principal argument retenu par l'arrondissement pour évaluer le projet, ne fait pas partie des critères d'évaluation énoncés au règlement sur les PPCMOI.

Le conseil d'arrondissement, soit l'instance décisionnelle finale à l'égard d'une demande de PPCMOI, a refusé la demande du citoyen en octobre 2021.



## Arrondissement de Ville-Marie



### Écouter

Les copropriétaires d'un immeuble de l'arrondissement de Ville-Marie constatent que leur mur de brique, situé en bordure d'un trottoir, est endommagé chaque hiver lors des opérations de déneigement. Le problème provient de la trop grande proximité d'un poteau d'Hydro-Québec implanté sur le trottoir, près du mur : les chenillettes de déneigement, qui doivent circuler dans cet espace très étroit, abîment le mur au passage.

### Expliquer

Malgré les efforts de l'arrondissement pour améliorer les méthodes de déneigement, le problème persiste. La seule option envisageable devient éventuellement le déplacement du poteau. L'arrondissement tente d'établir un échéancier avec Hydro-Québec pour la réalisation des travaux et à la demande de l'OdM, il s'engage, en 2020, à faire les suivis nécessaires en vue d'un déplacement du poteau au printemps 2021. Les nombreuses démarches auprès d'Hydro-Québec s'avèrent toutefois vaines.

### Résoudre

Après plusieurs mois de suivi, Hydro-Québec installe finalement un poteau additionnel, à l'extérieur du trottoir, à une distance suffisante de l'immeuble, mais le poteau problématique demeure en place et Hydro-Québec tarde à intervenir.

**Afin d'éviter des retards additionnels et voyant l'hiver approcher, l'arrondissement décide de le retirer, en lieu et place d'Hydro-Québec.**

Voir [Engagements et suivis : en mode dénouement p. 54](#)

## Service des affaires juridiques de la Ville de Montréal (cour municipale)



**Constat d'infraction au volant d'un véhicule loué –  
Est-il possible de le contester ?**

### Écouter

Un citoyen reçoit un constat d'infraction de stationnement alors qu'il conduit un véhicule de location. Désirant déposer un plaidoyer de non-culpabilité auprès de la cour municipale, il contacte le service à la clientèle. Il parle avec plusieurs agents qui lui fournissent des informations contradictoires sur la marche à suivre, puis il apprend que la compagnie de location a payé l'amende et lui en a facturé les coûts.

### Expliquer

En l'absence de juridiction quant à l'annulation du constat ou au remboursement de la somme facturée, l'OdM veut toutefois s'assurer de la qualité du service reçu. Le Service des affaires juridiques reconnaît que les informations données au citoyen étaient contradictoires et que davantage de formation de son personnel à ce sujet est nécessaire.

### Résoudre

À la suite de notre intervention, le Service des affaires juridiques transmet une fiche d'information aux membres de son personnel dans laquelle il est précisé que :

- **le constat est délivré à la compagnie de location, qui peut déposer un plaidoyer de non-culpabilité. Le conducteur du véhicule n'a pas cette possibilité ;**
- si un plaidoyer de non-culpabilité est déposé par la compagnie, un représentant autorisé doit être présent lors de l'audition. Le citoyen peut agir comme témoin et fournir certaines informations complémentaires ;
- si la compagnie décide de payer l'amende et les frais engagés, le dossier est alors automatiquement clos.



« Je vous remercie des efforts qui ont été faits, de l'attention portée, de l'écoute et de la prise en charge du dossier. C'est rassurant de savoir que nous ne sommes pas abandonnés par la Ville en tant que citoyens. »



## Service des affaires juridiques (Direction des affaires civiles – Bureau des réclamations)



Travaux d'un sous-traitant  
de la Ville de Montréal :  
Une information plus claire en matière  
de réclamations

### Écouter

Un citoyen réclame le remboursement des dépenses qu'il a engagées en raison de travaux réalisés sur sa rue par la Ville de Montréal. Le Bureau des réclamations refuse sa demande : les travaux ont été exécutés par un entrepreneur privé mandaté par la Ville. Une lettre, à laquelle est joint l'avis de réclamation du citoyen, lui est transmise. Le citoyen en reçoit copie, mais ne reçoit pas de lettre formelle du Bureau des réclamations expliquant le refus et le réacheminement de sa réclamation à l'entrepreneur. Le citoyen ignore qu'il doit alors lui-même contacter l'entrepreneur.

### Expliquer

Lorsque des travaux sont exécutés par un entrepreneur privé, la Ville n'est généralement pas responsable des dommages et de ce fait, n'est donc pas impliquée dans la suite du processus.

### Résoudre

Le Bureau des réclamations enverra dorénavant aux requérantes et aux requérants un courriel leur expliquant le réacheminement d'une demande et la marche à suivre. La procédure devient donc plus claire pour toutes et pour tous.

## Service de l'habitation

### Programme d'adaptation de domicile (PAD) de Montréal – Quand les délais deviennent un enjeu sociétal

#### Écouter

Le citoyen et son épouse sont des personnes âgées handicapées résidant à Montréal.

Le citoyen, qui est atteint, entre autres, de la maladie de Parkinson, a besoin d'aide dans ses activités de la vie quotidienne et son épouse peine à la lui fournir en raison de sa propre condition physique.

Il dépose, en décembre 2019, une demande d'aide au Programme d'adaptation de domicile (PAD), géré à cette époque par la Société d'habitation du Québec (SHQ), en vue de réaliser des travaux d'adaptation qui permettront de lui prodiguer certains soins d'hygiène. En mars 2020, le dossier du citoyen est transféré à la Ville et un rapport d'ergothérapeute recommande les travaux en octobre de la même année.

#### Expliquer

En janvier 2021, le service nous indique que les délais de prise en charge d'une demande au PAD par un chargé de subvention du Service de l'habitation sont de 14 à 16 mois de l'inscription. Un manque d'effectifs ainsi que la pandémie retarderaient les projets, car les visites à domicile requises ne peuvent être effectuées. Il y a alors 515 dossiers actifs au PAD.

Il n'existe pas de statistique sur le nombre de personnes qui ont mis fin à leur projet parce qu'elles ont dû être hébergées dans un établissement de santé et les dossiers sont traités chronologiquement. Le dossier du citoyen ne satisfait pas les critères exceptionnels de priorisation.

Un plan d'action, entré en vigueur en février 2021, prévoit l'addition de ressources et la rationalisation du travail. Malgré cela, l'OdM insiste sur le fait que le problème systémique de délais dans l'administration de ce programme demeure inquiétant et qu'il est encore susceptible de se conclure, pour plusieurs personnes vulnérables, en un déni de services essentiels.

#### Résoudre

À la suite de notre intervention, le traitement du dossier du citoyen s'accélère. Il est finalement pris en charge à la fin de mai 2021 et la décision lui accordant la subvention est rendue à la mi-septembre 2021. Il aura attendu 20 mois, soit plus d'un an et demi.

Le service accepte notre proposition d'amender le formulaire de traitement prioritaire devant être signé par l'ergothérapeute pour tenir compte du risque de préjudice engendré par un éventuel retard, dont l'institutionnalisation de la personne demanderesse.

Le service estime désormais qu'un dossier de ce type peut se réaliser en 10 à 12 mois. Notre bureau demeure préoccupé par ce délai, considérant notamment les quelque 60 dossiers complets toujours en attente d'une prise en charge.

Après discussions et à la demande de l'OdM, le **Service de l'habitation s'engage** à documenter, à compiler et à communiquer ses statistiques hebdomadaires afin de garder le contrôle des délais. Il s'engage également à revoir périodiquement les dossiers afin d'éviter que certains soient inactifs sans raison et à monitorer leur priorisation. Le service s'engage finalement et à réduire à **25**, d'ici le **1<sup>er</sup> mars 2022**, le nombre de dossiers complets en attente d'une prise en charge, **et à ne pas dépasser ce plafond dans le futur.**

**Nous espérons que l'ensemble de ces actions contribuera à améliorer la gestion du PAD et à réduire le risque que des personnes vulnérables soient forcées de quitter leur domicile parce que leur logis ne peut pas être adapté à temps.**

Le tout non seulement dans l'intérêt des personnes ayant droit de se prévaloir de ce programme, mais aussi, dans l'intérêt collectif.

Voir [Engagements et suivis: en mode dénouement p. 52](#)



## Tous les arrondissements, Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports



**Beaucoup de monde dans les parcs, pas assez d'installations sanitaires – Un mauvais mélange!**

### Écouter

À l'été 2021, avec une pandémie toujours bien présente, les parcs sont pris d'assaut. Nous recevons alors plusieurs plaintes de personnes qui habitent aux abords de certains de ces parcs au sujet d'individus urinant et déféquant sur leurs terrains ou dans leurs stationnements, sur la présence de papiers-mouchoirs souillés non jetés à la poubelle ou d'odeurs nauséabondes. Tout y est.

**Longues files d'attente pour accéder aux quelques installations sanitaires, quantité réduite de toilettes disponibles et toilettes chimiques jugées insalubres sont parmi les motifs invoqués pour expliquer le phénomène.**

Le nombre insuffisant de poubelles dans les parcs Laurier, Lafontaine, Jeanne-Mance, des Carrières, Sainte-Bernadette, Saint-Viateur, Outremont et Jarry, est également soulevé.

### Expliquer

#### Quantité d'installations sanitaires

Si certains parcs ont suffisamment d'installations et que plusieurs toilettes temporaires et poubelles y sont ajoutées à l'initiative des arrondissements, les parcs Sainte-Bernadette, des Carrières, Laurier et Jeanne-Mance connaissent encore des enjeux de salubrité.

#### Propreté des installations sanitaires

Nombre de toilettes chimiques sont nettoyées et vidangées plusieurs fois par jour, ce qui contribue à encourager leur utilisation. D'autres toilettes ne le sont toutefois pas assez fréquemment, ce qui dissuade les gens de les utiliser. Il s'agit parfois d'une question contractuelle dont nous avons demandé aux arrondissements de rendre compte advenant la reconduction de telles mesures.

### Résoudre

À la suite de nos discussions avec l'arrondissement Rosemont–La Petite-Patrie, une toilette chimique est ajoutée dans le parc des Carrières, réglant instantanément les problèmes dans ce secteur. Pour donner suite à notre suggestion, l'arrondissement ajuste l'affichage dans le parc Sainte-Bernadette afin d'indiquer, aux endroits stratégiques, la présence d'installations sanitaires à proximité. Une problématique similaire est réglée de la même façon par l'arrondissement de Ville-Marie, au nord du parc Jeanne-Mance.

Soulignons l'excellente collaboration des arrondissements dans ce dossier, qui ont réagi promptement et avec empressement afin de résoudre les problématiques observées.



« Ce fut un très long combat, mais le résultat en valait la chandelle. Bravo et merci encore pour votre soutien et votre dévouement, car je n'aurai jamais réussi sans votre précieuse aide. »





## Ruelles vertes

Les projets de ruelles vertes sont des initiatives citoyennes dont les bénéfices environnementaux, sociaux ainsi qu'en termes de sécurité ne sont plus à démontrer. Ils sont encadrés, soutenus et financés par les arrondissements, qui les approuvent ou non selon des critères énoncés dans leur guide respectif. Souvent, un projet de ruelle verte commence par des aménagements de verdissement relativement modestes. Dans les phases subséquentes, le projet peut ensuite nécessiter des travaux majeurs ou encore, la fermeture de l'accès à la ruelle aux véhicules.

Les projets de ruelles vertes ne font pas toujours l'unanimité parmi les riveraines et les riverains affectés par leur implantation, comme l'illustrent deux dossiers traités par l'OdM en 2021 et résumés ci-après.

Ces situations ont mené à des améliorations des processus d'implantation des ruelles vertes afin d'en assurer la transparence et une participation adéquate des personnes effectivement concernées par ce type de projet. Elles ont également mis en lumière la portée des obligations informationnelles de l'arrondissement à l'égard des riveraines et des riverains.



### Projets de ruelles vertes – Le comment et le pourquoi Arrondissement d'Outremont

#### Écouter

Un groupe de riveraines et de riverains de la ruelle située entre les avenues Ducharme, Van Horne, Davaar et Rockland, s'oppose, en 2021, au projet de ruelle verte à cet endroit – un projet qui a par ailleurs été accepté par l'arrondissement en 2020. Le groupe invoque la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et soutient que le processus ayant entouré ce projet n'aurait pas été transparent ni conforme au Guide d'aménagement d'une ruelle verte de l'arrondissement.

Le groupe soulève également plusieurs préoccupations quant aux travaux d'aménagement projetés relativement, entre autres, à leurs répercussions sur l'intégrité des propriétés riveraines, le maintien des services par la ruelle ainsi que l'accessibilité et la sécurité de cette dernière. Le groupe demande l'arrêt du projet.

#### Expliquer

Notre enquête révèle des lacunes dans le processus suivi :

- Le Guide n'a pas été respecté quant à la mobilisation citoyenne puisque l'arrondissement a considéré qu'il s'agissait de la phase no 2 du projet, approuvé en 2018 ;
- Considérant les changements majeurs proposés pour la phase no 2, l'arrondissement aurait dû exiger que le comité vert obtienne à nouveau 25 % d'appui pour la nouvelle mouture ;
- Les informations transmises à la première rencontre de présentation n'étaient pas claires et complètes du point de vue technique et ne répondaient donc pas aux attentes légitimes des personnes concernées ;
- En cours d'enquête, à l'occasion d'une seconde rencontre dédiée aux opposantes et aux opposants, l'arrondissement ne communique pas, au préalable, le plan du projet à jour, et ce, bien que l'OdM l'ait encouragé à le faire et que plusieurs personnes l'aient demandé. L'arrondissement décline également la requête pour que l'invitation à la rencontre soit transmise officiellement à toutes les riveraines et à tous les riverains de la ruelle.

#### Résoudre

Le comité vert est responsable des communications sur le projet. Il est également chargé de faire le lien avec les résidents-riverains. Cela n'absout toutefois pas l'arrondissement de toute obligation d'informer les parties prenantes.

Utilisant l'expérience acquise dans ce dossier, l'arrondissement s'engage, d'une part, à requérir une **démarche de mobilisation distincte** de la part du comité vert pour toute nouvelle phase d'une ruelle verte comportant des travaux majeurs ou des changements importants tels que la déminéralisation de la ruelle ou la fermeture d'un ou de plusieurs de ses accès. D'autre part, il s'engage à **transmettre directement** à toute personne en ayant fait la demande au comité vert, mais n'ayant pu les obtenir, les documents concernant un projet de ruelle verte qui sont en sa possession et auxquels cette personne a droit en vertu des lois d'accès et de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Il n'est pas garanti qu'aucun problème ne se produira dans l'implantation des nouveaux aménagements, mais l'OdM est satisfaite que l'arrondissement assume adéquatement ses responsabilités par rapport aux travaux projetés et qu'il ait pris les mesures préventives nécessaires.

Voir [Engagements et suivis : en mode dénouement p. 52](#)



## L'appui à un projet de ruelle verte remis en question Arrondissement du Sud-Ouest

### Écouter

Devant l'imminence de travaux d'aménagement d'une ruelle verte derrière chez elle, une citoyenne riveraine soutient que le processus ayant mené à l'acceptation du projet par l'arrondissement en 2020 est entaché d'irrégularités et n'a pas été transparent.

### Expliquer

L'enquête révèle des failles quant au processus en vertu du *Guide d'aménagement d'une ruelle verte*, de même que des omissions au tableau de compilation des votes.

**Le vote de quatre ménages faisant partie du quadrilatère de la ruelle, mais non adjacents à celle-ci, a été comptabilisé, contrairement à ce que prescrit le Guide.**

En excluant ces quatre ménages, nous concluons que le projet ne recevait pas l'appui nécessaire pour être considéré par l'arrondissement (appui de 50 % + 1 des personnes répondant aux critères établis).

### Résoudre

Après avoir partagé nos observations avec l'arrondissement, et vu l'imminence des travaux et le caractère modéré de ceux-ci, ce dernier maintient sa position et va de l'avant avec l'aménagement de la ruelle verte.

Il prend toutefois l'engagement de réviser le Guide afin d'éliminer toute ambiguïté sur la définition de « résident.es riverains » et sur leur admissibilité à voter sur un projet de ruelle verte. Il s'engage également à améliorer les communications avec les parties prenantes, notamment à l'étape de la sélection des projets.

Voir [Engagements et suivis : en mode dénouement p.52](#)



## Équité

### La promotion de l'équité est au cœur de la mission de l'OdM.

Par exemple, cette année, nous nous sommes assurés que la Ville respecte certaines garanties d'équité procédurale, dans un premier cas en lui recommandant de donner un avis aux citoyen.nes avant de disposer de leurs biens et dans un second cas, de motiver adéquatement une décision affectant les droits d'une plaignante ainsi que toute décision à venir de même nature. Cet avis préalable et ce devoir de motivation sont en effet des garanties d'équité procédurale importantes pour toute personne visée par une décision de la Ville, et dont l'intensité dépend du contexte particulier.

L'OdM intervient également en matière d'équité dans l'application de la réglementation en vigueur.

Ainsi à notre suggestion, des procédures ont été mises en place afin que des dispositions réglementaires précises soient appliquées par un arrondissement à toutes les personnes connaissant des circonstances identiques, et ce, de manière uniforme et systématique, sans arbitraire et raisonnablement, ce qui n'avait pas été le cas dans le passé.

Dans une autre situation, notre implication a mené à des amendements par les autorités compétentes pour remédier aux effets inéquitables de la réglementation applicable à l'égard d'anciennes constructions.



### Suivi d'un engagement pour une nouvelle procédure – Disposition de biens laissés dans un logement Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

### Écouter

En 2020, une citoyenne nous demande d'intervenir après que l'OMHM ait disposé sans préavis des biens qu'elle avait laissés dans son logement après son déménagement. Ceux-ci ont alors été considérés comme abandonnés et ont rapidement été jetés.

### Expliquer

**Notre enquête démontre que l'OMHM a, comme tous les locataires, des obligations légales en ce qui concerne les biens laissés dans un logement par un locataire après son déménagement.**

Dans les circonstances, il nous apparaît inéquitable que l'OMHM dispose desdits biens sans d'abord en informer le locataire.

### Résoudre

L'OMHM s'est engagé à revoir les procédures applicables dans de telles circonstances. Nous faisons le suivi de cet engagement au printemps 2021.

L'OMHM nous présente sa nouvelle procédure. Nous croyons qu'elle peut encore être améliorée. À la suite de discussions, la procédure est révisée de sorte qu'un préavis de 48 h sera donné aux locataires qui auraient laissé des biens dans leur ancien logement et qui seront joignables.

Voir [Engagements et suivis : en mode dénouement p. 53](#)



### Motiver un refus – Une question d'équité Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

#### Écouter

En 2019, dans le cadre d'une enquête sur la validité du refus de l'OMHM d'acquiescer à une demande de changement de logement, nous constatons que les lettres envoyées en réponse à ce type de demande ne comportent aucun motif expliquant la décision et ne mentionnent pas la possibilité de la contester devant le Tribunal administratif du logement (TAL).

#### Expliquer

Cette manière de faire ne respecte pas les principes fondamentaux de l'équité procédurale. À notre demande, l'OMHM modifie ses modèles de lettres pour y indiquer le recours au TAL et l'entité s'engage à mettre en place un système afin d'y inclure également les motifs de refus.

#### Résoudre

Après plusieurs suivis et relances, les changements demandés sont mis en œuvre.

**Les lettres de refus sont désormais motivées de manière personnalisée, ce qui donne l'assurance aux locataires que l'ensemble de leurs demandes a été pris en considération.**

Et qui leur permet de faire valoir leur position devant le TAL en s'appuyant sur les fondements appropriés.

Voir [Engagements et suivis : en mode dénouement p. 53](#)

### Procédure de réfection d'une rue et des entrées charretières – Une situation clairement inéquitable Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro

#### Écouter

L'arrondissement réduit la largeur de l'entrée charretière d'un citoyen lors de travaux de réfection de sa rue, alors que d'autres adresses comportant une entrée non conforme de la même rue qui auraient dû être corrigées, ne subissent pas le même traitement. Il trouve la situation injuste et souhaite que son entrée charretière soit refaite à sa pleine largeur.

#### Expliquer

L'enquête révèle que l'entrée charretière du citoyen est effectivement non conforme en vertu des règles applicables. L'OdM ne peut donc pas exiger qu'elle soit refaite telle qu'elle était.

Nous sommes toutefois très préoccupés par le traitement inéquitable accordé à différents propriétaires d'une même rue dans le cadre d'un même projet de réfection. Il est bien sûr raisonnable pour l'arrondissement de régulariser les situations de non-conformité lors de la réfection de rues, de bordures ou de trottoirs.

Par contre, une approche systématique soutenue par une analyse complète préalable des situations de non-conformité est nécessaire avant de procéder à des changements.

**Corriger des situations non conformes à la réglementation à certaines adresses, mais pas à d'autres, sans raison particulière est inéquitable pour les citoyens.**

Nos recherches indiquent d'ailleurs qu'il y aurait plusieurs entrées non conformes sur la rue (largeur, stationnement en partie sur le domaine public, distance de la ligne latérale). Lors des travaux, ces entrées ont tout de même été refaites sans que les non-conformités ne soient corrigées, perpétuant ainsi leur situation irrégulière.

#### Résoudre

L'arrondissement soutient qu'il n'est pas possible de reprendre les travaux déjà exécutés en raison des coûts importants rattachés à une telle opération, mais il affirme que sa position concernant les entrées charretières non conformes dans le cadre de tout projet de reconstruction de rue, incluant des travaux de remplacement de bordures ou de trottoirs, a été clarifiée, tout comme la procédure à suivre dans de tels cas.

À notre insistance, il accepte de refaire l'analyse de conformité des entrées charretières de la rue pour relever toutes les adresses où celles-ci sont non conformes, et ce, afin de s'assurer qu'elles seront corrigées à l'occasion d'une future demande de permis ou lors de prochains travaux effectués par la Ville.



## Immeubles construits il y a plusieurs dizaines d'années – Pour une imposition équitable de l'empiètement sur le domaine public Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville

### Écouter

Un citoyen demande un permis pour rénover son escalier de façade, qui a été construit en même temps que l'immeuble, dans les années 60. L'arrondissement constate qu'une section de cet escalier empiète sur le domaine public et explique au citoyen qu'il devra, à l'avenir, payer des frais. Précisons que vu la configuration des lieux, il serait difficile pour le citoyen d'aménager un nouvel escalier conforme aux normes de construction et qui n'occuperait pas le domaine public.

### Expliquer

Nous réalisons une enquête poussée, notamment sur l'historique de la réglementation municipale. En 2019, nous transmettons à l'arrondissement un rapport en détaillant les résultats.

Les plans de l'immeuble et le dossier d'inspection datant de sa construction étaient encore disponibles. Selon ces documents, l'immeuble a été bâti conformément aux plans fournis et aux règlements alors en vigueur.

Nous soutenons à l'arrondissement qu'il est inéquitable de réclamer des frais d'occupation du domaine public à des propriétaires d'immeubles construits il y a plusieurs décennies, alors que la réglementation, les pratiques et les moyens techniques étaient différents. Il est d'ailleurs souvent impossible pour ces propriétaires de retirer les aménagements qui occupent le domaine public. Nous étions également préoccupés par l'équité de l'imposition de frais d'empiètement, car son application ne semblait pas uniforme entre les différentes propriétés du secteur.

### Résoudre

**L'OdM fait de nombreux suivis auprès de l'arrondissement afin que sa réflexion sur ces enjeux d'équité progresse.**

En 2021, l'arrondissement décide de modifier sa réglementation pour que ce type d'occupation du domaine public ne soit plus considéré comme une non-conformité légitimant l'imposition de frais. Un dossier similaire traité dans l'arrondissement du Sud-Ouest a par ailleurs connu le même dénouement.



## Nuisances

Odeurs nauséabondes, vibrations ou bruits excessifs : qu'elles proviennent d'activités de la Ville, de chantiers privés ou publics, d'un commerce ou encore, d'une résidence, les nuisances ont une incidence sur la qualité de vie et peuvent constituer des infractions à la réglementation en vigueur.

Notre bureau traite, année après année, plusieurs de ces cas. Les défis sont nombreux dans ce type de dossiers, souvent complexes, et nous devons les relever en collaboration avec nos interlocuteurs de la Ville selon des paramètres précis :

- **Qualification de la situation :** Déterminer si nous sommes en présence d'inconvénients normaux ou s'il s'agit plutôt d'inconvénients sérieux pouvant nuire à la santé ou au bien-être d'un tiers ou d'une communauté au sens de la réglementation municipale ou des principes généraux applicables.
- **Source et remède :** Identifier la source de la nuisance et, le cas échéant, la méthode optimale pour la minimiser en tenant compte des circonstances pertinentes et des droits et intérêts des différentes parties prenantes.
- **Résolution :** Mettre en œuvre, si nécessaire, les solutions retenues et le faire de manière diligente et efficace.

Comme démontré dans les exemples qui suivent, nous devons **parfois faire preuve de créativité et de persévérance face aux nuisances.**

## Terrain vague appartenant à la Ville – Des mesures pour mettre fin aux nuisances Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville et Service de la gestion et de la planification immobilière (SGPI)

### Écouter

Un citoyen habitant à proximité d'un terrain vague appartenant à la Ville souhaite que la clôture le ceinturant soit réparée puisque des gens y accèdent et tiennent des activités causant des nuisances (ex. : courses de motocross, chiens qui aboient, etc.). Il se plaint à l'arrondissement, sans succès.

### Expliquer

Nous obtenons des informations de la part de l'arrondissement et nous visitons les lieux. Nous constatons des brèches à certains endroits et des espaces non clôturés. L'arrondissement nous précise que le terrain relève du Service de la gestion et de la planification immobilière (SGPI), qu'il relance dans la foulée de notre enquête. Nous assurons également le suivi.

### Résoudre

À la suite de ces démarches, le SGPI entreprend de réparer la clôture et de la remettre en état, d'évaluer l'efficacité de la protection assurée par les blocs de béton situés d'un côté du terrain et, si nécessaire, de les remplacer par une clôture.

Lors de notre visite, en début d'année, nous constatons que la clôture est réparée et que l'accès au terrain est mieux sécurisé. Après analyse de l'efficacité du système de blocs de béton, le SGPI conclut que les mesures déployées répondent au besoin, mais qu'il assurera un suivi de la situation avec l'arrondissement. L'arrondissement procède à l'entretien du terrain et effectue des réparations additionnelles à la clôture à l'automne 2020. Le terrain est intégré à son calendrier d'entretien et une inspection sera faite au printemps 2022.



### Nuisances et bruit en hauteur – Où effectuer le relevé sonore ? Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville

#### Écouter

Une citoyenne habitant dans un condo situé au 3<sup>e</sup> et au 4<sup>e</sup> étage d'un immeuble se plaint du bruit causé par des thermopompes localisées dans le même immeuble, ainsi qu'aux 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> étages de l'immeuble contigu. Elle est insatisfaite des interventions de l'arrondissement, notamment en ce qui concerne les relevés sonores effectués à partir du sol.

#### Expliquer

Notre enquête révèle que l'arrondissement a effectivement pris des mesures sonores à partir du sol de la cour arrière, alors que les nuisances proviennent du 3<sup>e</sup> et du 4<sup>e</sup> étage et qu'elles sont ressenties à ces niveaux.

Cette façon de faire est toutefois conforme à une ordonnance adoptée par le conseil d'arrondissement, qui prévoit que dans des lieux habités, le bruit provenant d'un appareil mécanique domestique, comme une thermopompe, ne doit pas excéder, à la limite du terrain sur lequel il est généré, le seuil prévu dans l'ordonnance.

#### Résoudre

L'interprétation de la réglementation par l'arrondissement est bel et bien conforme, mais nous estimons que les règles sont problématiques et ne lui permettent pas d'intervenir adéquatement lorsque les appareils mécaniques domestiques qui génèrent le bruit sont installés en hauteur.

Nous rappelons à l'arrondissement qu'en vertu de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, la Ville s'est engagée à prendre des mesures pour limiter les nuisances abusives issues du bruit (article 24 g).

L'arrondissement nous confirme qu'il reverra son approche réglementaire en matière de bruit au lieu d'y apporter une modification ponctuelle. Cette proposition nous paraît raisonnable, et l'arrondissement s'engage à trouver une solution à cette problématique. Comme à son habitude, l'OdM fera le suivi de l'engagement.

### Bruit et vibrations causés par le mauvais état de la chaussée sur la rue Notre-Dame Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve et Service de l'urbanisme et de la mobilité

#### Écouter

Des citoyen.nes habitant à proximité de la rue Notre-Dame Est, dans une rue transversale, se plaignent depuis quelques années du bruit excessif et des vibrations causés par la circulation des véhicules, en particulier, par les camions. Les nuisances seraient notamment liées au mauvais état de la chaussée.

#### Expliquer

Le Service de l'urbanisme et de la mobilité nous informe que la planification de travaux de réfection et de resurfaçage de ce tronçon de rue est complexe, entre autres compte tenu de la fermeture du pont-tunnel et de la nécessité de conserver les axes de mobilité. Selon le service, le resurfaçage est la meilleure option pour réduire les nuisances, même si les vibrations ne seront pas complètement éliminées en raison de la nature du sol.

#### Résoudre

L'OdM obtient du service la confirmation que les travaux sont inscrits au programme de réhabilitation des chaussées pour 2022.

L'intervention sur la section à l'origine de la plainte sera de nature temporaire, mais des travaux de plus grande envergure seront planifiés par la suite.



### Une ruelle partagée voit le jour, conciliant les besoins des uns et des autres Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

#### Écouter

Des résident.es de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal s'adressent à nous en 2019 pour dénoncer la circulation excessive de camions de livraison dans une ruelle desservant deux commerces.

Le groupe se plaint de problématiques multiples : risques pour la sécurité piétonnière, dommages matériels à des propriétés riveraines de la ruelle par les camions, bruit excessif (dont celui des alarmes de recul), etc.

Malgré des aménagements réalisés par l'arrondissement en 2018-2019 pour que les livraisons s'effectuent à partir de la rue, les camions continuent de circuler dans la ruelle.

#### Expliquer

Notre analyse de la situation et nos observations sur les lieux confirment l'existence des enjeux dénoncés, et que le statu quo n'est pas acceptable. L'arrondissement reconnaît que la situation est dangereuse et que les nuisances sont excessives.

Il s'ensuit un processus de consultation auprès des résident.es et des commerces riverains de la ruelle. L'OdM y prend également part. Des rencontres d'information ont lieu. Une firme spécialisée en circulation reçoit de l'arrondissement le mandat de valider des scénarios d'aménagement qui sont ensuite présentés aux parties prenantes via un sondage. Les résultats leur sont ensuite partagés.

### Résoudre

Ce processus conduit à l'aménagement, à l'automne 2021, d'une ruelle partagée dans le segment auparavant utilisé par les camions de livraison, cette section du passage étant dorénavant fermée à toute circulation véhiculaire.

La ruelle partagée inclut un corridor dans lequel se trouvent des plantes, des arbres, de grosses pierres et une microbibliothèque à l'usage du voisinage. De l'autre côté de la ruelle se trouve un corridor asphalté menant à l'arrière des commerces et permettant les livraisons par transpalette.

Dans ce dossier, la cohabitation des usages résidentiel et commercial posait son lot de défis.

**La solution implantée a permis de concilier les besoins de sécurité et de quiétude aux besoins opérationnels des commerces.**

Nous sommes heureux d'avoir contribué à cet exercice de conciliation. Nous soulignons l'excellente collaboration de l'arrondissement tout au long de notre intervention.



**Des nuisances provenant du Clos des Carrières**  
**Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie,**  
**Service de la gestion et de la planification immobilière,**  
**Service du matériel roulant et ateliers,**  
**Service de l'environnement**

### Écouter

Des citoyen.nes habitant en bordure du Clos des Carrières se plaignent de nuisances liées aux activités municipales qui s'y déroulent. Ils estiment que le site devrait être relocalisé, ou que la Ville devrait mettre en place des mesures d'atténuation du bruit.

### Expliquer

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

### Résoudre

Cette enquête de longue haleine, réalisée dans le contexte particulier où ces installations municipales sont préexistantes et essentielles aux services rendus aux citoyen.nes ainsi qu'au bon fonctionnement de la Ville de Montréal, a ouvert des canaux de communications avec l'ensemble des entités concernées.

L'enquête de l'OdM a permis plusieurs gains pour les résident.es : le remplacement des alarmes de recul pour des modèles plus silencieux, le resurfaçage d'une section problématique de la rue des Carrières et du site, l'ajout d'une signalisation concernant la vitesse, des directives particulières aux contremaîtres, le remplacement et la relocalisation de certains appareils, etc.

Un plan directeur du Clos est également à l'étude afin d'optimiser l'espace, de relocaliser certaines activités et de mettre en place des mesures physiques d'atténuation du bruit. Nous effectuerons un suivi dans quelques mois pour nous assurer de la progression du dossier.

**Nuisances de bruit et vibrations découlant des impacts de travaux du SRB Pie-IX, une solution attendue et appréciée des riverains de l'avenue Bourbonnière**  
**Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie,**  
**Service des infrastructures du réseau routier (SIRR)**

### Écouter

Un groupe de citoyen.nes riverains de l'avenue Bourbonnière, sur le tronçon situé entre la rue Rachel et l'avenue du Mont-Royal, subit, depuis l'été 2019, des nuisances causées par la circulation déviée du boulevard Pie-IX en raison des travaux du service rapide par bus (SRB) Pie-IX : vibrations dans les maisons, fissures, bruit généré par les véhicules lourds circulant sur le chantier, autobus détournés et circulation de transit sont à l'origine des doléances.

En octobre 2020, le groupe apprend qu'à compter du 19 mars 2021, pour les besoins du projet intégré SRB Pie-IX, l'avenue Bourbonnière sera de nouveau transformée pour devenir, cette fois, bidirectionnelle, ce qui implique le passage de 300 autobus par jour, sans compter les véhicules du chantier.

### Expliquer

**Dès le départ, le SIRR reconnaît que des actions s'imposent de sa part.**

Des mesures sismographiques sont réalisées. En juillet 2021, le Service des infrastructures du réseau routier (SIRR) nous transmet les conclusions du rapport d'expertise et nous confirme que la chaussée sera refaite.

### Résoudre

De son côté, l'arrondissement prend les mesures nécessaires afin de répondre aux demandes du groupe en ce qui a trait à la vitesse.

En août 2021, les travaux d'asphaltage et de planage sur l'avenue Bourbonnière sont exécutés. Les riveraines et les riverains de cette rue disent constater une nette amélioration tant en ce qui concerne le bruit que les vibrations. Leur qualité de vie en est assurément améliorée.





## Des nuisances en provenance des ateliers municipaux Arrondissement de Saint-Laurent

### Écouter

Des citoyen.nes et leurs familles, dont les résidences sont voisines de la cour des ateliers municipaux, se plaignent de différentes nuisances liées aux opérations (bruits, odeurs, poussière). Le groupe estime que l'arrondissement tarde à mettre en place des mesures d'atténuation.

### Expliquer

Lorsque nous amorçons notre intervention, l'arrondissement est déjà en réflexion et a mis en place des mesures d'atténuation des impacts liés aux opérations dans la cour des ateliers municipaux, qui desservent l'arrondissement. Certaines circonstances retardent toutefois la mise en œuvre d'une des mesures principales : le réaménagement du site et, en particulier, des enclos de matériaux en vrac qui sont situés à proximité des résidences et qui génèrent beaucoup de bruit, de poussière et d'odeurs.

### Résoudre

Nous nous assurons de la mise en œuvre des solutions proposées et nous demandons de repousser certaines mesures. Nous examinons les préoccupations soulevées et nous y répondons dès que nous sommes en mesure de confirmer une prise en charge adéquate par l'arrondissement. Le réaménagement de la cour est complété et l'arrondissement s'engage à poursuivre l'évaluation des résultats du déplacement des enclos par de nouvelles études sonores.



## Nuisances associées à un atelier de carrosserie Arrondissement de Saint-Laurent

### Écouter

Un groupe de personnes se plaint de nuisances liées aux activités d'un atelier de carrosserie automobile : bruits, travaux à l'extérieur du bâtiment, achalandage élevé, va-et-vient constant de véhicules, luminosité des phares des voitures, odeurs de peinture, activités non autorisées selon le certificat d'usage, occupation des espaces de stationnement sur rue, encombrement des cours, etc. Les citoyen.nes habitant à proximité du commerce sont insatisfaits des interventions de l'arrondissement.

Une nouvelle entreprise s'est installée dans le bâtiment en février 2020 et semble exploiter les lieux de façon plus intensive que le précédent occupant, ce qui crée des frictions avec le voisinage.

### Expliquer

Nous avons de nombreux échanges avec plusieurs intervenants de l'arrondissement, de l'Agence de mobilité durable, du Service de sécurité incendie et du Service de l'environnement. Nous prenons connaissance de centaines de courriels, photos et vidéos acheminés par les citoyens. Nous visitons également les lieux à plusieurs reprises et nous analysons la réglementation et la jurisprudence applicables.

Il ressort de notre enquête qu'à partir de l'été 2020, l'arrondissement intervient activement dans le dossier, rencontrant les personnes concernées, et ce, jusqu'à l'automne de la même année. Des relevés sonores sont effectués par une firme spécialisée pendant un mois et ne démontrent pas de dépassement des seuils autorisés. L'arrondissement modifie toutefois son *Règlement sur les nuisances* à l'été 2021 pour s'assurer que les activités ayant lieu dans un garage ou un atelier se font les portes fermées. À la suite des interventions de l'arrondissement, des améliorations notables sont également apportées à l'entretien des cours par les exploitants. Des inspections et des vérifications sont faites en collaboration avec le Service de l'environnement : les installations sont jugées conformes et un nouveau permis de rejet à l'atmosphère est délivré. L'arrondissement demande également la collaboration de l'Agence de mobilité durable pour des blitz d'inspection visant à s'assurer du respect des interdictions de stationnement sur la rue. Des vérifications sont faites par le Service de sécurité incendie pour s'assurer de la sécurité des lieux.

L'enjeu principal du dossier porte sur l'étendue des usages autorisés pour l'emplacement et sur l'existence de droits acquis. L'entreprise détient un certificat d'occupation de l'arrondissement pour l'usage principal Atelier de carrosserie – Réparation de voitures accidentées. Il ressort des recherches effectuées que l'emplacement bénéficie de droits acquis à l'usage Carrosserie, lequel inclut des activités accessoires de mécanique automobile. La mécanique automobile ne peut toutefois pas être une activité principale.

Les inspections régulières faites à partir de septembre 2020 ne révèlent pas de manquement aux usages autorisés. Pourtant, les constatations faites par les citoyen.nes sont à l'effet contraire. Nos vérifications tendent à démontrer que des services exclusifs de mécanique automobile sont effectivement offerts par les exploitants. Nous insistons donc auprès de l'arrondissement pour que d'autres stratégies d'inspection soient déployées. Les nouvelles inspections effectuées par l'arrondissement et par une firme spécialisée révèlent de fait des manquements aux usages autorisés. Des constats d'infraction sont délivrés aux exploitants et au propriétaire du bâtiment.

### Résoudre

À l'issue du dossier, l'arrondissement s'engage à poursuivre les démarches pour s'assurer que les exploitants respectent les usages autorisés et à prendre les moyens requis pour y arriver. L'arrondissement poursuivra ses interventions, au besoin, concernant les autres aspects du dossier. Les plaignantes et les plaignants sont informés des limites d'intervention de l'arrondissement.



« Nous prenons acte de la fermeture du dossier et nous vous remercions une fois de plus pour le travail exemplaire que vous avez effectué. Votre suivi nous a apporté de la sérénité et la confiance en la suite de notre projet. »



## Droits acquis

Vous faites quelque chose depuis nombre d'années sans problème et soudainement cela devient interdit ou encore, on vous demande de respecter de nouvelles normes de salubrité ou environnementales ? Pouvez-vous invoquer des droits acquis pour vous soustraire à ces exigences réglementaires ? Cette question a été examinée plus particulièrement dans les dossiers ci-après : l'un d'eux expose, entre autres, comment établir les conditions prévalant à la reconnaissance de droits acquis dans le domaine municipal et l'autre est une illustration de fin de non-recevoir à cet égard.

### Un commerce retrouve l'usage de ses stationnements privés Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

#### Écouter

L'arrondissement du Plateau-Mont-Royal demande à la citoyenne propriétaire d'un commerce familial de plus de 40 ans d'existence de cesser d'utiliser ses stationnements, car cette pratique déroge à la réglementation en vigueur.

Cette demande, à laquelle la citoyenne accède a priori, a des répercussions importantes sur ses activités commerciales : elle n'a plus d'espace où garer ses trois camions de livraison. La clientèle déserte graduellement le commerce à cause des casse-têtes du stationnement sur rue dans ce quartier. La survie de l'entreprise, dont plusieurs emplois dépendent, est menacée.

Après plusieurs démarches coûteuses et infructueuses, la citoyenne, très tracassée par la situation, s'adresse à l'OdM.

#### Expliquer

Puisque les stationnements ne sont pas conformes à la réglementation d'urbanisme en vigueur, la citoyenne peut les conserver uniquement en démontrant qu'ils bénéficient de droits acquis. Les principes applicables sont :

- la construction ou l'usage existaient légalement avant l'entrée en vigueur des règles qui les rendent désormais non conformes ;
- la simple tolérance de l'usage ou la construction ne crée pas de droits acquis ;
- l'absence de permis n'empêche pas nécessairement la reconnaissance de droits acquis ;
- il est possible de jouir de droits acquis à un usage accessoire (ici, le stationnement) à l'usage principal (ici, le commerce).

Nous effectuons une révision de l'historique des permis de l'immeuble et de la réglementation applicable afin de déterminer depuis quelle date les stationnements sont dérogatoires aux règlements d'urbanisme et s'ils ont été implantés avant ou après que les règles en vigueur soient adoptées. Nous établissons la date charnière à 1994.

Suivant nos indications, la citoyenne réussit à rassembler la preuve requise pour faire valoir ses droits acquis soit, entre autres, des photographies attestant que l'un des stationnements a été aménagé autour de 1989.

#### Résoudre

L'arrondissement révisé sa position et conclut que les deux stationnements sont protégés par des droits acquis. La citoyenne, soulagée, en retrouve l'usage.



### Norme de salubrité publique – Pas de droits acquis Arrondissement de Saint-Léonard

#### Écouter

La maison du citoyen est située à proximité de l'arrière-cour de plusieurs commerces du boulevard Lacordaire, où se trouvent des conteneurs à déchets. Le citoyen se plaint que les poubelles débordent souvent et qu'il en résulte des nuisances et de la pollution visuelle. Il demande à ce qu'un de ces conteneurs, visible de sa maison, soit dissimulé derrière une clôture ou un enclos.

#### Expliquer

La réglementation prévoit qu'un conteneur à déchets en arrière-cour doit être dissimulé derrière un écran opaque et qu'un terrain occupé par un usage commercial situé près d'un terrain du groupe Habitation doit être clôturé.

En début d'enquête, l'arrondissement semble suggérer que le propriétaire du conteneur bénéficierait de droits acquis et n'aurait donc pas à se conformer à ces exigences, puisque la réglementation est entrée en vigueur bien après la construction de son bâtiment et la délivrance des permis d'occupation.

Nous faisons valoir à l'arrondissement que les tribunaux ont à maintes reprises réitéré le principe suivant lequel « il n'y a pas de droits acquis à l'encontre d'une obligation d'installer une clôture, que ce soit pour des motifs de sécurité publique ou de protection de l'environnement ». Par ailleurs, la cour municipale a souligné, dans une autre affaire, que l'on ne saurait invoquer des droits acquis en matière de norme environnementale concernant la salubrité publique.

#### Résoudre

L'arrondissement, à la lueur de nos observations et après vérifications auprès du Service des affaires juridiques, enjoint au propriétaire concerné de respecter les dispositions pertinentes du *Règlement de zonage 1886*.

Ce dernier se montre très collaboratif et la clôture ainsi que l'écran opaque sont installés, comme requis.



## Nos interventions de première ligne : en mode résolution rapide

### Première ligne

Les membres de notre équipe de première ligne sont le premier contact des citoyen.nes avec notre bureau : ils reçoivent leurs appels, leurs courriels et les formulaires de plainte. Ils prennent le temps d'écouter leurs demandes et de bien les comprendre.

Lorsque les personnes qui s'adressent à nous n'ont pas encore épuisé les recours dont elles disposent, l'équipe les redirige vers la direction de l'arrondissement ou du service concerné. Lorsque leur demande ne relève pas de la Ville de Montréal, l'équipe les oriente vers une ressource susceptible de leur venir en aide.

Il arrive également que les membres de notre équipe de première ligne règlent les dossiers de plainte à cette même étape du processus. Parfois, il leur suffit d'obtenir une information manquante ou une confirmation pour clore le dossier ou encore, d'expliquer la plainte à l'entité concernée afin que cette dernière la prenne en charge.

Il peut aussi s'agir de cas où tous les recours n'ont pas été épuisés, mais dont notre équipe de première ligne décide de s'occuper en raison de l'urgence de la situation ou de la vulnérabilité des personnes ayant formulé la plainte.

#### Voici quelques exemples d'interventions de notre équipe de première ligne en 2021

- Deux citoyens nous interpellent concernant le mur de briques d'un immeuble voisin qui menace de s'effondrer. Ils s'inquiètent pour la sécurité des passantes et des passants et dénoncent le fait que le propriétaire de l'immeuble n'ait pris aucune mesure à cet égard. Un membre de notre équipe communique avec la direction de l'arrondissement pour expliquer la situation et pour s'assurer de la prise en charge rapide du dossier. Un inspecteur est dépêché sur les lieux et le passage est fermé à la circulation.
- Une citoyenne nous appelle car elle n'arrive pas à obtenir un prêt auprès d'une institution bancaire en raison d'une mention pour taxes municipales impayées au registre foncier. Les sommes dues ont été acquittées, mais l'inscription n'a pas été radiée. La citoyenne est ballotée d'un service à l'autre. Un membre de notre équipe s'informe auprès du Service du greffe et du Service des finances de la Ville. L'erreur est constatée et l'inscription est radiée.
- Une citoyenne qui a travaillé aux élections municipales se plaint de n'avoir toujours pas été payée pour les heures effectuées et mentionne ne pas savoir à qui s'adresser. Nous lui donnons, dans un premier temps, le numéro de téléphone d'Élections Montréal, qui a assuré la tenue des élections sur le territoire. Comme la citoyenne nous revient quelques semaines plus tard en disant n'avoir toujours pas été payée, nous faisons les recherches et contactons directement les personnes responsables du dossier à la Ville pour nous assurer que le suivi soit fait auprès de la citoyenne.

Par leur écoute, leur empathie et leur connaissance de la Ville de Montréal les membres de notre équipe de première ligne offrent un service qui fait une réelle différence pour bien des citoyen.nes.





# ENGAGEMENTS ET SUIVIS: EN MODE DÉNOUEMENT





# ENGAGEMENTS ET SUIVIS : EN MODE DÉNOUEMENT

## Engagements souscrits en 2021 et non échus

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



Ce pictogramme indique un dossier mené à l'initiative de l'**OdM**, par opposition à un dossier résultant de la plainte d'un ou de plusieurs individus.





Ce pictogramme indique un dossier mettant en cause un droit ou un engagement de la Ville au regard de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, qu'il soit revendiqué par la personne plaignante ou invoqué par l'**OdM**.

Notre impact : en mode solution

Entité	Date de l'engagement	Date prévue de réalisation	Description	
Anjou	28/10 2021	30/06 2022	À la suite de l'installation d'une piscine gonflable non conforme dans la cour arrière de l'appartement du plaignant, l'arrondissement s'engage à réaliser une inspection en juin 2022 afin de vérifier la conformité d'une éventuelle piscine.	
Ahunatic-Cartierville	26/10 2021	31/10 2022	L'arrondissement s'engage à réviser son processus de traitement des requêtes d'élagage et à implanter une procédure améliorée à cet égard.	
Ahunatic-Cartierville	24/11 2021	01/06 2022	L'arrondissement s'engage à recueillir, avant le 1 <sup>er</sup> juin 2022, des données de circulation en lien avec la vitesse sur un tronçon de rue, à en faire l'analyse et, au besoin, à mettre en place des mesures additionnelles d'apaisement de la circulation.	
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	28/09 2021	12/07 2022	L'arrondissement interviendra en 2022 concernant la présence d'herbe à poux dans le secteur du chemin de la Côte-des-Neiges bordant le cimetière Notre-Dame-des-Neiges.	
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	09/07 2021 et 03/11 2021	29/04 2022 et 15/04 2022	Conformité d'un espace de stationnement réservé aux personnes handicapées : l'arrondissement s'engage à en réévaluer le maintien au printemps 2022 et à mettre en place une procédure de révision des permis délivrés pour ce type d'usage ainsi que pour les débarcadères.	
LaSalle	10/11 2021	31/03 2022	L'arrondissement s'engage à élaborer une directive à l'égard des vérifications préliminaires nécessaires afin d'identifier en amont les enjeux techniques risquant d'influencer des projets de construction exigeant la préservation d'un arbre public.	
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	08/12 2021	31/05 2022	L'arrondissement s'engage à installer deux séries de bollards ainsi que des plaques d'analyse de vitesse afin de valider l'efficacité de cette mesure d'atténuation de la circulation sur un tronçon donné.	
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	14/07 2021	31/12 2021	Aménagement d'un débarcadère pour personnes handicapées et sa cohabitation sécuritaire avec une bande cyclable : l'arrondissement s'engage à étudier la faisabilité d'un changement de sens d'une rue. Un suivi de cet engagement aura lieu en 2022.	Voir p. 31, 32






Entité	Date de l'engagement	Date prévue de réalisation	Description	Notre impact : en mode solution
Outremont	02/11 2021	28/01 2022	Délais déraisonnables de traitement des demandes d'accès à l'information : à notre demande, l'arrondissement adopte une nouvelle procédure et s'engage à recueillir des statistiques mensuelles sur les délais de traitement et à tenter de résorber les retards accumulés d'ici la fin de 2021.	
Outremont	23/08 2021	29/09 2022	L'arrondissement s'engage à requérir une démarche de mobilisation <b>distincte</b> de la part du comité vert pour toute nouvelle phase d'une ruelle verte comportant des travaux majeurs ou des changements importants. Il s'engage également à transmettre <b>directement</b> à toute personne qui en fait la demande les documents concernant un projet de ruelle verte qu'il a en sa possession et qui sont accessibles en vertu de la loi et de la CMDR.	 Voir p. 40
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	29/07 2021	15/06 2022	Espaces de stationnement privés non conformes : l'arrondissement s'engage, dans un plan d'action, à régulariser les non-conformités de façon progressive en priorisant celles qui engendrent des problèmes de sécurité.	
Service de l'habitation	10/12 2021	01/03 2022	Problème systémique de délais dans le traitement des demandes d'aide financière auprès du Programme d'adaptation de domicile (PAD) de Montréal : le service s'engage à : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ compiler et documenter des statistiques hebdomadaires concernant les délais de traitement afin de maintenir le contrôle sur ceux-ci ;</li> <li>■ revoir périodiquement chaque dossier, prendre toutes les actions requises afin que la demande progresse de manière diligente et en réévaluer la priorisation ;</li> <li>■ rendre compte mensuellement à la Direction des démarches susmentionnées ;</li> <li>■ réduire le nombre de dossiers complétés en attente d'une prise en charge à <b>25</b> d'ici le <b>1<sup>er</sup> mars 2022 et ne pas dépasser ce plafond dans le futur.</b></li> </ul>	Voir p. 37, 38
Sud-Ouest	30/07 2021	20/05 2022	Travaux de construction d'un immeuble résidentiel à l'extérieur des heures permises : l'arrondissement s'engage à sanctionner toute nouvelle contravention à la réglementation concernant les horaires et à s'assurer de la sécurité des issues de secours une fois les travaux terminés.	
Sud-Ouest	16/09 2021	31/05 2022	L'arrondissement s'engage à clarifier la définition de « résident.es riverains » et les critères visant leur admissibilité à voter dans son <i>Guide d'aménagement d'une ruelle verte</i> . Il s'engage aussi à améliorer les communications auprès des riveraines et des riverains, notamment à l'étape de la sélection des projets.	Voir p. 41



# ENGAGEMENTS ET SUIVIS : EN MODE DÉNOUEMENT

## Engagements respectés

Entité	Date de l'engagement	Date prévue de réalisation	Date de confirmation de réalisation	Description	Notre impact : en mode solution
Anjou	15/04 2020	28/09 2021	28/09 2021	Aménagement d'une deuxième sortie de la cour de voirie sur le boulevard des Galeries-d'Anjou : l'arrondissement s'était engagé à s'assurer de la sécurité du nouvel aménagement et de son intégration harmonieuse avec le mur existant qui délimite la cour de voirie.	
Service de l'environnement	15/01 2021	15/01 2022	17/12 2021	Fumée des cheminées résidentielles dans le voisinage du plaignant : le service s'était engagé à effectuer des visites de conformité à des adresses identifiées. Celles-ci ont été faites de manière très diligente par le service, qui s'est assuré que tous les propriétaires concernés respectent la réglementation applicable.	
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	18/01 2021	01/05 2021	13/12 2021	L'OMHM s'était engagé à mettre en place une nouvelle procédure comportant un préavis de 48 heures pour récupérer des biens laissés dans un logement après un déménagement, et ce, pour les locataires pouvant être rejoints.	Voir p. 41, 42
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	24/09 2019	Début 2020	04/06 2021	Lettres de refus transmises aux locataires sans motifs ayant mené à ce refus ni d'indication du recours au Tribunal administratif du logement : les modèles de lettres et les procédures ont été modifiés par l'OMHM.	  Voir p. 42
Saint-Léonard	22/05 2020	31/05 2021	30/07 2021	Débits et vitesse sur une rue résidentielle : l'arrondissement a analysé les relevés de circulation recueillis tous les deux mois pendant un an à l'aide de cinémomètres et nous les a communiqués à la même fréquence. Les résultats sont à l'intérieur des normes d'acceptabilité.	
Sud-Ouest	27/11 2020	31/05 2021	25/10 2021	Étude de vitesse dans une ruelle : l'arrondissement a réalisé l'étude en lien avec un nouvel aménagement en ruelle verte et les résultats confirment que la circulation automobile y a été considérablement réduite.	
Sud-Ouest	01/03 2017	15/06 2017	01/10 2021	Problématique de vitesse sur la rue Woodland : l'arrondissement a respecté ses engagements de mettre en place des mesures d'apaisement de la circulation adéquates et de valider leur efficacité après plusieurs relances de l'OdM.	
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve et Service de l'urbanisme et de la mobilité	29/03 2021	01/11 2021	01/11 2021	Le Service de l'urbanisme et de la mobilité a réalisé la réfection d'un tronçon de rue très problématique dans l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, comme il s'y était engagé.	
Montréal-Nord	15/01 2020	10/09 2021	28/09 2021	Lieu de culte implanté dans un secteur où cet usage n'est pas permis : l'arrondissement a poursuivi ses interventions, ce qui a mené ledit établissement à se relocaliser à une autre adresse.	
Montréal-Nord	15/01 2020	En continu	27/09 2021	Plan d'action visant les lieux de culte non conformes du territoire : la révision du cadre réglementaire et les inspections se sont poursuivies. Des interventions auprès des lieux de culte dérogatoires ont eu lieu, et la procédure d'intégration au plan d'action de tout nouvel établissement non conforme a été mise en place. Prochain suivi en 2022.	 Voir p. 32

Entité	Date de l'engagement	Date prévue de réalisation	Date de confirmation de réalisation	Description		Notre impact : en mode solution
Côte-des-Neiges– Notre-Dame-de-Grâce	14/08 2019	27/09 2021	27/09 2021	L'arrondissement s'était engagé à poursuivre ses efforts pour réduire son inventaire de demandes d'élagage d'arbres en attente de traitement. L'inventaire a été substantiellement réduit. Un nouveau suivi est prévu en 2022.		
Côte-des-Neiges– Notre-Dame-de-Grâce	11/06 2020	14/12 2020	23/02 2021	Arbre abattu en urgence par l'arrondissement : accroche-porte suspendu à la porte des citoyen.nes concernées afin d'aviser les propriétaires ou occupants de possibles frais liés à l'abattage et que, le cas échéant, ils en seront informés au plus tard un mois après.	 	
Plateau-Mont-Royal	12/07 2021	24/09 2021	27/09 2021	L'arrondissement s'était engagé à délivrer un certificat d'autorisation de démolition au plus tard le 27 septembre 2021.		
Ville-Marie	12/10 2021	30/11 2021	16/11 2021	Un avis a été distribué aux riverains et aux riveraines d'une ruelle pour leur rappeler l'interdiction de déposer la neige de leur terrain sur le domaine public et les peines qui se rattachent à une telle infraction.		
Ville-Marie	23/11 2020	01/04 2021	11/08 2021	Poteau électrique entravant la circulation de la machinerie de déneigement et causant des dommages à la façade d'un immeuble. Hydro-Québec tarde à le déplacer. L'arrondissement retire lui-même le poteau.		<u>Voir p.35</u>
Rosemont– La Petite-Patrie	24/09 2021	15/09 2021	03/12 2021	Retrait des bollards du REV Bellechasse durant l'hiver et enjeux de sécurité : l'arrondissement met en place un plan d'action pour leur réinstallation et pour le monitoring de leur maintien en place.		
Outremont	10/06 2020	10/12 2020	15/01 2021	Mise en place d'un plan d'action pour améliorer le système de collecte des ordures et pour assurer le respect des horaires de dépôt par les citoyen.nes : différents moyens ont été déployés, dont une ordonnance modifiée, l'affectation d'un inspecteur dédié au projet, une augmentation de la fréquence de patrouille, un affichage amélioré, l'ajout d'actions de sensibilisation, etc.	 	
Service des finances	28/02 2019	Partielle 09/01 2020 et 15/01 2021	Complète 31/12 2021	Procédure visant à réémettre (une seule fois) les chèques de remboursement de taxes de 50 \$ et plus non encaissés après un délai de six mois : un suivi en 2018 avait révélé que cette pratique avait été interrompue au cours de l'année 2015. Le service s'est engagé à l'appliquer de nouveau et à traiter l'inventaire accumulé. À la fin 2021, cet inventaire était épuisé et le service est maintenant à jour dans le traitement de ces chèques.		





# ENGAGEMENTS ET SUIVIS : EN MODE DÉNOUEMENT

## Engagements partiellement respectés

Entité	Date de l'engagement	Date prévue de réalisation	Date de confirmation de réalisation partielle	Description
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	20/09 2019	31/08 2021	31/08 2021	Plan de communication visant à mieux informer les citoyen.nes des interventions exigeant le déplacement ou le retrait des clôtures privées empiétant illégalement sur le domaine public: l'arrondissement en reporte le déploiement en 2022 et confirme avoir respecté l'un des trois éléments prévus au plan.
Outremont	16/07 2020	01/09 2020	27/10 2021	Suivi de la gestion du chantier du 1420, boulevard Mont-Royal Est: l'arrondissement a souscrit cinq engagements, dont quatre sont respectés. Or un engagement important sur la consultation citoyenne par rapport à la réglementation en matière de bruit n'est pas respecté. Dans le cadre de notre suivi, l'arrondissement accepte de reprendre la consultation, comme demandé.
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	02/02 2021 et 11/03 2021	01/06 2021 et 01/09 2021	01/06 2021 et 01/09 2021	Mise à sens unique de plusieurs voies publiques dans un même quartier: l'arrondissement s'engage à procéder au monitoring de celles-ci et à bonifier son plan de communication pour les projets ayant des impacts importants sur les citoyen.nes. Le dossier demeure en traitement, car le monitoring n'est pas terminé et le plan de communication reste à préciser.



## Engagement non respecté

Entité	Date de l'engagement	Date prévue de réalisation	Date de confirmation du non-respect	Détail
Verdun	09/10 2019	30/08 2021	02/12 2021	Projet de réaménagement à L'Île-des-Sœurs: la méthodologie utilisée pour réaliser une étude externe sur le déploiement de la canopée au cours des 15 prochaines années fait en sorte que la canopée actuelle a été sous-évaluée et la future a été surévaluée. L'arrondissement s'engage à revoir la méthodologie à utiliser pour ce calcul dans le cadre d'un processus d'approbation d'un projet urbain. En 2021, l'arrondissement n'a pas respecté son engagement, mais dit vouloir s'y conformer d'ici la fin d'août 2022.

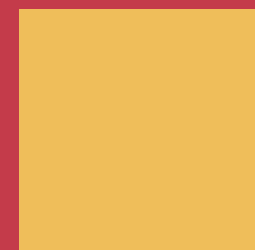
# ENGAGEMENTS ET SUIVIS : EN MODE DÉNOUEMENT

## Engagements en traitement au 31 décembre 2021 (souscrits en 2021 ou avant)

Entité	Date de l'engagement	Date prévue de réalisation	Description	
Pierrefonds-Roxboro	26/02 2020	27/11 2020	Problème d'accumulation de matières malpropres et nuisibles sur des terrains privés : l'arrondissement a souscrit plusieurs engagements afin de prévenir la résurgence du problème et de prévoir les mesures à prendre. Plusieurs actions ont porté fruit, mais le dossier est toujours actif et la situation sera réévaluée au printemps 2022.	
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	28/09 2021	Pas de date fixe	Propreté de l'avenue Ridgewood : l'arrondissement s'est engagé à accorder une attention particulière à cette rue pour s'assurer de sa propreté, de l'entretien des terrains privés et du respect des heures de dépôt en vue des collectes, sous peine d'amendes.	
Verdun	28/09 2021	Pas de date fixe	Non-respect de la traverse piétonne par des automobilistes à l'intersection des rues Wellington et Rhéaume : l'arrondissement s'est engagé à procéder à une analyse de la sécurité des lieux et à prévoir des mesures additionnelles de sécurité si cette analyse en confirme la nécessité.	
Verdun	18/03 2020	Pas de date fixe	Suivi de l'engagement souscrit dans un dossier antérieur de tenir une seconde et dernière consultation, au terme du projet pilote de bandes cyclables sur la rue de Verdun (2019 à 2021), auprès des commerçants et des résident.es du secteur. Suivi en cours.	
Montréal-Nord	21/09 2021	Pas de date fixe	Muret détérioré sur un terrain privé s'étant partiellement écroulé sur un terrain voisin : l'arrondissement dit poursuivre ses interventions afin que le propriétaire de l'ouvrage procède à sa réfection dans les meilleurs délais.	
Ville-Marie	16/10 2020	01/12 2021	Un avis préalable (au plus tard le 30 septembre précédant le début de l'hiver concerné) sera envoyé par l'arrondissement aux citoyen.nes concernés lorsque le processus de révision du plan de déneigement des ruelles publiques sera lancé et que la cessation du déneigement sera ordonnée.	
Service de police de la Ville de Montréal	13/12 2010	Initialement le 13/11/2020, puis octobre 2021	Erreurs d'identification du véhicule lors de la délivrance de constats d'infraction de stationnement par des policiers : le SPVM s'est engagé à modifier son système d'émission des constats informatisés (SECI) en exigeant une double vérification avant la délivrance d'un constat et à s'assurer que la description du véhicule générée par le Centre de renseignements policiers du Québec correspond à celle du véhicule en infraction.	
Sud-Ouest	21/12 2018	Fin novembre 2019	L'arrondissement s'était engagé à effectuer des suivis auprès de l'entreprise Novatube pour s'assurer que l'usine : (1) complète en 2020 son aménagement paysager et plante 25 arbres sur son terrain et (2) conserve ses portes fermées durant ses activités. Les arbres ont été plantés en juillet 2021. Des inspections des portes ont été effectuées au cours de l'été 2021.	



# NOS RECOMMANDATIONS: EN MODE PERSUASION










# NOS RECOMMANDATIONS : EN MODE PERSUASION

Il arrive que l'**OdM** émette une recommandation à la suite d'une enquête ayant confirmé un problème. Bien que nous tentons toujours de convenir d'une solution raisonnable et viable avec la direction concernée, l'**OdM** peut émettre une recommandation formelle lorsque cette démarche n'a pas fonctionné, quand la collaboration de l'entité ne nous semble pas acquise, ou lorsque dans certains cas, l'émission d'une recommandation semble nécessaire pour obtenir le résultat escompté.

## Recommandation émise en 2021 et refusée

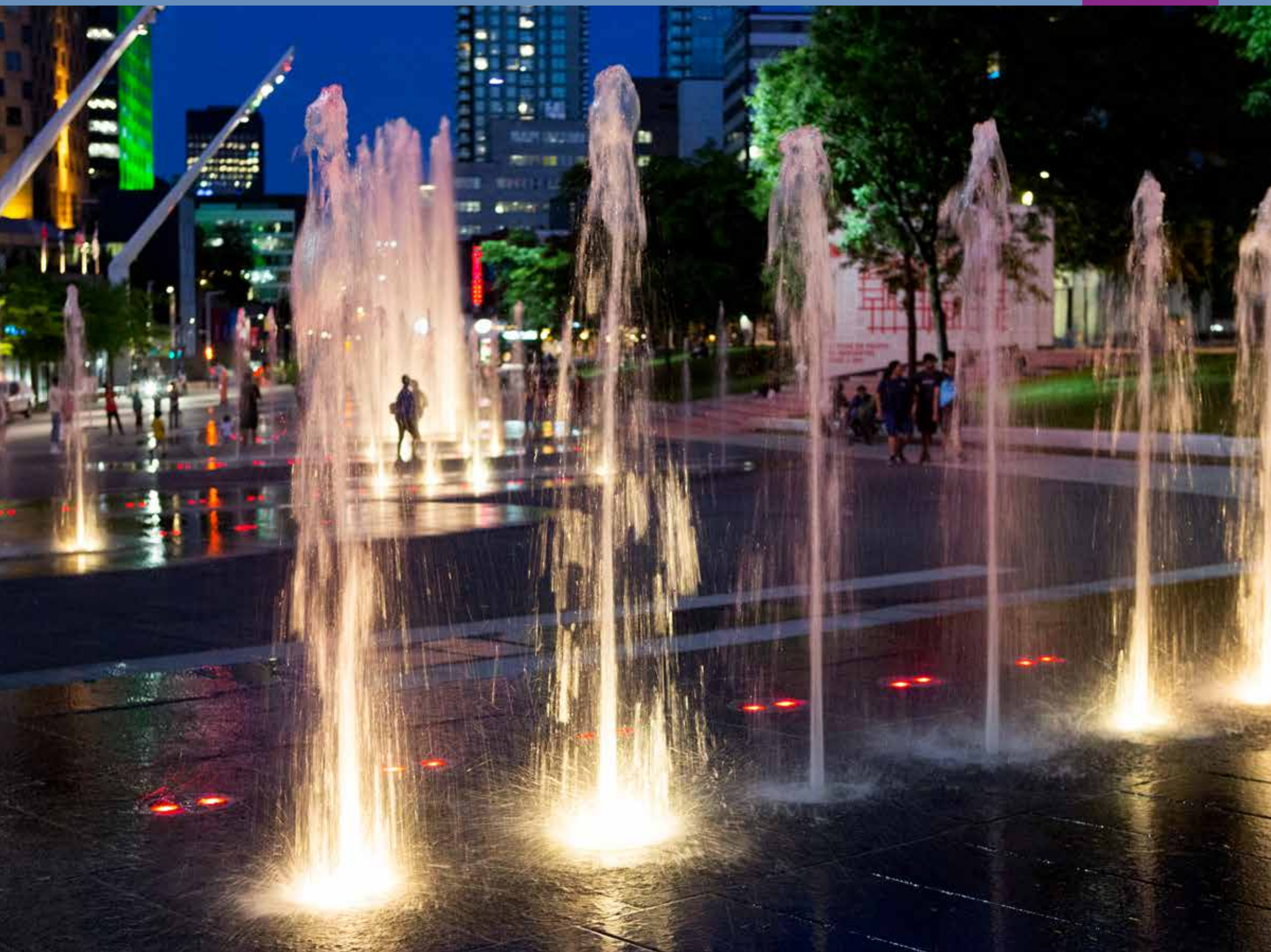
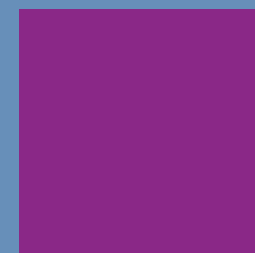
Entité	Date de la recommandation	Date de la réponse	Description	Notre impact : en mode solution
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	29/09 2021	08/10 2021	Devant la décision de l'arrondissement de ne pas remédier à la situation, et estimant que celle-ci est préoccupante pour l'ensemble des citoyen.nes de l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve et de Montréal, l' <b>OdM</b> recommande <b>la reprise de tout le processus visant à approuver le projet particulier 27-0290.</b>	Voir p. 30, 31

## Recommandations acceptées et respectées

Entité	Date de la recommandation	Date de confirmation du respect de la recommandation	Description	
Service de l'expérience citoyenne et des communications et Service de l'urbanisme et de la mobilité	01/12 2020	03/08 2021	Les recommandations émises à la Ville, détaillées dans le <a href="#">Rapport concernant des aménagements urbains réalisés à l'été 2020 : Mobilité pour tous à Montréal en temps de crise et après</a> ayant trait aux différentes problématiques et pistes d'amélioration constatées au sujet des aménagements cyclistes temporaires installés au printemps et à l'été 2020, ont toutes été respectées.	 
Rosemont-La Petite-Patrie	01/12 2020	03/12 2021	Les recommandations émises à l'arrondissement au sujet de divers aspects du REV Bellechasse, détaillées dans le <a href="#">Rapport concernant des aménagements urbains réalisés à l'été 2020 : Mobilité pour tous à Montréal en temps de crise et après</a> , ont toutes été respectées.	 
Côte-des-Neige-Notre-Dame-de-Grâce	01/12 202	N/A	Puisque la voie cyclable de la rue de Terrebonne, inaugurée en 2020, n'a pas été réinstallée en 2021, les recommandations émises n'ont pas eu à être appliquées. Nous avons toutefois demandé que celles-ci soient étudiées et prises en compte par le nouveau conseil d'arrondissement et par les responsables de l'étude de circulation, advenant que le projet soit renouvelé.	



# NOS AVIS / CONSEILS: EN MODE INFLUENCE





## NOS AVIS / CONSEILS : EN MODE INFLUENCE

Occasionnellement, nous transmettons à des intervenants de la Ville nos commentaires et nos préoccupations à l'égard d'enjeux qui méritent, à notre avis, leur attention, et ce, parfois de façon immédiate. Il s'agit d'interventions ciblées que nous ne considérons pas comme des enquêtes formelles. Il arrive aussi que des entités de la Ville nous consultent en lien avec un questionnement sur les services offerts à la population, sur l'amélioration de leurs procédures, etc. Le but de ces demandes n'est pas d'obtenir notre avis formel ou notre approbation, 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 :

### OMBUD 2021-1308 (OdM)

#### Tous les arrondissements de Montréal

#### Servitudes existantes lors de travaux : comment la Ville peut-elle mieux informer les citoyen.nes ?

##### CONTEXTE

La propriétaire d'un duplex déplore la décision de l'arrondissement de délivrer deux permis de transformation à son voisin et d'avoir omis de considérer l'existence d'une servitude de vue privée, bien qu'elle en ait fourni la preuve.

##### EXPLICATION

Les permis ont été délivrés par l'arrondissement en conformité avec le *Règlement sur la construction et la transformation de bâtiments (11-018)*.

Lorsqu'il délivre un permis, l'arrondissement doit appliquer la réglementation en vigueur. Il n'a pas à considérer l'existence d'une servitude privée lors d'une demande visant une construction préexistante, même s'il en est informé. Il doit strictement vérifier si le projet est conforme à la réglementation et aux codes applicables et ne pas s'immiscer dans les litiges privés. Les citoyen.nes peuvent s'adresser aux tribunaux de droit commun.

##### SENSIBILISATION

Bien que l'arrondissement n'ait pas l'obligation de mentionner l'existence d'une servitude ou d'en tenir compte, nous avons cru bon d'aborder la question avec les intervenants concernés. Nous leur avons suggéré d'insérer une mise en garde dans la documentation destinée aux citoyen.nes afin de leur préciser qu'ils sont responsables de tenir compte des enjeux privés dans le cadre de leurs travaux, un cas qui s'applique notamment à la présence de servitudes.

Cette mise en garde évite de créer de fausses attentes chez les demandeurs de permis quant à la conformité de leurs travaux. Elle permet aussi d'éviter que les citoyen.nes ne subissent des impacts financiers et juridiques importants en omettant de tenir compte des servitudes en place. Les problèmes causés par le fait d'ignorer une servitude surviennent habituellement une fois les travaux commencés ou complétés.

L'arrondissement a accueilli favorablement notre proposition. Nous avons jugé utile d'en informer l'ensemble des arrondissements de la Ville. À ce jour, les arrondissements d'Anjou, d'Outremont, de Montréal-Nord, de Verdun et de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension ont confirmé avoir ajouté une note à cet effet dans les permis qu'ils délivreront.





Il arrive également que les arrondissements ou les services nous demandent des conseils dans certains dossiers.

## OMBUD AC-2021-003

Un arrondissement aux prises avec une situation conflictuelle entre voisins d'une même rue fait appel à nous quand les voisins multiplient les plaintes croisées et que la situation devient difficile à gérer pour l'arrondissement et ses employés.

Habituellement, l'arrondissement intervient sur plainte des citoyens, mais cette façon de faire semble amplifier et nourrir le conflit. L'arrondissement se demande comment traiter ce type de cas tout en donnant le meilleur service possible et en assurant une gestion adéquate de ses ressources.

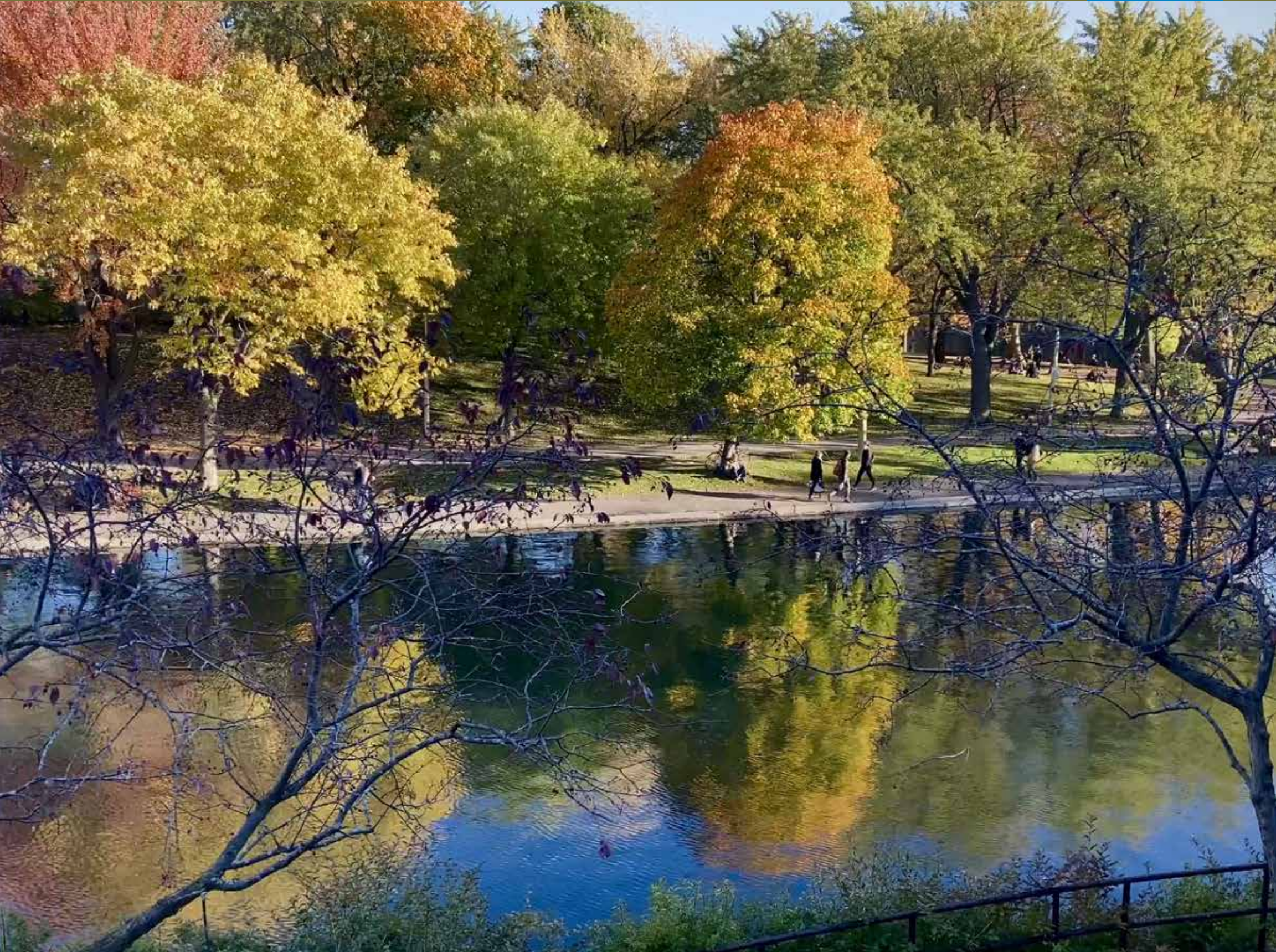
Nous discutons de la situation avec l'arrondissement et lui suggérons différentes stratégies, dont l'envoi d'une lettre aux résident.es du secteur pour les inviter à la tolérance et leur expliquer que l'arrondissement continuera à traiter toutes les plaintes, mais qu'il n'interviendra que lorsqu'il le jugera nécessaire. En effet, sous réserve de certaines situations, les villes disposent généralement d'une certaine discrétion dans l'application de leurs règlements, dans la mesure où elles agissent de façon raisonnable et diligente et qu'elles font preuve de bonne foi. L'arrondissement retient l'idée et envoie une lettre aux personnes concernées, ce qui semble avoir l'effet d'apaisement escompté.







# PORTRAIT DES PLAINTES ET DES ENQUÊTES PAR ENTITÉ

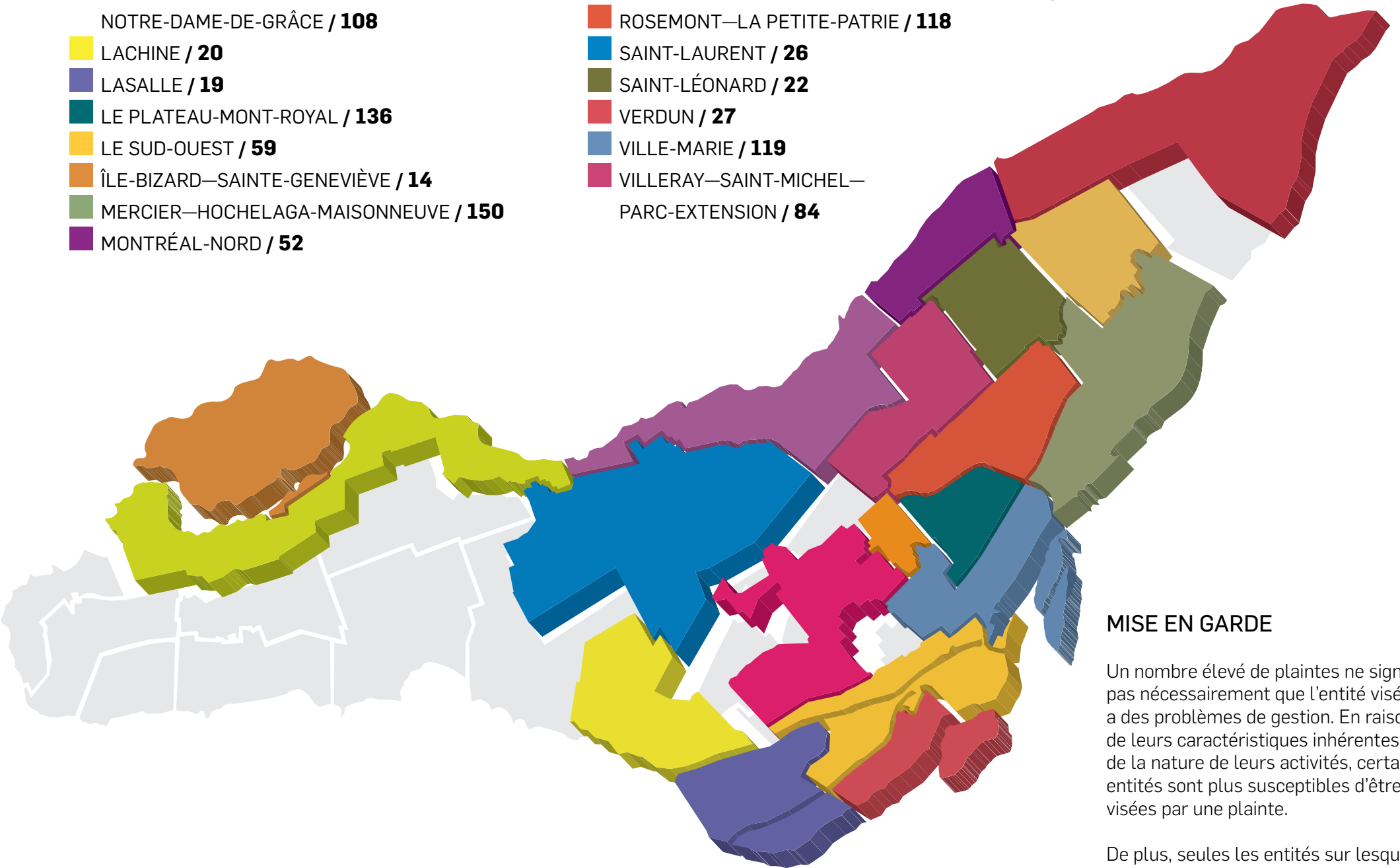




# PORTRAIT DES PLAINTES ET DES ENQUÊTES PAR ENTITÉ

## Plaintes, demandes d'information et enquêtes par arrondissement

- AHUNTSIC-CARTIERVILLE / **89**
- ANJOU / **16**
- CÔTE-DES-NEIGES—NOTRE-DAME-DE-GRÂCE / **108**
- LACHINE / **20**
- LASALLE / **19**
- LE PLATEAU-MONT-ROYAL / **136**
- LE SUD-OUEST / **59**
- ÎLE-BIZARD—SAINTE-GENEVIÈVE / **14**
- MERCIER—HOCHELAGA-MAISONNEUVE / **150**
- MONTRÉAL-NORD / **52**
- OUTREMONT / **22**
- PIERREFONDS-ROXBORO / **28**
- RIVIÈRE-DES-PRAIRIES—POINTE-AUX-TREMBLES / **66**
- ROSEMONT—LA PETITE-PATRIE / **118**
- SAINT-LAURENT / **26**
- SAINT-LÉONARD / **22**
- VERDUN / **27**
- VILLE-MARIE / **119**
- VILLERAY—SAINT-MICHEL—PARC-EXTENSION / **84**

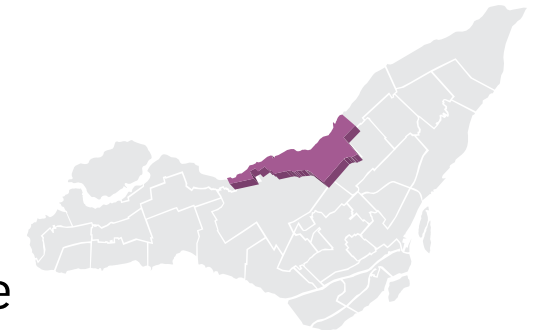


### MISE EN GARDE

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.

De plus, seules les entités sur lesquelles nous avons enquêté figurent dans la section qui suit.





## NOTE EXPLICATIVE

Nos enquêtes produisent différents résultats. Nous considérerons que la plainte est **fondée** lorsque l'enquête démontre que la plaignante ou le plaignant a effectivement été lésé.e à la suite d'une décision, d'une action ou d'une omission de l'entité visée.

Nous considérerons la **plainte fondée et réglée** lorsque nos démarches auprès de l'entité se concluent, par exemple, par la bonification d'une procédure, la réalisation de travaux, la reconnaissance d'une problématique, une prise en charge du dossier, un remboursement ou l'émission d'une directive interne.

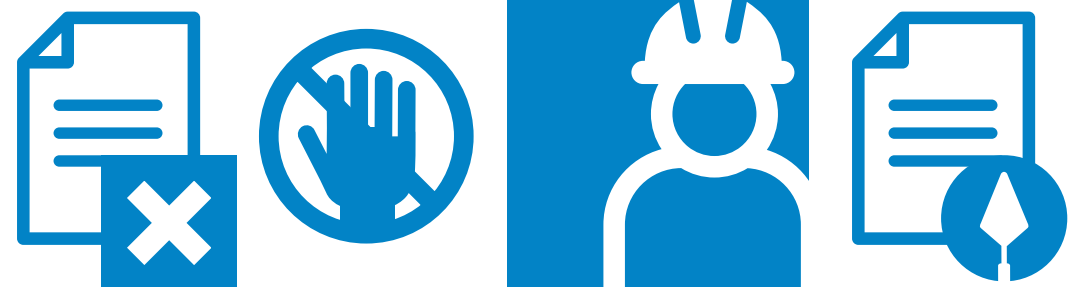
Une plainte peut cependant s'avérer **non fondée** lorsque notre enquête ne nous permet pas de concourir à la problématique alléguée ou quand nous jugeons que l'entité a agi de manière raisonnable, équitable ou adéquate dans les circonstances. Nous comprenons bien sûr que notre conclusion peut alors décevoir la plaignante ou le plaignant. Il est toutefois important de retenir que nous ne remettons pas en cause la perception que peut avoir la personne qui dépose une plainte et que nous apprécions les efforts qu'elle a consentis dans la démarche entreprise auprès de l'OdM.

Le résultat **autre**, quant à lui, signifie par exemple qu'il y a eu désistement ou refus de collaborer de la part de la personne ayant porté plainte, ou parce qu'elle a été référée à l'entité visée en cours d'enquête. De plus, il nous arrive de **refuser d'intervenir**, par exemple lorsqu'un recours légal s'avère plus approprié, que notre règlement constitutif ne nous permet pas d'enquêter sur le sujet, ou parce qu'il s'est écoulé plus d'un an depuis l'événement à l'origine de la plainte.

## Ahuntsic-Cartierville

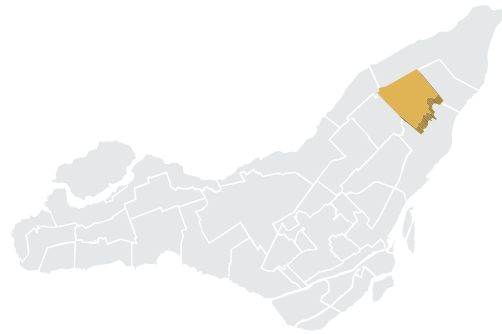
Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	82
Enquêtes lancées en 2021	7
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	8
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	272,4
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	1

Sujet des enquêtes lancées en 2021	Résultat des enquêtes fermées en 2021
Nuisances	Refus d'intervention de l'OdM
Services aux citoyens: délais et procédures	Fondées, réglées
Travaux publics	Fondées, engagement
Zonage et urbanisme: permis	Non fondées
Permis de transformation, de construction et de démolition	





## Anjou



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>13</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>3</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>0</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>34</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>0</b>

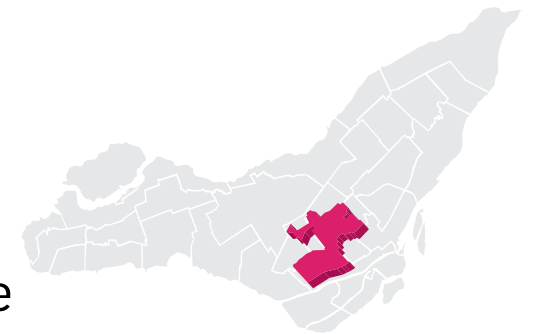
### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Sécurité	<b>2</b>
Services aux citoyens : communications, comportements, procédures et délais	<b>1</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Fondée, réglée	<b>1</b>
Fondée, engagement	<b>1</b>
Suivi d'engagement, respecté	<b>1</b>

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



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>91</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>17</b>
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>7</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>71,59</b>
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	<b>5</b>

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Arbres	<b>2</b>
Constats d'infraction	<b>1</b>
Nuisances	<b>2</b>
Parcs	<b>1</b>
Services aux citoyens : délais et procédures	<b>2</b>
Stationnements et débarcadères	<b>1</b>
Travaux publics	<b>4</b>
Voies cyclables	<b>1</b>
Permis de transformation, de construction et de démolition	<b>3</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

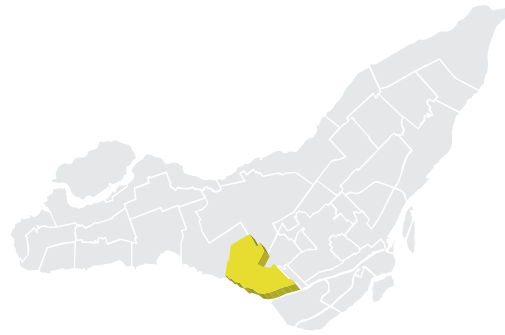
Fondées, réglées	<b>3</b>
Fondées, engagements	<b>3</b>
Non fondées	<b>7</b>
Refus d'intervention de l'OdM	<b>3</b>
Désistement	<b>1</b>
Suivi d'engagement, respectés	<b>2</b>





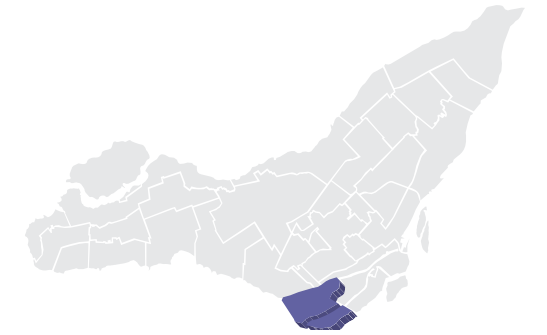


## Lachine



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>19</b>
Enquête lancée en 2021	<b>1</b>
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>7</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>153,75</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>1</b>

## LaSalle



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>15</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>4</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>1</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>85,2</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>0</b>

### Sujet de l'enquête lancée en 2021

Sécurité **1**

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Fondées, réglées **3**

Non fondées **3**

Référée en cours d'enquête **1**

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Arbres **1**

Immeubles : entretien  
et salubrité **1**

Services aux citoyens :  
communications,  
comportements,  
procédures et délais **1**

Permis de transformation,  
de construction et de démolition **1**

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

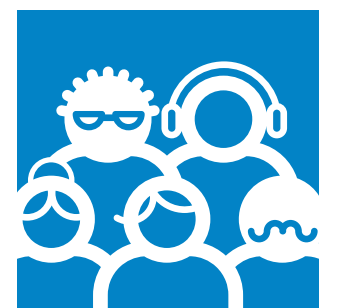
Fondée, réglée **1**

Fondée, engagement **1**

Non fondée **1**

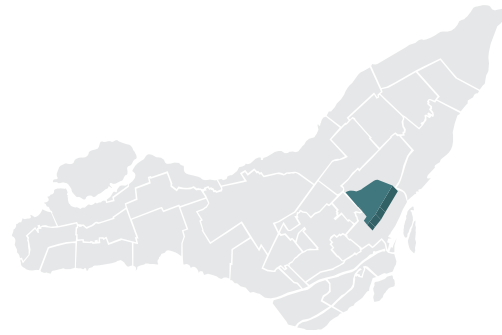
Refus de collaborer du citoyen **1**

Désistement **1**



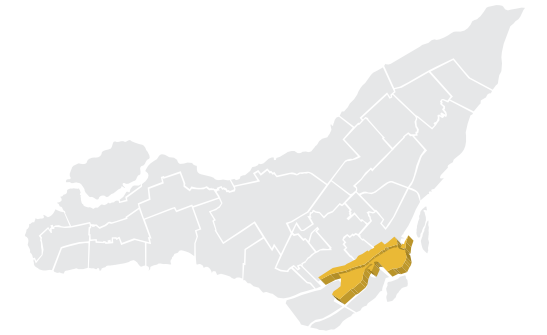


## Le Plateau-Mont-Royal



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>112</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>24</b>
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>6</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>106,23</b>
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	<b>8</b>

## Le Sud-Ouest



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>53</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>6</b>
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>7</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>520</b>
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	<b>6</b>

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Réclamation pour dommages corporels et matériel	<b>1</b>
Nuisances	<b>2</b>
Parcs	<b>8</b>
Sécurité	<b>3</b>
Services aux citoyens : délais et procédures	<b>1</b>
Subventions	<b>1</b>
Travaux publics	<b>1</b>
Voies cyclables	<b>1</b>
Permis de transformation, de construction et de démolition	<b>6</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

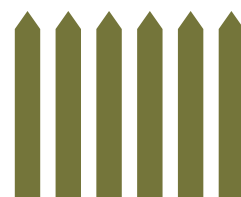
Citoyen référé vers l'entité concernée en cours d'enquête	<b>1</b>
Fondées, réglées	<b>14</b>
Fondée, engagement	<b>1</b>
Suivi d'engagement, respecté	<b>1</b>
Non fondées	<b>3</b>
Désistements	<b>2</b>

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Nuisances	<b>1</b>
Ruelles	<b>1</b>
Sécurité	<b>1</b>
Stationnements et débarcadères	<b>1</b>
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	<b>1</b>
Permis de transformation, de construction et de démolition	<b>1</b>

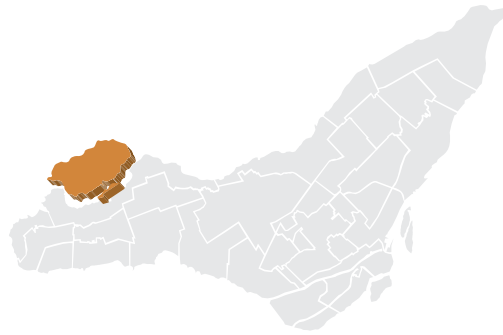
### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Suivi d'engagement, respectés	<b>2</b>
Fondée, réglée	<b>1</b>
Non fondées	<b>2</b>
Fondées, engagements	<b>2</b>





## Île-Bizard– Sainte-Genève



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>12</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>2</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>1</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>112</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>0</b>

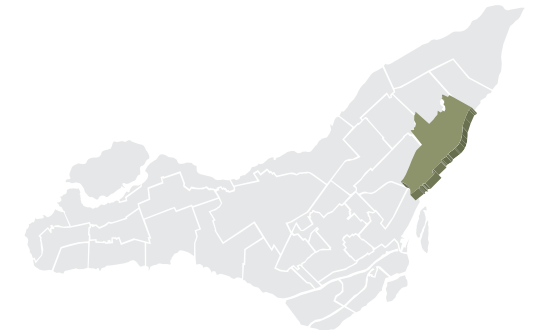
### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Immeubles: entretien et salubrité	<b>1</b>
Travaux publics	<b>1</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Fondées, réglées	<b>2</b>
Désistement	<b>1</b>

## Mercier–Hochelaga- Maisonnette



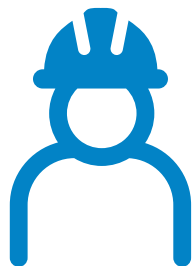
Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>130</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>21</b>
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>14</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>134,5</b>
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	<b>9</b>

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Nuisances	<b>6</b>
Parcs	<b>2</b>
Participation citoyenne	<b>3</b>
Ruelles	<b>2</b>
Sécurité	<b>2</b>
Services aux citoyens: communications, comportements, procédures et délais	<b>1</b>
Travaux publics	<b>3</b>
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	<b>1</b>
Permis de transformation, de construction et de démolition	<b>1</b>

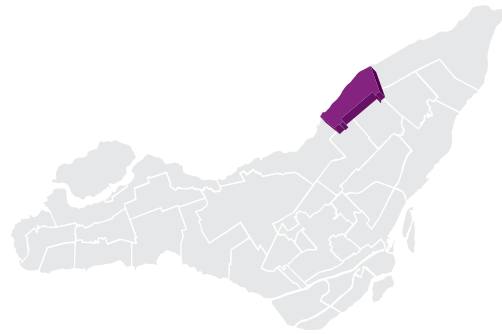
### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Fondées, réglées	<b>9</b>
Fondées, recommandation	<b>2</b>
Fondées, engagements	<b>5</b>
Non fondées	<b>7</b>
Refus d'intervention de l'OdM	<b>1</b>
Désistements	<b>2</b>





## Montréal-Nord



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	47
Enquêtes lancées en 2021	5
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	0
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	56,5
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	1

## Outremont



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	18
Enquêtes lancées en 2021	4
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	2
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	106,4
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	1

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Immeubles: entretien et salubrité	2
Nuisances	1
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	1
Permis de transformation, de construction et de démolition	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Suivi d'engagement, respectés	2
Fondée, engagement	1
Non fondée	1

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Accès à l'information	1
Nuisances	1
Ruelles	1
Travaux publics	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

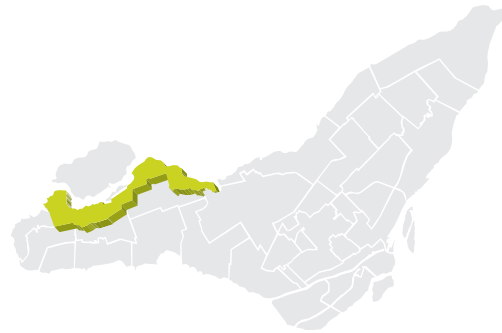
Fondée, réglée	1
Suivi d'engagement, respectés	2
Fondées, engagements	2





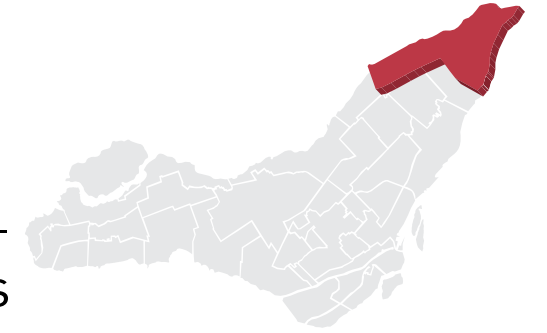


## Pierrefonds-Roxboro



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>23</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>5</b>
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>5</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>180</b>
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	<b>5</b>

## Rivière-des-Prairies- Pointe-aux-Trembles



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>59</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>7</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>1</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>70,3</b>
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	<b>2</b>

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Nuisances	<b>2</b>
Services aux citoyens : communications	<b>1</b>
Stationnements et débarcadères	<b>1</b>
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	<b>1</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

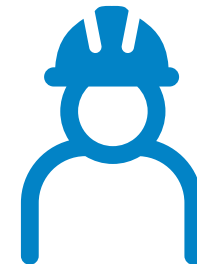
Non fondées	<b>2</b>
Fondées, réglées	<b>2</b>
Refus d'intervention de l'OdM	<b>1</b>

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Services aux citoyens : procédures et délais	<b>1</b>
Travaux publics	<b>3</b>
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	<b>3</b>

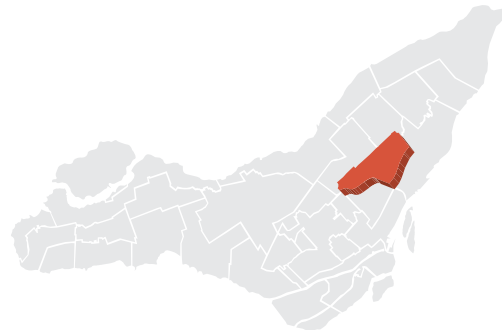
### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Fondées, réglées	<b>2</b>
Non fondées	<b>2</b>
Fondée, engagement	<b>1</b>
Suivi d'engagement, partiellement respecté	<b>1</b>



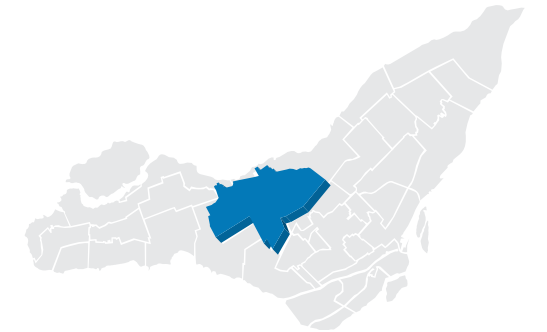


## Rosemont- La Petite-Patrie



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>89</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>29</b>
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>15</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>92,48</b>
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	<b>23</b>

## Saint-Laurent



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>23</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>3</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>1</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>137,25</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>0</b>

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Nuisances	<b>13</b>
Parcs	<b>3</b>
Services aux citoyens : délais et procédures	<b>1</b>
Travaux publics	<b>5</b>
Voies cyclables	<b>3</b>
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	<b>2</b>
Permis de transformation, de construction et de démolition	<b>2</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

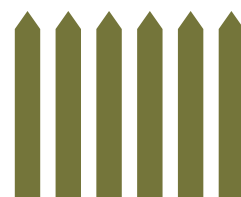
Fondées, réglées	<b>8</b>
Fondée, engagement	<b>1</b>
Non fondées	<b>10</b>
Suivi d'engagement, respecté	<b>1</b>
Suivi de recommandation, respecté	<b>1</b>

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Nuisances	<b>1</b>
Services aux citoyens : communications	<b>1</b>
Permis de transformation, de construction et de démolition	<b>1</b>

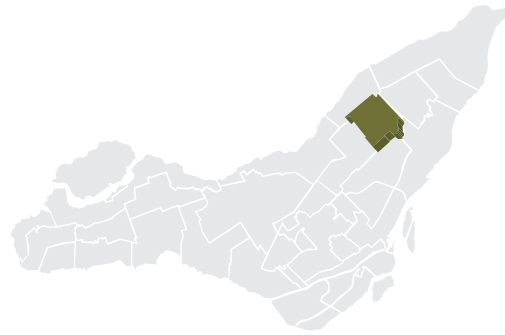
### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Fondées, réglées	<b>2</b>
Non fondées	<b>2</b>



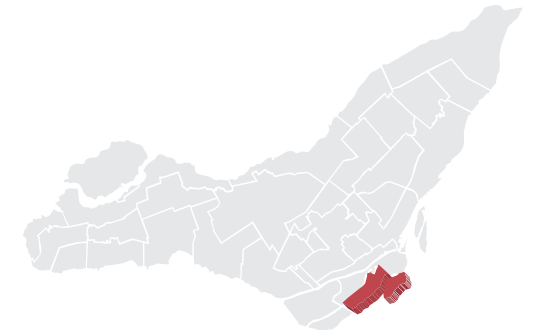


## Saint-Léonard



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>19</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>3</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>1</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>79</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>1</b>

## Verdun



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>19</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>8</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>0</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>51,83</b>
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	<b>2</b>

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Nuisances	<b>1</b>
Stationnements et débarcadères	<b>1</b>
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	<b>1</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

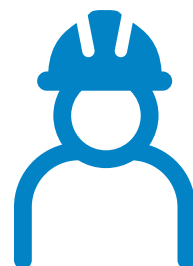
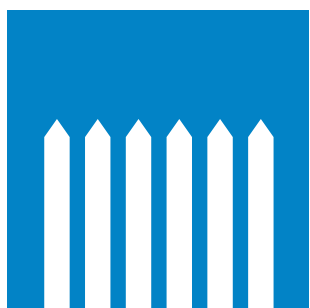
Suivi d'engagement, respecté	<b>1</b>
Fondée, réglée	<b>1</b>
Non fondée	<b>1</b>

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Arbres	<b>1</b>
Immeubles : entretien	<b>1</b>
Participation citoyenne	<b>1</b>
Travaux publics	<b>2</b>
Voies cyclables	<b>2</b>
Permis de transformation, de construction et de démolition	<b>1</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

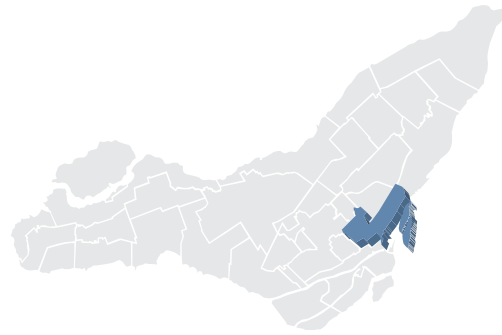
Fondées, réglées	<b>2</b>
Non fondée	<b>1</b>
Fondée, engagement	<b>1</b>
Suivi d'engagement, non respecté	<b>1</b>
Refus d'intervention de l'OdM	<b>1</b>





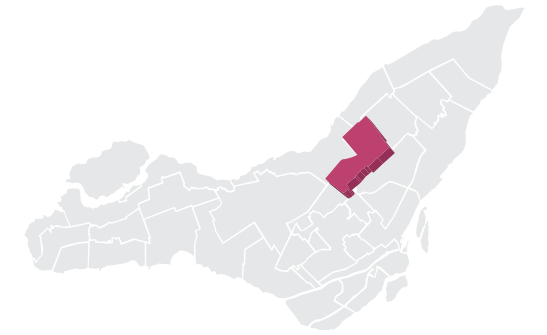


## Ville-Marie



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>112</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>7</b>
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>8</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>81,4</b>
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	<b>5</b>

## Villeray– Saint-Michel– Parc-Extension



Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>73</b>
Enquêtes lancées en 2021	<b>11</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>0</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>37,17</b>
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	<b>5</b>

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

- Immeubles: entretien **1**
- Jardins communautaires **1**
- Travaux publics **5**

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

- Fondées, réglées **2**
- Fondée, engagement **1**
- Non fondées **4**
- Refus d'intervention de l'OdM **1**
- Suivi d'engagement, respectés **2**

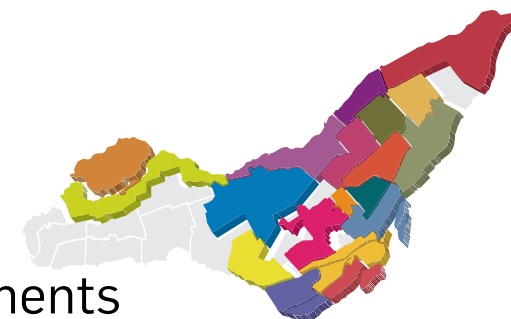
### Sujet des enquêtes lancées en 2021

- Réclamations pour  
dommages matériels **1**
- Parcs **1**
- Sécurité **2**
- Services aux citoyens:  
courtoisie et comportements **2**
- Travaux publics **1**
- Voies cyclables **1**
- Clôtures, haies, entrées  
charretières et autres **3**

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

- Fondées, réglées **2**
- Non fondées **3**
- Désistement **1**





## Tous les arrondissements

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	6
Enquête lancée en 2021	1
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	8
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	54
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	0

### Sujet de l'enquête lancée en 2021

Travaux publics **1**

### Résultat de l'enquête fermée en 2021

Fondée, réglée **1**



« Je vous remercie pour votre promptitude à me contacter. Je n'ai pas reçu pareil service ailleurs en ville. »





# PORTRAIT DES PLAINTES ET DES ENQUÊTES PAR ENTITÉ

## Les services centraux

### Service des affaires juridiques Direction des affaires civiles

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>80</b>
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	<b>4</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>0</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>44</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>0</b>

#### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Réclamation pour dommages corporels et matériels **4**

#### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Refus d'intervention de l'OdM **1**  
Fondée, réglée **1**  
Non fondées **2**

### Service des affaires juridiques Direction des projets spéciaux, du soutien général et du service à la clientèle (cour municipale)

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>114</b>
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	<b>7</b>
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>2</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>26</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>2</b>

#### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Constats d'infraction **1**  
Services aux citoyens : communications, procédures et délais **6**

#### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Refus d'intervention de l'OdM **4**  
Fondées, réglées **3**

### Service de la concertation des arrondissements

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>7</b>
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	<b>2</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>1</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>54</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>1</b>

#### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Services aux citoyens : délais et procédures **1**  
Travaux publics **1**

#### Résultat de l'enquête fermée en 2021

Fondée, réglée **1**

### Service de l'urbanisme et de la mobilité

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>2</b>
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	<b>2</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>1</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>127,3</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>1</b>

#### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Sécurité **1**  
Voies cyclables **1**

#### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Fondée, engagement **1**  
Suivi de recommandation, respectée **1**



## Service du développement économique

Plainte et demande d'information reçue en 2021	1
Enquête ou analyse lancée en 2021	1
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	0
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	90
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	0

### Sujet de l'enquête lancée en 2021

Subventions **1**

### Résultat de l'enquête fermée en 2021

Fondée, réglée **1**

## Service de l'eau

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	13
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	3
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	0
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	64
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	1

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Dommages matériels **2**  
Services aux citoyens : communications **1**

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Fondées, réglées **2**

## Service de l'environnement

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	2
Enquête ou analyse lancée en 2021	1
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	5
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	25,7
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	3

### Sujet de l'enquête lancée en 2021

Environnement et développement durable **1**

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Non fondée **1**  
Fondée, engagement **1**  
Suivi d'engagement, respecté **1**

## Service de l'expérience citoyenne et des communications

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	12
Enquête ou analyse lancée en 2021	1
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	0
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	112
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	0

### Sujet de l'enquête lancée en 2021

Voies cyclables **1**

### Résultat de l'enquête fermée en 2021

Suivi de recommandation, respectée **1**

« Je vous remercie infiniment pour votre intervention auprès du directeur de l'arrondissement. Sans vous, j'aurais sans doute encore attendu jusque dans la semaine des quatre jeudis. »







## Service des finances

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	20
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	2
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	1
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	89,67
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	0

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Services aux citoyens :  
délais et procédures **1**  
Taxes **1**

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Refus d'intervention de l'OdM **1**  
Fondée, réglée **1**  
Non fondée **1**

## Service de la gestion et de la planification immobilière

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	4
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	14
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	7
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	129,6
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	16

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Nuisances **9**  
Sécurité **1**  
Services aux citoyens :  
délais et procédures **2**  
Zonage et urbanisme : autres **2**

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Désistement **1**  
Non fondée **1**  
Fondées, réglées **3**

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

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	6
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	4
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	0
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	43
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	1

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Divers **1**  
Nuisances **1**  
Parcs **1**  
Travaux publics : propreté **1**

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Fondées, réglées **3**

## Service de l'habitation

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	6
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	5
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	4
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	156,86
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	2

### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Immeubles : entretien et salubrité **2**  
Subventions **2**  
Zonage et urbanisme : autres **1**

### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Refus d'intervention de l'OdM **1**  
Non fondées **3**  
Fondée, engagement **1**  
Fondées, réglées **2**



## Service des infrastructures du réseau routier

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	2
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	8
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	0
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	73
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	2

Sujet des enquêtes lancées en 2021	Résultat des enquêtes fermées en 2021
Nuisances	Refus d'intervention de l'OdM
3	1
Services aux citoyens : communications, procédures et délais	Fondées, réglées
2	5
Travaux publics	
3	

## Service du matériel roulant et des ateliers

Plainte et demande d'information reçue en 2021	0
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	8
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	6
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	n/a
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	14

Sujet des enquêtes lancées en 2021
Nuisances
8

## Service de police de la Ville de Montréal

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	54
Enquête ou analyse lancée en 2021	1
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	0
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	10
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	0

Sujet de l'enquête lancée en 2021	Résultat de l'enquête fermée en 2021
Services aux citoyens : communications	Refus d'intervention de l'OdM
1	1

## Service de sécurité incendie de Montréal

Enquête ou analyse lancée en 2021	9
Enquête ou analyse lancée en 2021	1
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	0
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	n/a
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	1

Sujet de l'enquête lancée en 2021
Zonage et urbanisme : autres
1

« Je remercie Mme X pour sa patience et son écoute à mon endroit, mais aussi sa persévérance et sa tolérance lors de toutes ses interventions auprès de l'arrondissement. »





# PORTRAIT DES PLAINTES ET DES ENQUÊTES PAR ENTITÉ

## Les sociétés paramunicipales et les sociétés contrôlées par la Ville

### Agence de mobilité durable

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>23</b>
Enquête ou analyse lancée en 2021	<b>1</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>0</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>n/a</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>1</b>

#### Sujet de l'enquête lancée en 2021

Accessibilité universelle **1**

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

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>5</b>
Enquête ou analyse lancée en 2021	<b>1</b>
Enquête en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>0</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>n/a</b>
Enquête en traitement au 31 décembre 2021	<b>1</b>

#### Sujet de l'enquête lancée en 2021

Relations entre locataires et propriétaires (en lien avec la Ville de Montréal) **1**

### Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

Plaintes et demandes d'information reçues en 2021	<b>56</b>
Enquêtes ou analyses lancées en 2021	<b>14</b>
Enquêtes en traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	<b>6</b>
Délai moyen de traitement des enquêtes terminées en 2021 (en nombre de jours)	<b>110,1</b>
Enquêtes en traitement au 31 décembre 2021	<b>4</b>

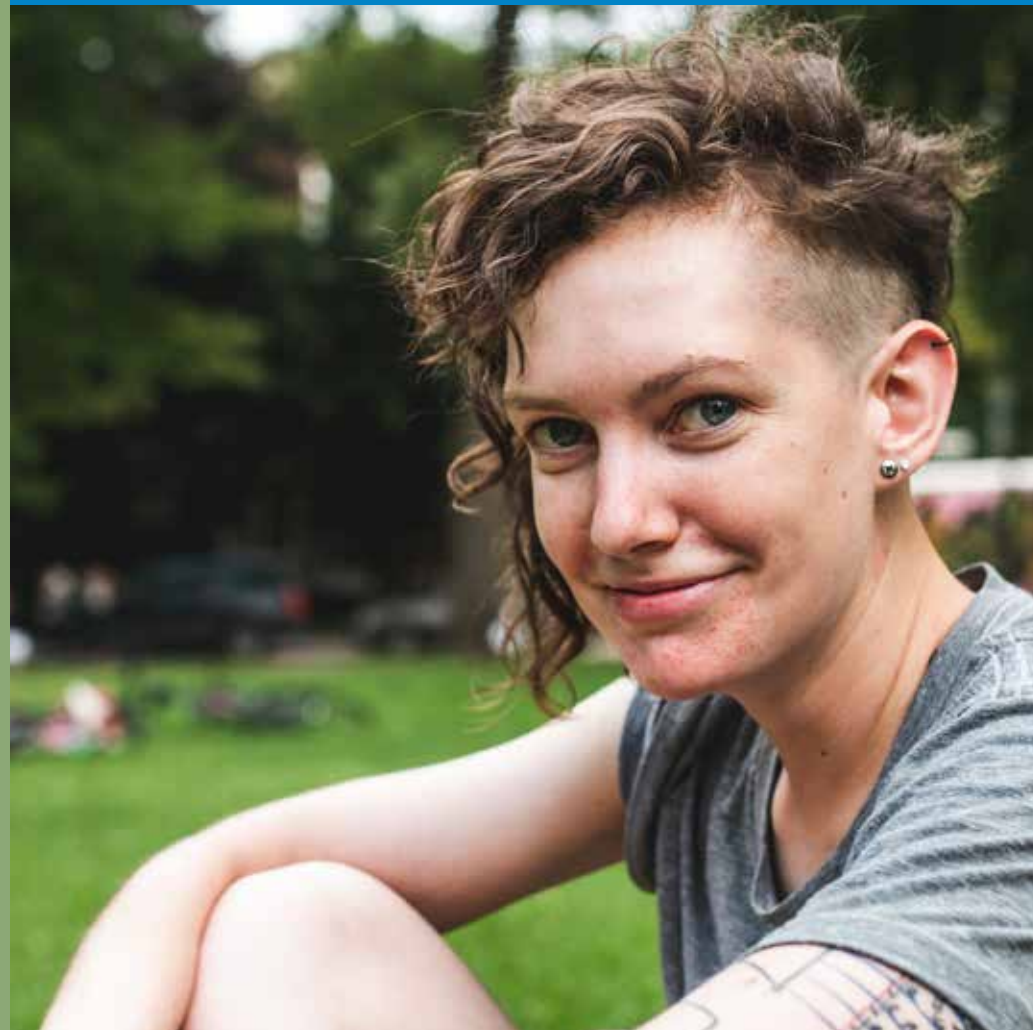
#### Sujet des enquêtes lancées en 2021

Droits de la personne **1**  
 Immeubles : entretien et salubrité **2**  
 Accès au logement abordable **3**  
 Nuisances **1**  
 Relations entre locataires et propriétaires (en lien avec la Ville de Montréal) **5**  
 Services aux citoyens : communications, procédures et délais **2**

#### Résultat des enquêtes fermées en 2021

Fondées, réglées **4**  
 Fondée, engagement **1**  
 Citoyens référés vers l'entité concernée en cours d'enquête **3**  
 Non fondées **5**  
 Suivi d'engagement, respectés **2**  
 Désistement **1**

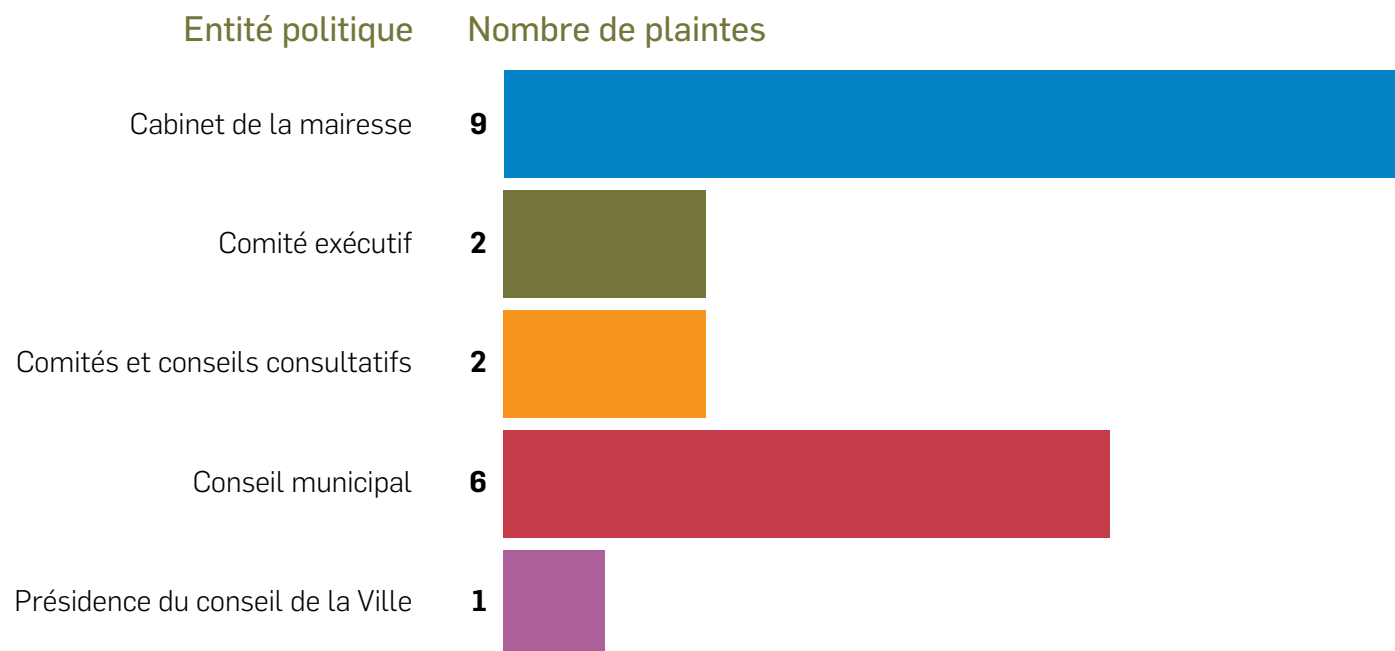
« Merci de m'avoir rappelé aussi rapidement, c'est réconfortant de savoir que vous êtes là pour nous, même en période de pandémie. »



# PORTRAIT DES PLAINTES ET DES ENQUÊTES PAR ENTITÉ



## Les entités politiques



En 2021, aucune enquête n'a été lancée.



# CRÉDITS PHOTOS

## **Portraits de Montréal**

Thibault Carron  
Samuel V. Rocheleau  
Mikaël Theimer

Couverture et dos, ainsi que les pages 6, 7, 12, 13, 14, 15, 17, 20, 23, 23, 24, 25, 26, 29, 32, 33, 36, 38, 39, 47, 49, 52, 54, 60, 61, 74, 75, 78, 81, 83 et 84

## **Getty Images**

Albert Pego  
Page 8

## **Shoot Studio**

Martin Girard  
Page 9

## **Martine Doyon Photographe**

Martine Doyon  
Pages 10, 21, 28, 50, 57, 59 et 62

AQUÍ PARA TI

ISIT LA POU OU

здесь для вас

در اینجا برای شما

এখানে তোমার জন্য

כאן בשבילך חִיבֵה זְגָאָדֶּ לְעִי

هنا لأجلك

QUI PERTE

ICI  
POUR  
VOUS

AQUÍ PARA

VOCÊ

HERE

FOR YOU

LÁKWE'S AKWAHSIÉ:NEN'

HIER FÜR DICH

Nitihtaanaan uuth che

εδώ για σένα uhchi wiichihiitaah

HAPA KWAKO

ここにあなたのために



