

TABLE DES MATIÈRES

1	LES PORTES D'ENTRÉE DES CITOYENS.....	2
1.1	LIGNE TÉLÉPHONIQUE 311	2
1.2	LE BUREAU D'ARRONDISSEMENT.....	2
1.2.1	<i>Bureau Accès Montréal</i>	2
1.2.2	<i>Comptoir des permis</i>	2
1.3	SITE INTERNET	3
1.3.1	<i>Services en ligne de la Ville</i>	3
1.4	MÉDIAS SOCIAUX.....	4
1.5	DEMANDES DE CITOYENS PAR COURRIER OU PAR COURRIEL	4
1.6	BANQUE D'INFORMATION 311	4
2	TRAITEMENT DES DEMANDES DES CITOYENS	5
2.1	INFORMATION GÉNÉRALE - PRESTATION	5
2.2	COMMENTAIRE - SUGGESTION	5
2.3	REQUÊTE	5
2.4	PLAINTÉ	5
2.5	GESTION DES DEMANDES DES CITOYENS (GDC)	5
2.6	GESTION DES DEMANDES DE TRAVAIL (GDT)	5
2.8	SÉCURITÉ ET SALUBRITÉ DES LOGEMENTS	6
2.9	TRAITEMENT EXPRESS (TÉLÉTRAITEMENT)	6
2.10	INSPECTION.....	6
2.11	QUI APPELER POUR UN PROBLÈME DE BRUIT?	7
2.12	NUISANCES CAUSÉES PAR UN CHIEN.....	7
3	PERMIS ET AUTORISATIONS : OÙ FAIRE SA DEMANDE?	8
3.1	AU BUREAU ACCÈS MONTRÉAL.....	8
3.2	AU COMPTOIR DES PERMIS.....	8
3.3	ÉVÉNEMENTS SUR LE DOMAINE PUBLIC	8

1 LES PORTES D'ENTRÉE DES CITOYENS

1.1 Ligne téléphonique 311

Pour toute demande de renseignements, pour déposer une requête ou pour faire une plainte concernant l'arrondissement ou la Ville, le citoyen peut composer le **311**, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 20 h 30 et les samedis, dimanches et jours fériés de 9 h à 17 h.

Pour signaler un problème nécessitant une intervention rapide des services de travaux publics ou d'entretien (bris de conduite, branche cassée, feux de circulation défectueux, etc.) le **311** est également le numéro à retenir, et ce, 24 heures par jour, 365 jours par année.

Lorsqu'il obtient la ligne, le citoyen doit dire le nom l'arrondissement qu'il veut joindre. Les appels seront traités par l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie, par un autre arrondissement ou par l'Unité des interventions rapides de la Ville, selon les situations suivantes :

- du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h : les appels destinés à Rosemont–La Petite-Patrie sont traités par le personnel de l'arrondissement; toutefois, quand le système de reconnaissance vocale ne saisit pas le nom de l'arrondissement, l'appel est dirigé vers une file commune et peut être répondu par le premier agent disponible dans n'importe lequel des arrondissements de la Ville;
- du lundi au vendredi, de 17 h à 20 h 30, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés, de 9 h à 17 h, les appels sont traités par les employés du service de la concertation des arrondissements, Division du 311 et des interventions rapides et prioritaires.
- en dehors des heures mentionnées précédemment, les appels sont acheminés à l'Unité des interventions rapides qui, comme son nom l'indique, traite uniquement les situations qui requièrent une action rapide des services de travaux publics ou d'entretien.

Pour les services d'urgence (police, pompiers, Urgence-Santé, fuite de gaz), le numéro à composer est toujours le **911**.

1.2 Le bureau d'arrondissement

- 5650, rue D'Iberville, 2^e étage

1.2.1 Bureau Accès Montréal

- Pour se procurer une vignette de stationnement SRRR, une médaille pour un chien ou un chat, des bacs de recyclage ou de compost, la carte Accès Montréal, déposer une requête en personne ou encore pour payer une contravention ou un compte de taxes municipales, il faut se rendre au rez-de-chaussée du bureau l'arrondissement.
- Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.
- *Le compte de taxes peut également être payé par la poste ou à une institution financière (guichet, comptoir ou Internet). Dans le cas des contraventions, le citoyen peut aussi utiliser le service Payer en ligne! du site Internet de la Ville de Montréal ou se rendre à son institution financière.*

1.2.2 Comptoir des permis

- Pour les demandes de permis relatives aux rénovations, à l'occupation commerciale, aux enseignes, à l'occupation temporaire du domaine public (permis d'entrave) ou pour toute question de zonage, il faut se présenter au comptoir des permis.

- Du lundi au vendredi: de 8 h 30 à 16 h 30

1.3 Site Internet

- ville.montreal.qc.ca/rpp
- Le site Internet de l'arrondissement fournit une foule de renseignements sur l'ensemble des services offerts, qu'il s'agisse de culture, d'activités et d'installations de loisirs, de permis, d'urbanisme, de travaux publics ou de vie démocratique.
- Le site Internet de la Ville contient aussi des renseignements utiles sur les services municipaux et les grands dossiers montréalais, en plus d'offrir la possibilité d'effectuer des transactions en ligne.

1.3.1 Services en ligne de la Ville

Les services en ligne permettent de trouver des renseignements particuliers et d'effectuer certaines transactions à ville.montreal.qc.ca/servicesenligne.

Services généraux :

Bibliothèques ([lien](#))

Accès au catalogue Nelligan, consultation de votre dossier et renouvellements en ligne.

Carrières ([lien](#))

Consultation des offres d'emplois et postulation en ligne.

Constats d'infractions ([lien](#))

Païement en ligne de contraventions.

Évaluation foncière ([lien](#))

Consultation du rôle d'évaluation foncière.

Info-collectes ([lien](#))

Informations sur les horaires de collecte des ordures ménagères, des matières recyclables et des objets volumineux.

Info-remorquage ([lien](#))

Informations sur le lieu où votre véhicule a été remorqué.

Loisirs en ligne ([lien](#))

Consultation et inscription en ligne aux activités de loisir de la Ville de Montréal.

Rôle d'audience ([lien](#))

Horaire des audiences de la cour municipale

Taxes en ligne ([lien](#))

Consultation de votre compte de taxes.

Vue sur les contrats ([lien](#))

Consultation des contrats et subventions approuvés par le comité exécutif et le conseil municipal.

Vue sur le budget ([lien](#))

Pour une meilleure compréhension des notions budgétaires.

Vue sur les indicateurs de performance ([lien](#))

Une centaine d'indicateurs de performance portant sur la Ville seule, ou comparée à cinq autres villes.

Vue sur la sécurité publique ([lien](#))

Un outil de visualisation cartographique et historique permettant de consulter facilement des données policières à Montréal. Il donne accès aux plaintes soumises au Service de police de la Ville de Montréal depuis le 1^{er} janvier 2015.

Services aux entreprises :

CITÉ+ ([lien](#))

Information sur la taxation et l'évaluation foncières et locatives. Ce service est offert aux professionnels de l'immobilier moyennant un frais d'abonnement

Fichier des fournisseurs ([lien](#))

Inscription en ligne pour les entreprises, organismes et individus voulant faire affaire avec la Ville de Montréal.

Rapports d'accidents ([lien](#))

Copie de rapports d'accident émis par le Service de police de la Ville de Montréal. Ce service est offert exclusivement aux compagnies d'assurances, aux professionnels de l'assurance de dommages et aux experts en règlement de sinistres.

Vue sur le budget ([lien](#))

Visualisation des principales données financières de la Ville de Montréal pour le budget année 2017 et de certaines données historiques remontant à 2012.

1.4 Médias sociaux

La page [Facebook](#) et le compte [Twitter](#) de l'Arrondissement permettent d'informer et d'interagir avec les citoyens, mais, règle générale, on n'y enregistre pas de requêtes; lorsque la situation se présente, le citoyen est dirigé vers le 311.

1.5 Demandes de citoyens par courrier ou par courriel

Le nombre de demandes de citoyens reçues par la poste est négligeable et par courriel (rosemont-la-petite-patrie@ville.montreal.qc.ca) est de plus de 5 000. Notre arrondissement répond à 10 % de la totalité des demandes par courriel à la Ville.

1.6 Banque d'information 311

La [Banque d'information 311](#) contient des centaines de documents sur les services offerts par la Ville de Montréal et sur la réglementation municipale. Ces documents n'ont aucune valeur juridique; ils sont offerts à titre informatif uniquement, et l'information y est indiquée sous réserve de modifications sans préavis.

2 TRAITEMENT DES DEMANDES DES CITOYENS

Les demandes des citoyens se divisent en quatre catégories.

2.1 Information générale - prestation

Toute demande d'un citoyen pour obtenir une information ou un document (dépliant, brochure, formulaire, etc.) pouvant être satisfaite immédiatement et ne nécessitant aucun suivi.

Cette catégorie englobe aussi les prestations ne requérant aucun suivi particulier (vente d'un produit, encaissement d'un compte de taxes ou d'un constat d'infraction, etc.).

2.2 Commentaire - suggestion

Tout commentaire, suggestion ou proposition exprimant l'opinion d'un citoyen sur une question de compétence municipale. L'administration en tient compte sans pour autant poser une action immédiate.

2.3 Requête

Toute demande d'un citoyen visant à obtenir une autorisation (ex.: permis), un soutien (ex.: subvention), un service (ex. : inspection, réparation, etc.) ou un autre type d'intervention de la Ville. Cette catégorie inclut les réclamations des citoyens et toute demande visant à obtenir une information de la part d'un spécialiste de l'arrondissement ou d'un service de la Ville.

Dans certains cas, le citoyen pourrait être dirigé au comptoir des permis ou vers un autre service de l'arrondissement ou de la Ville.

2.4 Plainte

Toute doléance d'un citoyen à l'égard des services municipaux ou du comportement des gestionnaires ou des employés municipaux pour une prestation de service inadéquate, une absence de prestation de service, un acte inacceptable, une infraction, un abus de pouvoir, une discrimination, etc.

2.5 Gestion des demandes des citoyens (GDC)

L'application GDC est un système d'enregistrement, de suivi et de traitement des demandes des citoyens.

Selon les règles établies, les demandes des citoyens sont inscrites et qualifiées selon les catégories de traitement. L'enregistrement des demandes assure la création de dossiers auxquels il est possible de référer en tout temps et ce, peu importe l'endroit où les demandes ont été reçues ou l'endroit où elles doivent être traitées. Il permet aussi le regroupement des demandes des citoyens qui portent sur le même objet.

À l'aide de l'application GDC, les demandes des citoyens sont par la suite immédiatement et automatiquement acheminées à l'unité d'affaires appropriée pour y être traitées et réglées.

2.6 Gestion des demandes de travail (GDT)

Couplée à l'application GDC, l'application GDT permet le traitement particulier des demandes des citoyens par les services de travaux publics et d'entretien ainsi que par les autres services opérationnels concernés.

L'application GDT dispose aussi de nombreuses fonctions adaptées pour les opérations planifiables et régulières des services de travaux publics et des autres services opérationnels.

Le traitement, le suivi et la fermeture du dossier sont assurés par la personne ou l'unité d'affaires responsable dans les arrondissements et les services corporatifs qui sont identifiés dans les applications GDC et GDT. C'est à elles qu'il revient de documenter les diverses étapes du traitement d'un dossier de manière à ce que tout citoyen s'informant sur sa demande puisse recevoir une information juste et pertinente. Les applications GDC et GDT permettent ainsi d'obtenir une information sans recourir directement à la personne ou à l'unité d'affaires responsable.

Les applications GDC et GDT permettent la comptabilisation des demandes des citoyens et la production de statistiques de diverses natures, ce qui en fait des outils importants de gestion et d'aide à la décision.

Le [Guide d'utilisation de GDC](#) est déposé sur le portail Intranet de la Ville de Montréal dans [Réseaux professionnels](#) > [311 Montréal](#) > [Gestion des demandes clients](#) > [Usager](#) > [Guide de l'usager](#)).

2.8 Sécurité et salubrité des logements

Dans le cas des requêtes en matière de sécurité et de salubrité des logements, l'agent du 311 informe le citoyen qu'il doit aviser le contrevenant (locataire ou propriétaire) par courrier recommandé en lui signalant l'infraction ou l'événement causant nuisance, et le sommant d'effectuer les corrections nécessaires, dans les 10 jours ouvrables, en mentionnant que, faute de quoi, une copie de la lettre sera acheminée à la Direction du développement du territoire et des études techniques.

Si, malgré les efforts déployés pour en venir à une entente, le problème ne se règle pas, une requête d'intervention accompagnée de cette lettre et du reçu d'expédition postal doit être faite à la Division de l'urbanisme, des permis et des inspections qui enverra une lettre au contrevenant (télétraitement).

Évidemment, cette procédure ne s'applique pas dans le cas de situations requérant une intervention urgente, c'est-à-dire quand la santé ou la sécurité des gens est menacée, et le 911 demeure le numéro à composer lorsqu'il y a un risque imminent (par exemple, lorsque des éléments d'un bâtiment tombe sur la voie publique).

2.9 Traitement express (télétraitement)

Dans le cas des requêtes en matière de sécurité et de salubrité des logements ou relatives au bruit, un avis est envoyé au contrevenant, pour correction de la situation. Le requérant reçoit aussi une lettre l'informant du délai accordé au contrevenant (normalement 10 jours) pour régler le problème. Si la situation n'est pas corrigée à la fin du délai, il est demandé au requérant de signer la lettre et de la retourner, ou encore de communiquer avec la Division des permis et des inspections.

2.10 Inspection

Une requête est envoyée en inspection quand le traitement express ne donne pas de résultats ou qu'il n'est pas approprié pour le type de requête. Une plainte jugée urgente sera traitée dans les 24 heures (ou jour ouvrable suivant, selon le cas). Dans le cas des autres plaintes en inspection, les délais varieront selon la nature de la plainte et la charge de travail de l'inspecteur des bâtiments ou de l'agent de contrôle du bruit.

2.11 Qui appeler pour un problème de bruit?

Pour signaler un problème de bruit

Avant de déposer une plainte, le requérant doit communiquer avec la ou les personnes responsables de la nuisance. Si malgré ses démarches le problème ne se règle pas, il peut téléphoner à la police ou à l'arrondissement, selon la nature du bruit.

La police

Il faut téléphoner à la police dans le cas de bruits excessifs relatifs aux situations suivantes:

- La musique en provenance des bars, des salles de spectacles et des restaurants et le bruit associé au comportement de la clientèle à l'extérieur.
- Un bruit estimé excessif compte tenu de l'heure, du lieu et de toutes autres circonstances.
- Le non-respect de l'horaire des collectes commerciales dans les ruelles autorisées de 8 h à 21 h seulement.
- Les travaux tels que le sciage de bois, la soudure, la menuiserie, le débosselage, les travaux de construction ou l'installation d'équipement effectués en dehors des heures suivantes : entre 7 h et 21 h, du lundi au samedi, et entre 12 h et 17 h le dimanche. Ne s'applique pas aux travaux réalisés par ou pour la Ville ou dans des établissements industriels.

Postes de quartier :

PDQ 35 : (514) 280-0135

PDQ 44 : (514) 280-0144

L'arrondissement (311)

Les requêtes doivent être dirigées au 311 dans le cas de bruits jugés excessifs liés aux situations suivantes : aboiements d'un chien dans un logement, bruits d'origine mécanique (thermopompe, ventilation) ou résultant d'une activité industrielle.

2.12 Nuisances causées par un chien

Les requêtes relatives aux nuisances causées par un chien (aboiements excessifs dans un logement, excréments non ramassés dans une cour, etc.) sont traitées par la Division de l'urbanisme, des permis et inspections (patrouilleur canin) qui envoie un avis au contrevenant pour qu'il corrige la situation immédiatement. De 7 à 10 jours après l'envoi de la lettre, un inspecteur téléphone au requérant pour vérifier si le problème est réglé. Si ce n'est pas le cas, une inspection est effectuée sur les lieux.

3 PERMIS ET AUTORISATIONS : OÙ FAIRE SA DEMANDE?

3.1 *Au Bureau Accès Montréal*

- Vignette de stationnement de SRRR, d'autopartage ou institutionnelle
- Médaille d'identité pour chien ou chat
- Permis temporaire d'utilisation de pesticides
- Permis de l'occupation du domaine public

3.2 *Au comptoir des permis*

- Permis de transformation, de construction et de démolition
- Permis d'abattage d'arbre
- Certificat d'occupation
- Certificat d'autorisation d'affichage
- Certificat d'autorisation de démolition
- Permis d'occupation temporaire du domaine public (permis d'entrave)
- Permis de café-terrasse (sur le domaine privé ou le domaine public)
- Permis de service de voiturier

3.3 *Événements sur le domaine public*

Les organismes qui désirent tenir un évènement à caractère sportif, communautaire, culturel ou social sur le domaine public doivent faire leur demande, préférablement deux mois avant l'évènement, à la Division de la culture, des sports, des loisirs et du développement social auprès de l'agente de développement aux événements publics.