
LE POUVOIR DE CHANGER LES CHOSES



RAPPORT ANNUEL 2016



OMBUDSMAN
de Montréal

EN MODE SOLUTIONS!

Dépôt légal - 2^e trimestre 2017

ISSN: 1929-719X (Imprimé)

ISSN: 1929-7203 (En ligne)

ISSN: 1929-7211 (Print)

ISSN: 1929-722X (Online)

ISBN: 978-2-7647-1494-2 (Imprimé)

ISBN: 978-2-7647-1495-9 (En ligne)

ISBN: 978-2-7647-1496-6 (Print)

ISBN: 978-2-7647-1497-3 (Online)

Le 12 juin 2017

Monsieur Frantz Benjamin
Président du Conseil municipal
de la Ville de Montréal
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

OBJET: Rapport annuel 2016
LE POUVOIR DE CHANGER LES CHOSES

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer auprès des membres du Conseil municipal le Rapport annuel 2016 de l'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL**.

Le mandat principal de l'équipe de l'ombudsman consiste à traiter les plaintes de citoyens qui se croient lésés à la suite d'une décision, d'une action ou d'une omission de la Ville. Nous intervenons également à notre initiative afin de régler des situations problématiques ou des problèmes systémiques que nous avons identifiés. Nous offrons aussi le seul recours disponible pour assurer le respect des engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Les décisions de l'administration municipale doivent être empreintes de transparence, de rigueur, de respect, d'empathie et de « gros bon sens ». Tous les citoyens ont aussi droit à des services municipaux de qualité, peu importe l'arrondissement ou le service avec lequel ils transigent. Pour l'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL**, ces valeurs sont les pierres angulaires d'une société juste et équitable.

Les témoignages que nous transmettent les citoyens confirment, sans équivoque, la pertinence de notre bureau. Notre notoriété continue de s'accroître : nous avons d'ailleurs atteint de nouveaux sommets, en 2016, en termes de nouvelles plaintes reçues et de dossiers traités. Ainsi :

- Nous avons traité un total global de **1996** dossiers (**101** de plus qu'en 2015) incluant **1903** nouvelles demandes (**172** de plus que l'année précédente qui établissait un nouveau record).
- Nous avons amorcé **203** nouvelles enquêtes (**43** de plus qu'en 2015). Parmi celles-ci, **69** mettaient en cause un ou plusieurs engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

- Ces dossiers se sont ajoutés aux **89** enquêtes antérieures toujours actives, pour un total de **292** enquêtes traitées durant l'année. De ces enquêtes, **103** étaient toujours en traitement au 31 décembre 2016.
- Nous avons, par ailleurs, transmis **4** avis/conseils aux responsables concernés, afin de les sensibiliser à des situations susceptibles de poser problème.

L'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL** a émis trois **RECOMMANDATIONS** formelles en 2016 : malgré tous nos efforts, l'une d'entre elles a malheureusement été refusée.

Le délai moyen de traitement des nouvelles demandes reçues et complétées dans l'année a été de **3,29** jours ouvrables (tous dossiers confondus) et de **29,43** jours ouvrables, lorsqu'une enquête a été nécessaire.

Pour l'ensemble des enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture, le délai moyen de traitement a été de **82,51** jours ouvrables.

Je vous souhaite une excellente lecture.



Johanne Savard, ombudsman

Table des matières

Message de l’Ombudsman

LE POUVOIR DE CHANGER LES CHOSES	7
Qui sommes-nous?	8
Que faisons-nous?	9
Traiter des plaintes	9
Informer les citoyens sur leurs droits	9
Partager notre expertise	11
Quels types de dossiers traitons-nous?	12
Des sujets récurrents et des dossiers de longue haleine	12
Des sujets d’actualité	13
Une très grande variété de sujets municipaux	14

Partie 1

EXEMPLES DE DOSSIERS COMPLÉTÉS EN 2016	15
• Reprise d’un immeuble pour non-paiement de son prix d’achat – RECOMMANDATION acceptée – La « taxe de Bienvenue » de 36 000 \$ est annulée – Service des finances	15
• Un citoyen doit traverser l’emprise de la Ville pour se rendre à son garage – L’arrondissement lui impute des frais d’occupation permanente du domaine public – Remboursement de 2 850 \$ – Arrondissement de Villeray– Saint-Michel–Parc-Extension	15
• Véhicule volé/retrové – Enquête policière de plusieurs jours — Qui doit payer les frais d’entreposage de 1 350 \$? – Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)	15
• Refus d’accès au réseau d’aqueducs – Taxe d’eau injustifiée – Remboursement de 385 \$ – Service des finances et Arrondissement de Ville-Marie – Dossier Charte	16
• L’arrondissement offre finalement le service municipal de collecte des déchets – Projet Angus-Axxco – Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie	16
• Permis délivré, autorisant des travaux dans les parties communes, sans le consentement du Syndicat de copropriété – Arrondissement de Ville-Marie	17
• Délais de traitement des demandes de permis de démolition et de construction – Suivi d’engagement – Respecté – Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Dossier Charte	17
• Procédure de vérification administrative – Constats de stationnement ayant fait l’objet d’un plaidoyer de non-culpabilité « avec explications » – Suivi – Cour municipale	18

- Mauvais état de la chaussée – Tronçon de la rue Rachel – Réparé –
**Arrondissement du Plateau-Mont-Royal et Service des infrastructures, de la voirie
et des transports** – Dossier Charte 18
- Mauvais état de la chaussée – Tronçon du chemin de la Côte-Saint-Antoine –
Réparé – **Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Service
des infrastructures, de la voirie et des transports** – Dossier Charte 18
- Sécurité des piétons aux abords d’une station de métro – Nouvelle signalisation
installée – **Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Service
des infrastructures, de la voirie et des transports** – Dossier Charte 18
- Ruelle Verte – Implantation d’un îlot créant une obstruction véhiculaire –
Impact pour un commerçant – **RECOMMANDATION** refusée – **Arrondissement
de Rosemont–La Petite-Patrie** – Dossier Charte. 19
- Bibliothèque – Réduction de la sanction imposée à une usagère –
Amélioration des procédures d’intervention – **Arrondissement du Sud-Ouest** 19
- Résidence en construction – Longs délais – Menace de démolition par
l’arrondissement – Retirée – **Arrondissement de Rivière-des-Prairies–
Pointe-aux-Trembles** 20
- Restaurant avec terrasse – Nuisances – Meilleure gestion des déchets –
Arrondissement de Lachine – Dossier Charte 20
- Aménagements en cour avant – Exigences justifiées – Délais de suivis à améliorer –
Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles. 20
- Permis de taxi – Renouvellement – Meilleure information des chauffeurs –
Bureau du taxi de Montréal 21
- Blocs de béton nuisibles, en bordure de rue – Déplacés –
Arrondissement de Lachine 21
- Clôture endommagée par une déneigeuse – Réparation –
Amélioration des procédures requise – **Arrondissement d’Ahuntsic-Cartierville** 21
- Demande de changement de logement refusée – Explications – Piste de solution –
Société d’habitation et de développement de Montréal (SHDM) 21
- Projet d’implantation d’une Aire d’exercice canin – Petit parc –
Proximité des résidences – projet retiré – **Arrondissement de Rivière-des-Prairies–
Pointe-aux-Trembles** – Dossier Charte 22
- Fondation en moellons – Racines problématiques – Arbre municipal –
Intervention exceptionnelle – **Arrondissement de Ville-Marie** – Dossier Charte 22

QUELQUES TÉMOIGNAGES DE CITOYENS 23

Partie 2

NOTRE ANNÉE 2016, EN CHIFFRES	24
• Nouvelles procédures internes – Statistiques améliorées	24
• Nombre de dossiers traités en 2016	24
• Sujets des plaintes reçues, en lien avec la Ville de Montréal	27
• Nombre de plaintes reçues en 2016, par entité municipale	28
• Nouvelles enquêtes amorcées en 2016	33
• Délais de traitement	39
• Modes de soumission des demandes	41
• Profil des plaignants	42

Partie 3

LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS	44
• Quelques mots sur la <i>Charte</i>	44
• Dossiers relatifs à la <i>Charte</i> , traités en 2016	45
• Enquêtes Charte complétées en 2016, sans égard à leur date d'ouverture	48
• Délai de traitement des dossiers Charte fermés en 2016	52
• Profil des plaignants – Dossiers Charte	54

Partie 4

PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR ENTITÉ	56
ARRONDISSEMENTS	56
• Ahuntsic-Cartierville	56
• Anjou	58
• Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	58
• L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	61
• Lachine	62
• LaSalle	63
• Le Plateau-Mont-Royal	64
• Le Sud-Ouest	66
• Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	67
• Montréal-Nord	69
• Outremont	70
• Pierrefonds-Roxboro	71
• Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	71
• Rosemont–La Petite-Patrie	73
• Saint-Laurent	75
• Saint-Léonard	75
• Verdun	76
• Ville-Marie	77
• Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	79
• Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	80
• Dossiers visant un arrondissement non identifié	80

SERVICES CENTRAUX	81
• Affaires juridiques – Cour municipale	81
• Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (incluant le Bureau des réclamations)	82
• Affaires juridiques – Direction des poursuites pénales et criminelles	83
• Approvisionnement – Toutes directions confondues	84
• Communications – Toutes directions confondues	84
• Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues	85
• Culture – Toutes directions confondues	86
• Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues	86
• Eau – Toutes directions confondues	87
• Environnement – Toutes directions confondues	87
• Évaluation foncière – Toutes directions confondues	88
• Finances – Toutes directions confondues	89
• Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues	90
• Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues	91
• Greffe – Toutes directions confondues	92
• Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures	92
• Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports	92
• Mise en valeur du territoire – Direction de l’habitation	94
• Police – Direction des opérations policières	95
• Police – Section des agents de stationnement	96
• Ressources humaines – Toutes directions confondues	97
• Sécurité incendie – Toutes directions confondues	97
• Technologies de l’information – Toutes directions confondues	98
SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES	98
• BIXI Montréal	98
• Bureau du taxi de Montréal	99
• Commission de la fonction publique de Montréal	100
• Office municipal d’habitation de Montréal (OMHM)	100
• Société d’habitation et de développement de Montréal (SHDM)	102
• Société de transport de Montréal (STM)	102
• Société du parc Jean-Drapeau	103
• Société en commandite Stationnement de Montréal	103
ENTITÉS POLITIQUES	104
• Cabinet du maire	104
• Comité exécutif	104
• Conseil municipal	105
• Présidence du Conseil municipal	106
• Conseil d’agglomération	107
MOT DE LA FIN	108

Annexe A

• Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Évolution (incluant les dossiers Charte)	109
---	-----

Annexe B

• Lexique des sujets ou catégories de plaintes	119
--	-----



M^e Johanne Savard

Message de l'ombudsman

LE POUVOIR DE CHANGER LES CHOSES

L'OMBUDSMAN de MONTRÉAL peut-il vraiment changer les choses? Sans hésitation, l'équipe de l'ombudsman répond OUI : elle le peut et elle y réussit.

L'administration de Montréal est une très « grosse machine » : un peu moins de 25 000 employés y desservent quotidiennement quelque 2 millions de personnes (résidents montréalais, travailleurs provenant des banlieues, touristes et autres visiteurs). Il est donc inévitable que des problèmes surviennent de temps à autre : nous aidons alors les citoyens à régler leurs différends avec la Ville de Montréal. Nous en profitons, au passage, pour vérifier si le problème découle d'un processus systémique et, le cas échéant, pour le faire corriger.

Depuis plus de 13 ans, notre bureau a traité plus de **17 000 dossiers** et effectué près de **2 700 enquêtes**. Nos interventions ont permis de corriger des centaines d'erreurs ou de situations inéquitables et d'améliorer la qualité des processus décisionnels et des services, au sein de la Ville de Montréal. Chaque dossier nous procure l'opportunité d'échanger avec les gestionnaires et les employés municipaux sur l'importance d'offrir des services compétents et respectueux et d'avoir des processus décisionnels justes et équitables. Nous leur rappelons également la pertinence de revoir périodiquement leurs façons de faire et d'adopter une approche plus empathique envers les citoyens.

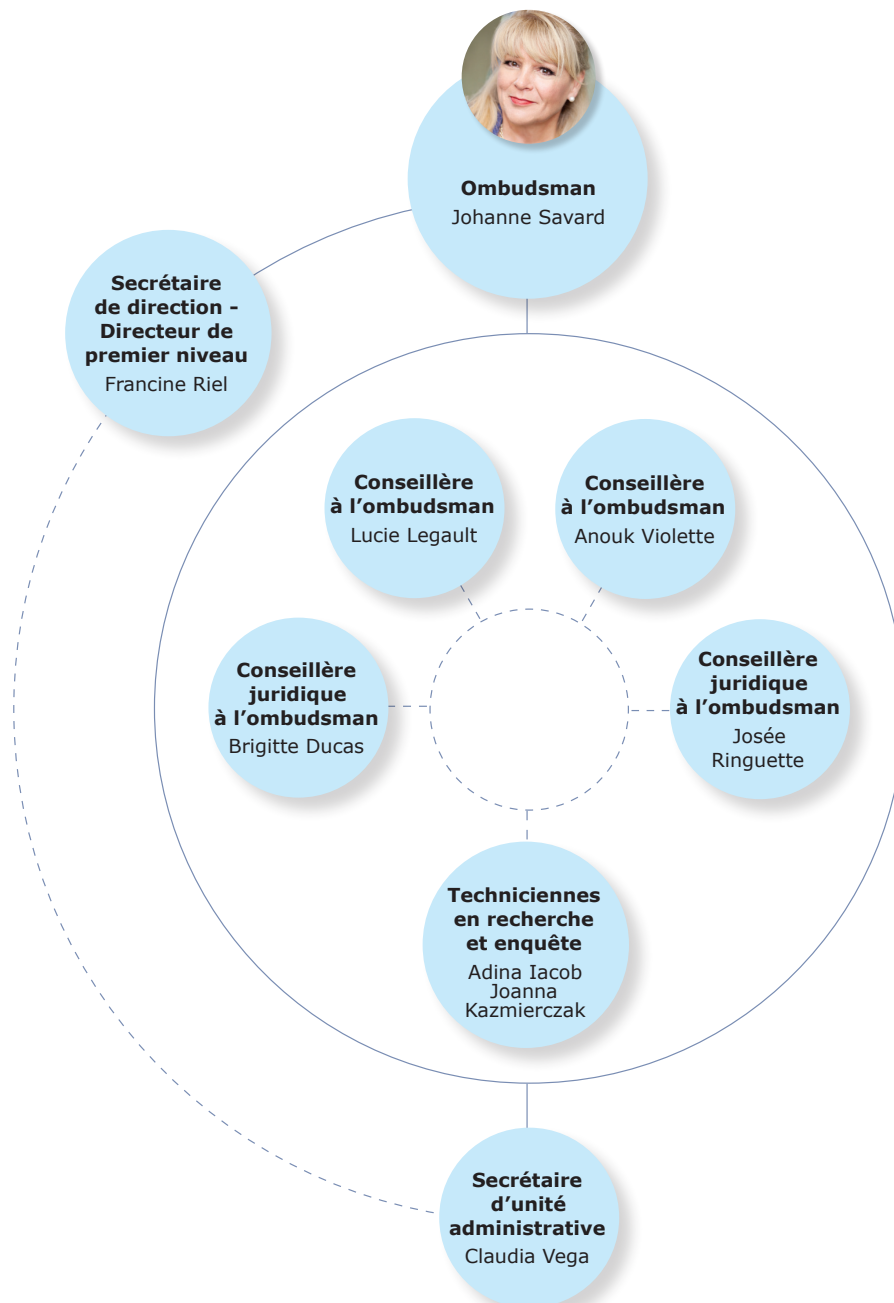
Montréal est une ville cosmopolite en constante évolution : les services municipaux doivent donc continuellement s'adapter, pour répondre aux attentes et aux besoins évolutifs des citoyens. Notre bureau participe quotidiennement à ce processus d'adaptation continu.



Qui sommes-nous?

L'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL (OdM)** compte neuf personnes au total : l'ombudsman, deux secrétaires, deux conseillers juridiques à l'ombudsman, deux conseillers à l'ombudsman et deux techniciens en recherche et enquête qui traitent les plaintes en première ligne et assistent les professionnels dans leurs enquêtes.

Même si notre petite équipe n'a pas le pouvoir d'imposer la mise en œuvre de ses conclusions ou **RECOMMANDATIONS**, nous y parvenons quand même presque toujours. Le taux de succès de nos interventions est impressionnant. Nos bonnes relations avec les intervenants municipaux sont la pierre angulaire de nos interventions et elles nous assurent également de bons résultats.



Que faisons-nous?

TRAITER DES PLAINTES

Notre principal mandat consiste à **traiter les plaintes de citoyens** qui croient ou craignent d'être lésés à la suite d'une décision, d'une action, d'une recommandation ou d'une omission émanant de la Ville de Montréal, d'une société contrôlée par la Ville, d'une entité paramunicipale ou de toute personne effectuant des tâches pour la Ville. Sauf exception, les personnes morales et les citoyens qui ne vivent pas à Montréal peuvent avoir recours à nos services.

Notre juridiction couvre tout l'appareil administratif de la Ville, à l'égard des décisions et services touchant les citoyens. Nous ne traitons aucune plainte relative aux relations de travail.

En principe, nous n'avons pas juridiction sur les décisions ou les actions des élus. Il

ya cependant une exception importante : si une décision qui a été votée par le Comité exécutif, le Conseil municipal ou un Conseil d'arrondissement met en cause un engagement contenu dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, l'**OdM** peut intervenir, faire enquête et émettre une **RECOMMANDATION**. L'**OdM** offre d'ailleurs le seul recours disponible pour assurer le respect de cette charte.

L'**OdM** intervient aussi **de sa propre initiative** à l'égard de situations inquiétantes ou de problèmes **systemiques** susceptibles de léser plusieurs citoyens.

Nos interventions contribuent largement à l'amélioration continue de la qualité des décisions et des services municipaux.

INFORMER LES CITOYENS SUR LEURS DROITS

Les services que nous offrons sont efficaces et entièrement gratuits : malheureusement, trop de Montréalais ignorent encore l'existence de ce recours.

Nous accordons beaucoup d'importance à la promotion de notre service ainsi qu'à la diffusion d'information claire sur les droits municipaux des citoyens. Pour ce faire, nous avons principalement recours aux moyens suivants :

- **Rencontres avec les citoyens**

Chaque année, l'ombudsman et des membres de son équipe rencontrent des groupes de citoyens ainsi que des intervenants communautaires et sociaux. Nous leur expliquons comment l'**OdM** peut aider les citoyens à régler leurs différends avec la Ville et en profitons pour promouvoir les modes alternatifs de résolution des conflits qu'ils peuvent ensuite utiliser pour désamorcer des

situations problématiques qui touchent tous les aspects de leur vie.

En 2016, nous avons notamment participé à la **Caravane de la démocratie** qui a été organisée par le bureau de la présidence du Conseil municipal : nous y avons rencontré des citoyens de divers arrondissements impliqués dans leur communauté. Cette tournée doit se poursuivre en 2017.

En 2009, notre bureau avait participé à la création du programme **Jeunes citoyens engagés** (antérieurement appelé **Apprentis Citoyens**), en collaboration avec le **Centre d'histoire de Montréal** et le **Chantier sur la démocratie**. Depuis, chaque année, nous rencontrons des groupes¹ d'écoliers du primaire (troisième cycle), pour leur expliquer le rôle de l'**OdM**. Nous leur confions un problème municipal qu'ils doivent résoudre, comme s'ils étaient

¹ 223 écoliers rencontrés en 2016; plus de 3 100, depuis 2009.



des ombudsmans : ils y parviennent généralement et avec brio.

L'ombudsman rencontre aussi des élèves du secondaire, dans le cadre du projet **Retour à l'école** : elle leur explique le rôle du bureau de l'OdM et leur apprend différentes approches permettant de désamorcer les conflits à l'amiable, tout en mettant l'accent sur les faits avérés et sur les besoins, plutôt que sur les perceptions et les désirs.

- **Médias sociaux**

Le Web et les médias sociaux sont des outils de communication incontournables. Notre bureau les utilise pour promouvoir les droits municipaux, vulgariser des notions municipales, expliquer des règles de fonctionnement de la Ville et informer les citoyens sur des sujets d'actualité municipale. Lorsqu'on constate que de l'information qui circule est inexacte ou mal comprise, le Web et les médias sociaux nous permettent alors de remettre les pendules à l'heure. Le fait pour nous de mieux informer les citoyens sur des « sujets chauds » a également l'avantage de réduire le nombre de plaintes pouvant nous être soumises par des personnes qui ne comprennent pas bien les enjeux d'un dossier d'actualité. Tous nos commentaires sont émis avec respect et déférence à l'égard des choix politiques des élus qui sont les représentants dûment choisis par les Montréalais. Les citoyens apprécient beaucoup nos initiatives sur les médias sociaux.

Aperçu de **blogues** que nous avons publiés en 2016

- *Réclamations monétaires contre la Ville : quelques informations pratiques*
- *Projet de construction ou de rénovation : la Ville peut-elle exiger des plans d'architecte?*
- *Taxe d'améliorations locales facturée par erreur pendant 15 ans : le citoyen obtient le remboursement total*
- *C'est l'été – Vivement les terrasses! Pour tous! (accent mis sur l'accessibilité universelle)*
- *Changer de plaidoyer après avoir payé : est-ce possible?*
- *Chiens de type Pitbull – L'OdM et les nouvelles règles*
- *Chiens de type Pitbull – Report des dates d'échéance*

Autres publications de l'OdM sur **Facebook** et **Twitter**

- *Insalubrité – Moisissures dans votre logement? Que faire?*
- *Vous souhaitez couper un arbre sur votre terrain? Vous devez d'abord obtenir l'autorisation de votre arrondissement*
- *Aménagement paysager endommagé lors de travaux municipaux : un arrondissement dédommage les citoyens*
- *Projets de rénovation : attention aux mauvaises surprises!*
- *Programmes sociaux à la Cour municipale de Montréal... De quoi s'agit-il?*
- *Ombudsman et protecteur du citoyen : quelle est la différence?*
- *Constat d'infraction – Quelques règles à connaître*
- *Connaissez-vous la Charte montréalaise des droits et responsabilités?*

Il convient de souligner l'apport de tous les membres de l'équipe qui, malgré le très grand nombre de plaintes à traiter, contribuent

quotidiennement à la qualité de nos interventions sur les médias sociaux.

PARTAGER NOTRE EXPERTISE

L'OdM rayonne au-delà des limites de la Ville : la qualité de ses interventions et sa rigueur sont sa marque de commerce. Nous recevons souvent des délégations internationales curieuses de comprendre la pertinence et l'impact de notre rôle et conseillons régulièrement d'autres bureaux d'ombudsman.

L'ombudsman de la Ville de Montréal siège depuis des années sur le conseil d'administration de deux associations d'ombudsmans : une association pancanadienne et une autre qui regroupe les ombudsmans et médiateurs de la Francophonie. L'ombudsman est très

impliquée dans l'élaboration et le déploiement de formations destinées aux ombudsmans et autres praticiens de domaines connexes. À titre d'exemple :

- En 2016 : pour la première fois au Québec, une formation intensive d'une semaine intitulée « *Notions essentielles – Fonction d'ombudsman* » a été offerte aux ombudsmans francophones par le Forum canadien des ombudsmans et l'Université de Sherbrooke – Campus de Longueuil. L'ombudsman de Montréal était membre du comité qui a élaboré et donné cette formation.



Quels types de dossiers traitons-nous?

DES SUJETS RÉCURRENTS ET DES DOSSIERS DE LONGUE HALEINE

La **qualité des services**, la **prise en charge rapide** par la Ville et le **traitement adéquat** des demandes des citoyens sont des valeurs essentielles dont nous faisons constamment la promotion :

- Délais de réponse raisonnables;
- **Transparence** et **équité** dans le traitement des dossiers;
- Approche empathique axée sur la recherche de solutions;
- Qualité de l'intervention municipale;
- Et plus encore.

L'**information adéquate des citoyens** par la Ville est aussi un enjeu important. Les citoyens doivent pouvoir aisément trouver les règles qui régissent leur situation et être en mesure de les comprendre facilement. La clarté est donc de mise dans la rédaction des documents municipaux.

La **sécurité** et l'**accessibilité universelle** demeurent des préoccupations constantes. Nous tentons de plus en plus d'intervenir en amont, afin de sensibiliser les responsables à l'importance de considérer ces aspects au moment de la conception d'un projet. Nous intervenons aussi, après coup, pour trouver des solutions viables susceptibles de corriger les lacunes qui ont été identifiées en matière d'accessibilité universelle et/ou de sécurité.

Voici deux exemples de dossiers de cette nature :

- **Terrasses installées sur le domaine public – Vieux-Montréal et section piétonne du Village – Arrondissement de Ville-Marie**
- Nous avons initié cette intervention en 2013. À l'époque, plusieurs terrasses ne respectaient pas les normes d'accessibilité

universelle : absence de rampe d'accès ou rampe impraticable; dégagements insuffisants pour permettre la circulation des personnes à mobilité réduite sur les terrasses; etc.

- L'arrondissement a graduellement revu ses procédures et intensifié ses interventions auprès des commerçants.
- Des améliorations importantes ont été constatées en 2015 et en 2016, particulièrement dans le secteur du Village.
- En 2017, nous porterons une attention particulière sur les projets de réfection de la **rue Saint-Paul** et de **réaménagement de la place Jacques-Cartier**. Nous voulons nous assurer que les nouveaux aménagements s'inspirent des meilleures pratiques en matière d'accessibilité universelle.
- Rappelons qu'en 2012, le Comité exécutif de la Ville avait mandaté « *la Direction de la diversité sociale, en collaboration avec la Direction des transports, pour élaborer des outils d'information répondant aux besoins des arrondissements pour sensibiliser les commerçants ayant des installations existantes de terrasses afin que toutes les terrasses montréalaises soient universellement accessibles d'ici un délai de 5 ans.* »
- **Quartier des spectacles – Arrondissement de Ville-Marie**
- Depuis 2010, nous nous intéressons aux problématiques d'accessibilité et de sécurité pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, dans le Quartier des spectacles.
- Une étude de *Monitoring* réalisée en 2012 a confirmé plusieurs problèmes d'accessibilité universelle, particulièrement aux intersections.

- La Ville a entrepris la planification de mesures correctives. Nous faisons des suivis ponctuels sur la mise en œuvre de ces mesures et sur leur impact réel.
- Nous voulons aussi nous assurer que la Ville intégrera l'accessibilité universelle en amont dans le **Projet de l'esplanade Clark**. Cette dernière phase du Quartier des spectacles est en cours de planification.
- Il semble, par ailleurs, y avoir des enjeux de sécurité importants (risques de conflits entre piétons et cyclistes) autour de la **piste cyclable du boulevard de Maisonneuve** dont une partie longe le Quartier des spectacles. Nous prévoyons examiner la situation de plus près et explorer avec la Ville les pistes d'améliorations possibles.


DES SUJETS D'ACTUALITÉ

Certains dossiers que nous traitons peuvent faire la manchette des journaux et/ou susciter de nombreux commentaires au sein de la population.

Ainsi, en 2016 :

- **L'adoption de nouvelles règles applicables aux chiens de type Pitbull a suscité beaucoup de réactions... et de plaintes.**
 - Beaucoup de propriétaires de chiens étaient inquiets; d'autres, en total désaccord.
 - Les perceptions et les informations qui circulaient étaient souvent erronées. Nous avons donc publié des blogues d'information, pour remettre les pendules à l'heure.
 - Nous avons notamment expliqué que l'**OdM** ne remettrait pas en question ce choix politique des élus : ce rôle ne nous appartient pas.
 - Nous sommes cependant intervenus pour faire améliorer l'accès à l'information pertinente et pour nous assurer que les agents du 311, responsables d'informer les citoyens, connaissent mieux les règles applicables.
- Étant donné que l'application du règlement a été suspendue pendant plusieurs semaines et considérant que les bureaux Accès Montréal seraient fermés durant la période des Fêtes à compter du 23 décembre, nous avons informé les personnes responsables de nos préoccupations à l'égard des délais serrés qui restaient aux propriétaires de chiens, pour se conformer. Les dates d'échéance ont finalement été repoussées : nous en avons rapidement informé les citoyens.
- En 2017, nous continuons de recevoir des plaintes et poursuivons nos interventions pour que les modalités de mise en œuvre des nouvelles règles soient raisonnables et équitables.
- **Un autre dossier important que nous avons traité en 2016 est celui des Constats d'infraction de stationnement émis le long d'une piste cyclable, alors qu'il y avait confusion sur sa fermeture ou non durant la période hivernale.**
 - C'est en lisant le journal, le 16 novembre 2016, que nous avons été informés de la situation. Nous sommes immédiatement intervenus, à notre initiative, avant même de recevoir des plaintes des citoyens.
 - Après vérification des faits, il nous est rapidement apparu que ces constats étaient injustifiés.



- 
- Nous en avons discuté avec les divers intervenants concernés qui ont tous accueilli positivement nos commentaires et conclusions. Nous avons donc entrepris des démarches afin que ces constats soient retirés.
 - Nous avons diffusé des informations pertinentes sur notre Blogue, pour que les propriétaires des véhicules concernés comprennent l'évolution du dossier.
 - En décembre 2016, la Ville a confirmé que tous les constats visés ayant fait l'objet d'un plaidoyer de non-culpabilité seraient retirés, ce qui fut fait dans les semaines

suivantes. Près de **250 constats ont ainsi été retirés**.

- Nous saluons ce dénouement empreint de respect, de justice et d'équité envers les citoyens concernés.
- Notre bureau poursuit, néanmoins, son intervention afin que la **centaine de constats restants** qui avaient déjà été payés au moment de ces retraits soient également remboursés : cela nous apparaît essentiel du point de vue de l'équité. Le Service des affaires juridiques travaille actuellement sur les modalités de tels remboursements.

UNE TRÈS GRANDE VARIÉTÉ DE SUJETS MUNICIPAUX

La Ville de Montréal gère des dizaines de sujets susceptibles d'avoir un impact sur le quotidien des citoyens : le zonage, les permis d'occupation, les permis de construction ou de transformation, la collecte des déchets et le recyclage, l'eau potable, la qualité de l'air et la protection de l'environnement, la gestion et l'entretien du domaine public incluant les parcs, les ruelles et les rues, les bibliothèques,

la culture et les loisirs, les taxes municipales, le stationnement sur rue, la circulation, l'aménagement du territoire, la sécurité, la salubrité des logements, la gestion des HLM, les subventions et plus encore.

Notre bureau est interpellé sur l'ensemble de ces sujets.



Partie 1

Exemples de dossiers complétés en 2016

Reprise d'un immeuble pour non-paiement de son prix d'achat – RECOMMANDATION acceptée – La « taxe de Bienvenue » de 36 000 \$ est annulée

Service des finances

Un citoyen a vendu son immeuble à une compagnie qui n'a finalement pas acquitté le prix de vente. L'immeuble ayant été donné en garantie du paiement, le plaignant intente un recours judiciaire pour reprendre son immeuble : il en redevient propriétaire à la suite du jugement rendu en sa faveur.

À la suite de cette « reprise », la Ville de Montréal réclame au citoyen des **droits de mutations immobilières d'environ 36 000 \$** : elle considère, en effet, qu'il y a eu transfert de propriété. Le citoyen conteste cette facture : il souligne qu'il a déjà payé des droits de mutations immobilières lorsqu'il avait initialement acquis l'immeuble.

Après enquête et une recherche juridique poussée, l'OdM est d'avis que, dans ce cas particulier, la reprise de l'immeuble ne constitue pas un « transfert de propriété » au sens de la loi et que, par conséquent, les droits de mutations immobilières n'auraient pas dû être facturés.

L'ombudsman émet une RECOMMANDATION en ce sens. Le Service des finances l'accepte et annule la facture.

Un citoyen doit traverser l'emprise de la Ville pour se rendre à son garage – L'arrondissement lui impute des frais d'occupation permanente du domaine public – Remboursement de 2 850 \$

Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

En 2006, l'arrondissement autorise un citoyen à aménager une rampe (voie) d'accès et une entrée charretière pour qu'il puisse accéder à son garage. Une partie de cette voie d'accès passe sur l'emprise municipale : le citoyen traverse donc cette emprise lorsqu'il entre ou sort de son garage. Le citoyen reçoit par la suite, chaque année, une facture d'« occupation permanente du domaine public ».

En 2013, le Conseil d'arrondissement modifie son *Règlement sur les tarifs* pour exclure spécifiquement ce type de situation de l'application des frais d'occupation du domaine public. Le citoyen demande à être remboursé pour les années antérieures. L'arrondissement répond ne

pas pouvoir le faire, car ces sommes avaient été facturées en vertu de la réglementation alors en vigueur.

Cette situation nous apparaît injuste. Nous en discutons avec l'arrondissement. Ce dernier obtient un avis du Contentieux de la Ville de Montréal suggérant que le Conseil d'arrondissement adopte une Résolution autorisant spécifiquement le remboursement des frais qui avaient ainsi été facturés au citoyen, ce qui fut fait. Un remboursement rétroactif à 2006, soit **2 850,85 \$**, est par la suite transmis au citoyen.

L'OdM prévoit intervenir à nouveau pour s'assurer que d'autres citoyens n'aient pas été facturés pour de tels frais, en des circonstances comparables.

Véhicule volé/retrouvé – Enquête policière de plusieurs jours – Qui doit payer les frais d'entreposage de 1 350 \$?

Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)

Le SPVM retrouve une voiture qui avait été volée. Il la fait remorquer puis remiser aux fins de son enquête policière qui s'étend sur 39 jours.

Par la suite, le SPVM informe la propriétaire que pour pouvoir récupérer son véhicule, elle doit payer les frais d'entreposage pour toute la période de l'enquête puis réclamer un remboursement au Bureau des réclamations de la Ville de Montréal. Ces frais s'élèvent à 1 350 \$. La citoyenne s'adresse à notre bureau.

En 2008, à la suite d'une intervention similaire de notre bureau, le SPVM avait pourtant émis une directive confirmant qu'une victime innocente d'un vol de voiture n'a pas à acquitter personnellement les frais de remisage encourus en raison d'une enquête policière. La direction actuelle du SPVM ne semblait pas être au courant.

Après quelques recherches, le SPVM retrace le document qui contient cette directive. La citoyenne récupère donc sa voiture, sans devoir acquitter les **1 350 \$** initialement réclamés.

Afin d'éviter que pareille situation ne se reproduise, le SPVM rappelle cette directive à tous ses intervenants concernés. La direction nous assure également que cette règle sera clairement énoncée dans la procédure locale qui est en cours de révision.

Refus d'accès au réseau d'aqueducs – Taxe d'eau injustifiée – Remboursement de 385 \$

Service des finances et Arrondissement de Ville-Marie

• Dossier Charte

Le plaignant possède un immeuble situé entre un édifice et une ruelle, sans accès direct à une voie publique. Cet immeuble n'est pas raccordé au réseau municipal d'aqueducs et d'égouts. La Ville lui facture, néanmoins, la taxe spéciale sur l'eau, chaque année.

Le citoyen trouve la situation injuste. Il souhaite obtenir le raccordement de son immeuble au réseau municipal, ou à défaut, que la Ville ne lui facture plus cette taxe d'eau.

Notre enquête et nos analyses confirment que, puisque l'immeuble n'a pas d'accès direct à une voie publique, l'arrondissement n'est pas tenu de le raccorder au réseau municipal d'aqueducs et d'égouts. De tels travaux seraient d'ailleurs très complexes et très coûteux. Il nous apparaît toutefois inéquitable qu'en pareilles circonstances, ce citoyen doive payer la taxe spéciale sur l'eau, chaque année.

Nous obtenons de l'arrondissement une *Attestation* confirmant que cet immeuble n'est pas et ne sera pas desservi par le réseau municipal; nous la transmettons au Service des finances. Sur la base de ce document, le Service des finances modifie le statut de l'immeuble dans ses dossiers et confirme qu'il ne sera plus assujéti à la taxe spéciale sur l'eau.

À notre demande, le Service des finances **rembourse** au citoyen les taxes d'eau qu'il a payées au cours des trois dernières années, avec intérêts, soit **près de 385 \$**.



L'arrondissement offre finalement le service municipal de collecte des déchets – Projet Angus-Axxxo

Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie

Cinq Syndicats de copropriété contestent le refus de l'arrondissement d'assurer la collecte municipale de leurs déchets, dans leur secteur nouvellement développé.

L'arrondissement s'appuie sur une entente conclue avec le promoteur du projet prévoyant que ce dernier aménagera des espaces intérieurs d'entreposage réservés et accessibles afin de faciliter la collecte mécanisée des déchets et des matières recyclables. L'arrondissement allègue qu'en vertu de cette entente, le promoteur devait installer des compacteurs à déchets : la Ville n'étant pas équipée pour recueillir les conteneurs à déchets, cette entente sous-entendrait nécessairement le recours à des services privés de collecte.

Les plans soumis et approuvés par l'arrondissement ne prévoient cependant aucun compacteur à déchets. L'arrondissement ajoute avoir exigé, comme condition d'approbation de ces plans, une lettre d'engagement du promoteur confirmant qu'il implanterait un service privé de collecte des déchets domestiques, pour chacun des immeubles du projet.

Après analyse des documents pertinents et de la réglementation applicable, l'**OdM** soumet à l'arrondissement divers motifs pour lesquels son refus d'offrir ce service ne lui apparaît pas justifié dans ce dossier. Entre autres :

- L'entente avec le promoteur portait sur l'aménagement d'espaces d'entreposage de déchets, et non sur le service de collecte.
- Les plans approuvés par l'arrondissement ne prévoient pas de compacteurs à déchets : de tels compacteurs n'ont d'ailleurs pas été installés.
- Rien dans le *Règlement sur les services de collecte* ne permet de conclure que ces copropriétés n'ont pas droit à ce service municipal : le règlement semble plutôt indiquer le contraire.
- La Lettre d'engagement signée par le promoteur n'est pas opposable à des tiers ni à des entités juridiques qui n'existaient pas à l'époque (Syndicats de copropriété). Si le promoteur n'a pas respecté son engagement, l'arrondissement pourrait possiblement tenter un recours contre lui, mais la lettre ne peut justifier le refus de ce service normalement offert à tous les citoyens.

L'arrondissement revoit finalement sa position et accepte d'instaurer le service de collecte des déchets dans le secteur visé, au grand bonheur des copropriétaires concernés.

Permis délivré, autorisant des travaux dans les parties communes, sans le consentement du Syndicat de copropriété



Arrondissement de Ville-Marie

Le propriétaire d'une unité de condo demande un permis pour pouvoir réaménager son unité qui est située au sous-sol pour ensuite la vendre comme unité d'habitation. Cette unité a jusqu'alors servi de bureau pour son entreprise. Une Résolution du Syndicat des copropriétaires autorise les travaux dans cette partie privative.

S'appuyant sur son *Règlement sur le civisme, le respect et la propreté*, l'arrondissement exige cependant, pour délivrer le permis, que deux salles d'entreposage soient aménagées pour les déchets et le recyclage dans les parties communes, au sous-sol de l'immeuble.

L'arrondissement délivre donc au copropriétaire demandeur un permis l'autorisant à effectuer les travaux dans sa partie privative et dans les parties communes. Le Syndicat des copropriétaires n'a pas été consulté et n'est pas d'accord avec cette exigence. Il s'adresse à notre bureau.

Notre visite des lieux confirme que la configuration de l'immeuble rendrait très difficile l'aménagement des salles d'entreposage demandées et qu'il serait très laborieux pour d'éventuels utilisateurs d'y accéder par la suite.

Selon l'OdM, les dispositions réglementaires peuvent raisonnablement être interprétées de manière à ce que l'exigence des salles d'entreposage de déchets ne s'applique pas à ce dossier. L'arrondissement ne retient pas cet argument.

Nous convenons néanmoins d'une solution tenant compte du contexte particulier du dossier et acceptable pour toutes les parties impliquées. Les travaux de réaménagement de l'unité privative sont autorisés, sans l'exigence de salles d'entreposage de déchets.

Commentaire sur la gestion des demandes de permis dans les cas de copropriétés

Nous recevons de plus en plus de plaintes reprochant à un arrondissement d'avoir autorisé des travaux dans les parties communes d'une copropriété sans l'autorisation du Syndicat de copropriété ou d'autoriser des travaux dans une partie à usage exclusif réservé, sans l'autorisation du propriétaire bénéficiant de cet usage exclusif. La situation nous préoccupe!

Délais de traitement des demandes de permis de démolition et de construction – Suivi d'engagement – Respecté

Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie

• Dossier Charte

Dans notre Rapport annuel 2015, nous relations des problèmes de qualité des services et de délais excessifs dans le traitement des demandes de permis démolition/ construction, dans cet arrondissement. Il s'était alors engagé à prendre des mesures afin d'améliorer la performance des services concernés et de résorber les délais de délivrance des permis. L'OdM a fait un suivi.

Pour y arriver, l'arrondissement a notamment :

- Fusionné la Division des permis et des inspections et la Division de l'urbanisme;
- Restructuré la nouvelle entité afin qu'il y ait davantage de cohésion dans le traitement des demandes;
- Aboli l'obligation de prendre rendez-vous pour une dizaine de types de permis (cette règle s'appliquera progressivement à tous les types de permis);
- Mis en place diverses mesures permettant d'assurer un traitement plus efficace des demandes de démolition et demandes de Plans d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA).

L'arrondissement confirme que ses efforts ont porté fruit. Il y a eu réduction significative des délais de traitement des demandes de permis (démolition, PIIA et construction neuve) et une diminution importante du nombre de dossiers en traitement : une excellente nouvelle pour les propriétaires de cet arrondissement.



Procédure de vérification administrative – Constats de stationnement ayant fait l’objet d’un plaidoyer de non-culpabilité « avec explications » – Suivi

Cour municipale

Fin 2012, la Cour municipale avait « déversé » vers le tribunal environ 18 000 dossiers liés à des Constats d’infraction de stationnement, sans qu’ils aient fait l’objet de la vérification administrative habituelle. La Cour avait omis cette étape en raison de l’inventaire très important de dossiers en attente de vérification administrative et parce qu’elle n’avait pas suffisamment de ressources pour y procéder.

Depuis notre intervention, la Cour municipale a procédé à une révision majeure de ses procédures, dans une perspective de simplification et d’optimisation. Les nouvelles procédures ont été mises en œuvre progressivement en 2016, avec succès. Les plaidoyers de non-culpabilité sont traités plus efficacement et rapidement. Il ne devrait plus y avoir d’accumulation importante de dossiers en attente de vérification administrative, comme cela arrivait épisodiquement auparavant : par conséquent, il ne devrait plus y avoir de tels « déversements ».

Il convient de souligner l’excellent travail et l’étroite collaboration de la Cour municipale dans ce dossier à long terme.

Mauvais état de la chaussée – Tronçon de la rue Rachel – Réparé

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

• Dossier Charte

Depuis plusieurs années, un citoyen se plaint en vain de l’état de la chaussée de la rue Rachel : les nombreux nids-de-poule et fissures causent de fortes vibrations dans sa résidence, lors du passage des véhicules.

Notre visite des lieux, en 2015, confirme le très mauvais état de la chaussée. L’arrondissement et le service central sont d’accord.

- La rue Rachel est ajoutée à la liste des rues incluses dans la Planification des travaux de re-surfage de 2016.
- Dans l’intervalle, l’arrondissement intensifie ses interventions de réfection des nombreux nids-de-poule et fissures.
- Le dossier n’est fermé qu’après la réfection complète (re-surfage) de la rue Rachel.



Mauvais état de la chaussée – Tronçon du chemin de la Côte-Saint-Antoine – Réparé

Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Service des infrastructures, de la voirie et des transports

• Dossier Charte

Des citoyens se plaignent de l’état lamentable de la chaussée sur un tronçon du chemin de la Côte-Saint-Antoine. Cette rue est très endommagée : les citoyens sont incommodés par les vibrations et les bruits produits par la circulation. N’ayant pas obtenu satisfaction, ils demandent notre intervention.

Notre visite confirme la présence de nombreuses imperfections dans la chaussée, incluant plusieurs nids-de-poule très profonds. L’arrondissement et le service central confirment que la situation est problématique et s’engagent à y remédier.

- Le chemin de la Côte-Saint-Antoine est ajouté à la *Planification des travaux de re-surfage de 2016*.
- En attendant ces travaux majeurs, l’arrondissement intervient, dès le printemps, pour colmater les nids-de-poule.
- La réfection de la chaussée et du trottoir est réalisée à l’été 2016. Nous fermons alors le dossier.

Sécurité des piétons aux abords d’une station de métro – Nouvelle signalisation installée

Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Service des infrastructures, de la voirie et des transports

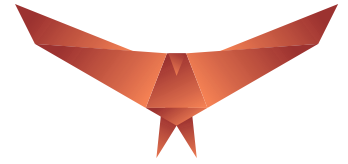
• Dossier Charte

Dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, la Ville s’engage à « aménager son territoire de façon sécuritaire ».

Un citoyen craint pour la sécurité des piétons près de la station de métro Snowdon et, plus particulièrement, à l’intersection de l’avenue Queen-Mary et de la rue Westbury.

Nous visitons les lieux et constatons que les traverses piétonnières situées au nord et au sud de cette intersection ne sont pas protégées par des feux pour piétons, alors que les traverses situées à l’est et à l’ouest le sont.

Selon les normes de la Ville de Montréal, la proximité de la station de métro justifierait l’installation de feux pour piétons à ces deux endroits aussi. Nous intervenons en ce sens.



Le Service des infrastructures, de la voirie et des transports installe des feux pour piétons dans la traverse nord et dans la traverse sud de l'intersection, ainsi qu'une flèche indiquant aux automobilistes qu'ils ne peuvent pas virer et doivent continuer « tout droit ». La sécurité des piétons s'en trouve grandement améliorée.

Ruelle verte – Implantation d'un îlot créant une obstruction véhiculaire – Impact pour un commerçant – RECOMMANDATION refusée

Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie

• Dossier Charte

L'OdM comprend l'importance des efforts de la Ville pour verdir davantage son territoire incluant les ruelles. Nous sommes bien conscients des impacts positifs de ces interventions sur la qualité de l'air et sur la qualité de vie des citoyens. Nous croyons cependant que ces projets ne doivent pas avoir pour effet de priver des citoyens de leurs droits ni entraîner des problèmes de sécurité.

Dans ce dossier, un commerçant se plaint qu'il peut difficilement accéder à son stationnement arrière, depuis l'implantation de nouveaux aménagements dans la ruelle située derrière son immeuble. Un îlot de verdure y a notamment été implanté au centre, ce qui empêche les véhicules de la traverser.

Nous effectuons plusieurs visites des lieux. Nous observons les manœuvres effectuées par le commerçant avec son véhicule, en présence de représentants de l'arrondissement. Nous effectuons nous-mêmes ces manœuvres de stationnement, avec une fourgonnette de l'arrondissement et en présence d'une employée municipale. À notre demande, l'arrondissement réalise également une analyse du rayon de braquage.

Nous avons plusieurs rencontres avec l'arrondissement (administration et cabinet du maire) : le Comité de ruelle verte ainsi que d'autres résidents riverains participent à une de ces rencontres.

En cours d'intervention, la taille de l'îlot a été réduite : cela ne règle malheureusement pas les problématiques d'accès et de sécurité qui, à notre avis, demeurent inacceptables. Toutes nos démarches confirment que, pour se garer, ce citoyen doit avancer et reculer plusieurs fois pour éviter un poteau d'éclairage qui se trouve dans la ruelle, près de son espace de stationnement.

L'arrondissement ne remet pas en question nos observations ni notre évaluation du degré de difficulté des manœuvres du commerçant. Il estime toutefois que, puisque le commerçant est « techniquement capable »

d'accéder à son stationnement, la situation est acceptable.

Dans une ultime tentative, nous émettons une RECOMMANDATION formelle demandant principalement à l'arrondissement :

- De revoir les aménagements de cette ruelle de manière à redonner au commerçant un accès facile, sans entrave et sécuritaire à son stationnement arrière, tant au moment de s'y garer qu'au moment d'en sortir.
- À défaut de revoir ces aménagements, de déplacer le poteau pour qu'il n'entrave plus les manœuvres du commerçant.

Cette RECOMMANDATION s'appuie, entre autres, sur l'article 26 de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* dans lequel la Ville s'est engagée à « a) aménager son territoire de façon sécuritaire; c) prendre des mesures visant à assurer la sécurité des citoyennes et des citoyens dans les espaces publics (...); et e) protéger l'intégrité physique des personnes et leurs biens ».

Nous soulignons également que la configuration actuelle risque d'inciter les chauffeurs de livraison à entrer en marche arrière dans cette ruelle, pour éviter d'avoir à manœuvrer « autour » du poteau : selon nous, cela peut mettre en danger la sécurité des personnes se trouvant alors dans la ruelle, incluant des enfants.

Malheureusement, l'arrondissement rejette entièrement notre RECOMMANDATION. C'est à regret que nous fermons ce dossier, alors que des solutions mutuellement gagnantes étaient à portée de main.

Bibliothèque – Réduction de la sanction imposée à une usagère – Amélioration des procédures d'intervention

Arrondissement du Sud-Ouest

À la suite d'un incident, une usagère a perdu ses privilèges d'accès et d'emprunt dans le réseau des bibliothèques de la Ville de Montréal pendant un an. Elle conteste cette sanction.

Après discussions, l'arrondissement convient que la sanction est trop sévère eu égard aux événements survenus et aux dispositions de son *Règlement relatif aux bibliothèques du Sud-Ouest*. Il propose de la réduire à trois mois, ce qui nous apparaît raisonnable. Cette période étant déjà écoulée, la citoyenne retrouve immédiatement ses droits d'accès.

Notre bureau constate, néanmoins, certaines lacunes dans la gestion du dossier et dans l'application du *Règlement relatif aux bibliothèques du Sud-Ouest*. L'arrondissement accueille positivement nos commentaires : il procède à une analyse approfondie et améliore ses procédures de gestion d'événements pouvant mener à la sanction d'un usager. L'arrondissement doit également offrir à ses employés, en 2017, une formation sur la gestion de situations difficiles.

Résidence en construction – Longs délais – Menace de démolition par l'arrondissement – Retirée

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

L'arrondissement menace de faire démolir un immeuble en construction dont les travaux tardent à être finalisés. Le permis de construction est échu : l'arrondissement refuse de le prolonger ou d'en délivrer un nouveau.

Notre enquête révèle que le citoyen réalise lui-même la majorité des travaux, ce qui explique les longs délais. Bien que la bâtisse ne soit pas terminée, elle n'est cependant pas délabrée. Vu l'état d'avancement des travaux, nous sommes d'avis qu'il serait inapproprié de la faire démolir.

L'arrondissement accepte de suspendre ses démarches et accorde des délais supplémentaires au citoyen pour compléter l'enveloppe extérieure du bâtiment.

Un an après notre intervention, les travaux ont beaucoup progressé, mais l'enveloppe extérieure n'est pas complètement terminée. Pour cette raison, nous décidons de nous retirer du dossier. Nous expliquons au citoyen qu'il s'expose à des sanctions s'il ne termine pas rapidement son projet. L'arrondissement s'engage cependant à ne pas entamer de procédure en démolition.

Restaurant avec terrasse – Nuisances – Meilleure gestion des déchets

Arrondissement de Lachine

• Dossier Charte

Une citoyenne se plaint de nuisances générées par un restaurant dont la gestion des déchets et du recyclage est particulièrement problématique. Elle ajoute que la terrasse aménagée sur le côté de l'immeuble serait non conforme. Nous intervenons auprès de l'arrondissement.

Ce dernier obtient que le propriétaire clôture la partie de sa cour arrière où se trouve son conteneur à déchets. Cet « enclos » est construit durant l'été 2016 : tous les déchets du commerce, y compris le « recyclage », doivent y être

entreposés en tout temps, sauf les jours de collecte ou la veille.

Quant à la terrasse, il s'avère qu'elle est conforme. Pour l'exploiter, le propriétaire doit cependant obtenir chaque année un *Permis d'occupation du domaine public* et payer les frais afférents. Le propriétaire avait initialement obtenu un tel permis, mais ne l'avait pas renouvelé. La situation a été corrigée.

Aménagements en cour avant – Exigences justifiées – Délais de suivis à améliorer

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

Huit ans après la fin des travaux de construction de leur maison, les plaignants sont informés que leurs aménagements en cour avant ne sont pas conformes et doivent être modifiés (entrée charretière trop longue, stationnement pavé en cour avant et verdissement insuffisant).

Notre enquête confirme que l'aménagement ne respecte pas les exigences de la réglementation, au moment de la construction de cette maison. L'arrondissement accorde un délai raisonnable aux citoyens pour effectuer les modifications requises.

Nous sommes, néanmoins, surpris des longs délais (**huit ans** après la fin des travaux) pour procéder à l'inspection finale permettant de fermer le dossier de permis. Certaines mesures correctives ont déjà été mises en place : nous invitons l'arrondissement à poursuivre ses démarches afin d'améliorer ses délais et ses suivis.



Permis de taxi – Renouvellement – Meilleure information des chauffeurs



Bureau du taxi de Montréal

Le permis de chauffeur de taxi de la plaignante n'a pas été renouvelé parce qu'elle n'a pas fourni en temps opportun le *Certificat de recherche d'antécédents judiciaires négative* préparé par la Sûreté du Québec. La citoyenne se plaint de la rigidité du Bureau du taxi de Montréal (BTM) dans sa gestion des renouvellements de permis.

Bien que nous demeurions sensibles aux arguments de la citoyenne, l'approche du BTM ne nous apparaît pas déraisonnable : la réglementation est claire, les délais prévus n'ont pas été respectés. La citoyenne a par ailleurs tardé à entreprendre ses démarches pour obtenir ce certificat.

Le BTM réalise néanmoins l'importance de mieux informer ses membres du fait qu'ils doivent prévoir de longs délais pour obtenir le *Certificat de recherche d'antécédents judiciaires négative*. Cette information a été ajoutée dans l'Avis de renouvellement qui leur est transmis.

Blocs de béton nuisibles, en bordure de rue – Déplacés

Arrondissement de Lachine

Une citoyenne déplore la présence de gros blocs de béton en bordure de sa rue, sur un terrain privé : ces blocs nuisent au stationnement sur rue et auraient causé des dommages à sa voiture. Elle souhaite que ces blocs soient déplacés à une distance raisonnable, conformément à la réglementation. Elle s'est plainte à l'arrondissement, sans succès.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement obtient que le propriétaire du terrain déplace les blocs de béton à une distance acceptable de la bordure.

Notre enquête révèle, par ailleurs, que l'usage actuel du terrain n'est pas conforme à ce qui est permis. L'arrondissement doit intervenir pour faire régulariser la situation. Notre bureau fera un suivi.

Clôture endommagée par une déneigeuse – Réparation – Amélioration des procédures requise

Arrondissement d'Achues-Cartierville

La clôture du citoyen a été endommagée par une déneigeuse : il en informe rapidement l'arrondissement. Ce dernier met plusieurs mois à lui répondre qu'il ne fera pas les réparations. L'arrondissement n'aurait, par ailleurs, pas informé le citoyen des procédures à suivre et des délais à respecter pour réclamer un remboursement et protéger ses droits de recours judiciaires. Les délais de poursuite contre la Ville sont, en effet, très serrés.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement inspecte les lieux et s'engage à réparer la clôture endommagée. Cet aspect du dossier est réglé.

Nous poursuivons nos démarches afin que soient améliorés les délais de réponse aux citoyens ainsi que l'information qui leur est transmise relativement aux procédures et délais de réclamations contre la Ville.

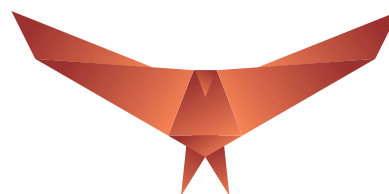
Demande de changement de logement refusée – Explications – Piste de solution

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

La SHDM refuse la demande de changement de logement d'une citoyenne qui ne comprend pas pourquoi. Nos vérifications confirment que depuis 2013, la SHDM n'autorise plus les changements de logement sur demande, sauf dans des situations particulières non applicables en l'instance : la gestion des nombreuses demandes engendrait de multiples contraintes de gestion et des coûts non négligeables. Ces explications nous apparaissent raisonnables.

La politique écrite de la SHDM n'a cependant pas été modifiée pour refléter ces changements : la SHDM la mettra à jour en 2017.

Nous expliquons les motifs du refus à la locataire. Nous l'informons, par ailleurs, qu'elle a le droit de louer un autre logement de la SHDM et de mettre fin à son bail actuel, dans la mesure où elle respecte les règles usuelles en la matière. La citoyenne est satisfaite de ces informations.



Projet d'implantation d'une Aire d'exercice canin – Petit parc – Proximité des résidences – Projet retiré

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

• Dossier Charte

Plusieurs citoyens s'opposent au projet d'aménagement d'une *Aire d'exercice canin* (AEC) dans le parc situé devant leurs résidences. Ils craignent les nuisances qui en découleraient pour les riverains. L'arrondissement maintient sa position. Les citoyens s'adressent à l'ombudsman.

L'arrondissement a initié ce projet de bonne foi, pour répondre aux demandes de plusieurs propriétaires de chiens. Il soumet avoir consulté les résidents et qu'une bonne partie était alors favorable au projet d'AEC.

Après avoir visité les lieux, notre bureau est d'avis que les risques de nuisances sont élevés : le parc est petit, les résidences sont très proches et il y a peu d'espace disponible pour implanter une AEC. Les sondages réalisés par les plaignants contredisent, par ailleurs, l'information de l'arrondissement quant à l'acceptabilité du projet par les riverains. Nous notons également que les paramètres du dossier ne rencontrent pas les normes de référence généralement retenues par la Ville, pour l'implantation d'une AEC.

Nos commentaires sont bien reçus. L'arrondissement renonce finalement au projet d'AEC dans ce parc.

Fondation en moellons – Racines problématiques – Arbre municipal – Intervention exceptionnelle

Arrondissement de Ville-Marie

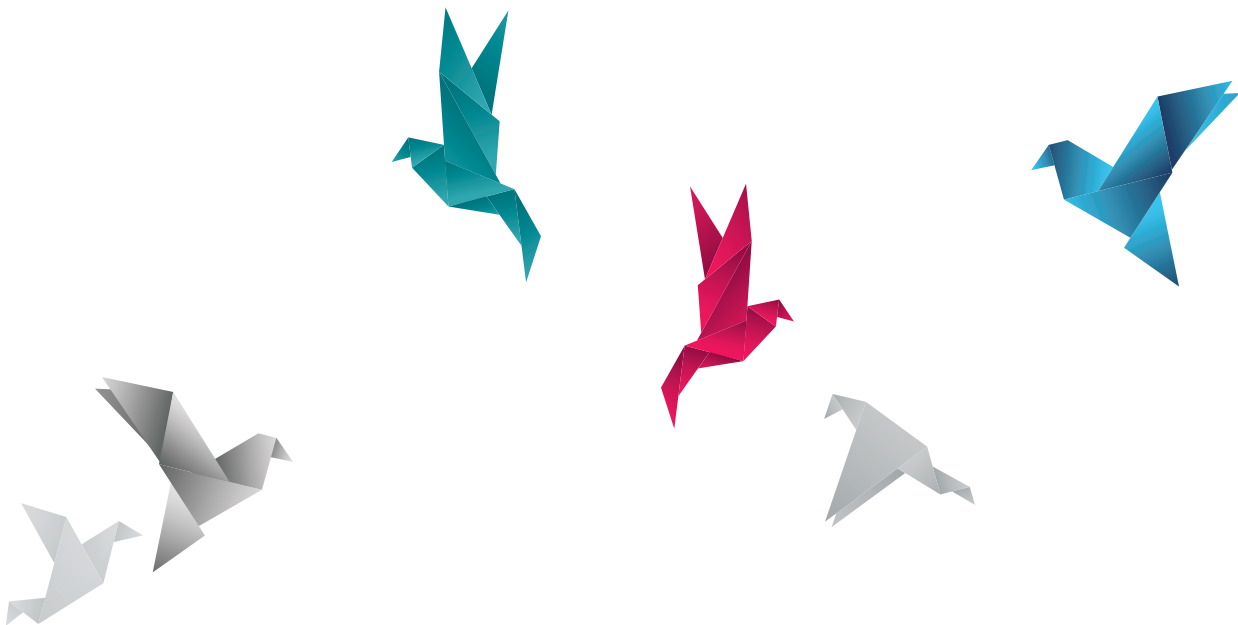
• Dossier Charte

Une résidente se plaint des dommages causés par un arbre municipal à la fondation de son immeuble (fondation en moellons). Des racines se retrouvent dans son vide sanitaire. La citoyenne demande que l'arbre soit abattu. L'arrondissement refuse.

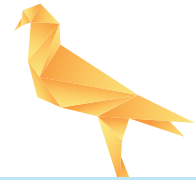
Dès nos premiers contacts, l'arrondissement s'affaire à identifier une solution alternative à l'abattage de cet arbre : cette approche nous apparaît raisonnable et appropriée. Les arbres sont, en effet, précieux dans la Ville.

Après analyse, l'arrondissement propose de procéder à l'excavation du trottoir puis de couper les racines en direction des fondations de l'immeuble. L'arrondissement pourra, du même coup, remplacer les dalles de trottoir qui ont été lourdement endommagées par ce réseau racinaire. La propriétaire pourra aussi profiter de cette excavation pour faire réparer sa fondation. L'approche proactive de l'arrondissement nous apparaît mutuellement gagnante. Le dossier est donc réglé.

Lors de l'excavation, l'arrondissement constate malheureusement que le réseau racinaire de cet arbre est fortement concentré du côté du trottoir. Les interventions en cours risquent de trop l'affaiblir : pour des raisons de sécurité, l'arbre doit être abattu. L'arrondissement prévoit planter un nouvel arbre à cet endroit, en 2017.



Quelques témoignages de citoyens



« Vous m'avez fourni un excellent service à la clientèle et des informations judicieuses en temps opportun. J'ose espérer que tout contact subséquent avec vous sera pour vous remercier, une fois de plus, pour votre assistance efficace dans le dénouement favorable à notre requête auprès de la Ville de Montréal. » (Y. J. H.)

« L'écoute et les conseils de ... (employée OdM) ... ont été très appréciés et m'ont permis de régler le problème. J'ai vraiment eu un service incroyable et je croyais important de le souligner. » (O. M.)

« J'aimerais vous remercier pour votre excellent travail et support dans cette affaire. Je vous en suis très reconnaissante. » (G. M.)

« Comprenant que mes plaintes au 311 ne changeaient pas la situation, après 10 ans... j'ai fait appel à... (Ombudsperson)... qui m'a judicieusement conseillée sur les étapes à suivre pour changer la situation qui mettait en péril ma bâtisse et mon patrimoine. » (I. M.)

« Merci pour votre appui – sans votre support nous aurions aucune chance de nous faire entendre. » (L. B.)

« Je vous annonce que vos démarches ont porté fruit puisqu'ayant reconnu leur erreur, j'ai reçu aujourd'hui le remboursement total.... Je tenais à vous remercier de vos conseils et je vous souhaite une excellente journée. » (J. D.)



Partie 2

Notre année 2016, en chiffres

NOUVELLES PROCÉDURES INTERNES – STATISTIQUES AMÉLIORÉES

Nous invitons régulièrement les directions à revoir leurs façons de faire et à modifier leurs outils de travail pour les adapter à leur nouvelle réalité. Cette règle s'applique également à notre bureau. Nous nous y sommes nous-mêmes attelés en 2016, afin que nos procédures et nos données statistiques reflètent mieux l'évolution de notre travail.

Pendant longtemps, presque toutes nos interventions exigeaient une enquête et/ou une recherche poussées. Notre système de gestion des dossiers ne prévoyait donc qu'un seul type d'enquête, soit l'« enquête approfondie ».

Depuis la création du bureau, nous avons réalisé des milliers d'enquêtes et réglé de très nombreux dossiers. Nous avons donc acquis beaucoup d'expérience et de connaissances sur le fonctionnement de la Ville. Il arrive donc de plus en plus souvent que nous soyons en mesure d'évaluer et/ou de régler rapidement un dossier parce que nous connaissons bien les règles en cause, que nous avons

déjà étudié en profondeur le sujet de la plainte ou que nous avons déjà réglé d'autres dossiers de même nature.

Nous recevons, par ailleurs, de plus en plus de demandes de citoyens qui ne veulent pas soumettre de plainte officielle, mais témoignent néanmoins de leur insatisfaction ou de leur incompréhension, face à une situation municipale. Nous leur fournissons alors des informations pertinentes sur les principes en cause et sur les règles applicables.

Il convenait de modifier notre système de gestion des dossiers et nos résultats statistiques pour refléter cette nouvelle réalité. Nous avons créé de nouvelles catégories et nous faisons dorénavant une distinction entre les « demandes d'information », les « analyses ou enquêtes sommaires » et les « enquêtes approfondies ». Nous avons également profité de la révision de nos systèmes pour faire ressortir séparément les demandes qui nous sont soumises à l'égard d'entités n'ayant aucun lien avec la Ville.

NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2016

Depuis 2003, l'OdM a traité plus de **17 000 demandes** et effectué près de **2 700 enquêtes**.

Nous notons, depuis quelques années, une croissance significative du nombre de plaintes qui nous sont soumises. L'année 2016 n'y a pas échappé : c'est une nouvelle année record.

En 2016, notre bureau a traité un total global de **1 996** dossiers soit : **1 743** nouvelles plaintes, **160** demandes d'information, **89** enquêtes déjà en cours et **4** avis généraux.

- **345** des nouvelles plaintes reçues ne concernaient pas la Ville de Montréal : nous avons redirigé les citoyens vers d'autres ressources susceptibles de pouvoir les aider.

- **1 398** des nouvelles plaintes reçues étaient en lien avec la Ville : elles ont généré **201 nouvelles enquêtes** auxquelles se sont ajoutés **deux suivis d'engagement** et les **89 enquêtes antérieures** déjà en cours en début d'année, pour un **total de 292 enquêtes traitées** en 2016.
- Au 31 décembre 2016, **103** dossiers d'enquête étaient toujours actifs, incluant **47** dossiers Charte.

TABLEAU I

INTERVENTIONS ET DOSSIERS TRAITÉS EN 2016

Total des dossiers traités en 2016 1 996					
Enquêtes déjà en cours 89	Nouvelles plaintes 1 743	1 903 nouvelles demandes		Demandes d'information ¹ 160	Avis généraux ² 4
Plaintes contre une entité n'ayant aucun lien avec la Ville de Montréal (VdM) 345	Plaintes contre une entité de la VdM ou liée à la VdM 1 487				
	Plaintes refusées sans enquête 1 195	Analyses/Enquêtes sommaires ³ 75	Enquêtes approfondies 215	Suivis d'engagements antérieurs 2	
Gouvernement provincial 61	Pas dernier recours – Plaignant redirigé vers le directeur responsable 832	Non fondée 19	Fondée 61	Engagement respecté par VdM 2	
Services bancaires/ Services financiers/ Assurances 56	Législation provinciale claire 134	Fondée – Régulée 11	- Régulée 53		
Santé et services sociaux 41	Relations de travail 51	Refus d'intervenir – Recours judiciaire plus approprié 11	- Engagement VdM 3		
Différend entre citoyens 39	Décision du Comité exécutif, du Conseil municipal ou d'un Conseil d'arrondissement, incluant leurs comités et commissions 45	Refus d'intervenir – Plus d'un an depuis la connaissance – Aucune circonstance exceptionnelle 10	- Solution refusée par le plaignant 2		
Différend avec une entreprise ou un commerce 33	Décision ou action d'un agent de la paix 39	Refus d'intervenir – Recours judiciaire plus approprié 11	- RECOMMANDATION formelle		
Autre municipalité 31	Jugement de la Cour municipale de Montréal (même dossier) 26	Refus d'intervenir – Plus d'un an depuis la connaissance – Aucune circonstance exceptionnelle 10	o Acceptée 2		
Relations locataire/ propriétaire 26	Désistement à la suite des informations données par l'OdM 23	Plaignant redirigé vers le directeur responsable, en cours d'enquête 9	o Refusée 1		
Éducation 17	STM 15	Désistement en cours d'enquête 6	Non fondée 43		
Gouvernement fédéral 17	Action d'un élu ou d'un membre de son cabinet 12	Refus d'intervenir – Autre motif 3	Désistement en cours d'enquête 4		
Jugement rendu sur le dossier (autre que Cour municipale de Montréal) 13	Plaignant n'est pas personnellement touché par la situation 12	Absence de juridiction 2	Pas juridiction 2		
OBNL 11	Décision du Conseil d'agglomération 5		Enquête suspendue 1		
	Plainte déjà traitée par OdM (même demandeur) 1		Refus d'intervenir – Recours légal plus approprié 1		
			Refus d'intervenir – Autre motif 1		
			Plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête 1		
			Fermée – Refus de collaboration du citoyen 1		
			Fermée – Autre motif 1		
			Enquêtes encore en cours au 31 décembre 103		
		Enquêtes sommaires 4	Enquêtes approfondies 99		

¹ NOUVELLE CATÉGORIE : Demandes de citoyens ignorant les règles applicables ou insatisfaits de celles-ci mais qui ne souhaitent pas formuler une plainte officielle.

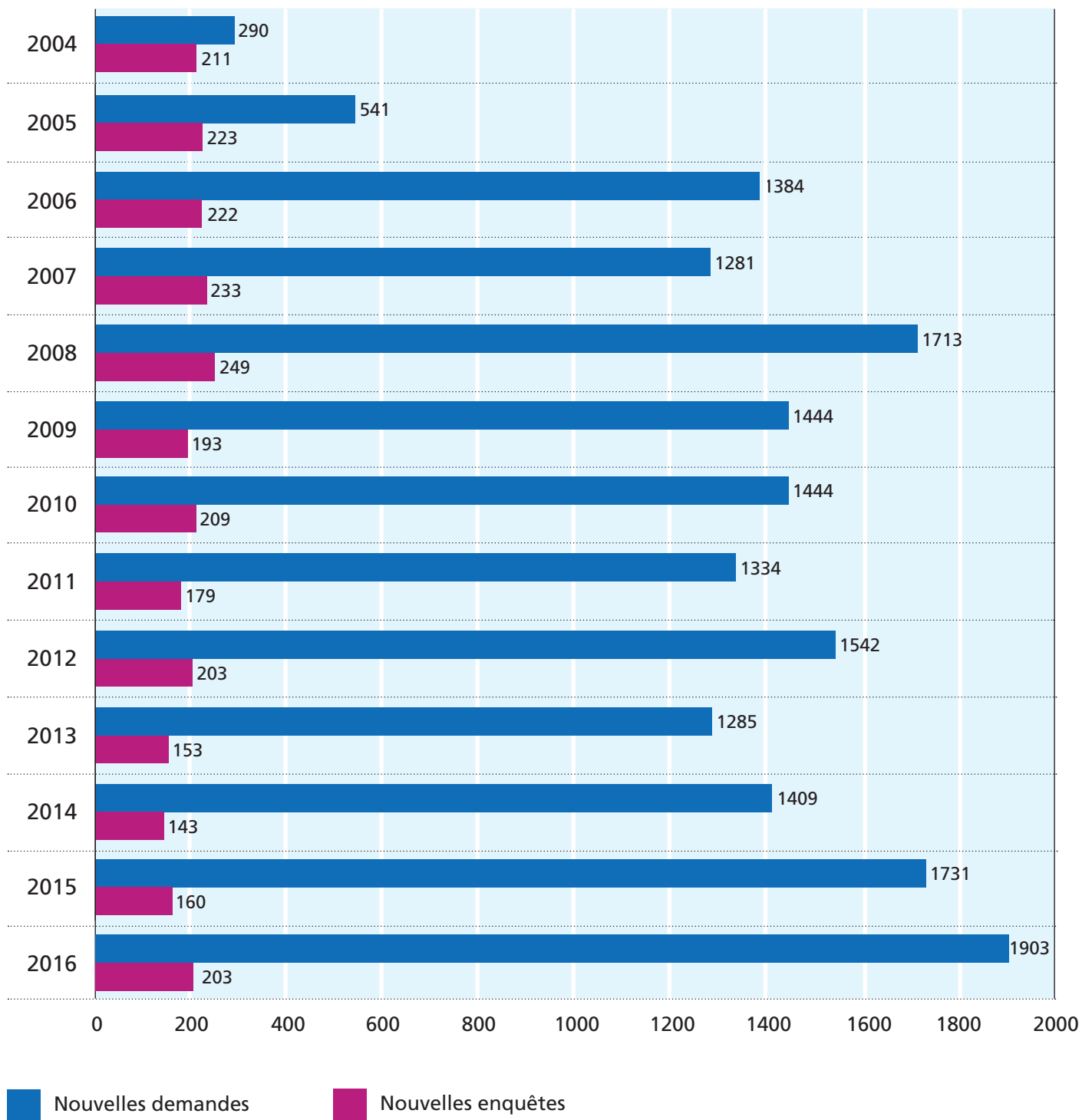
² NOUVELLE CATÉGORIE : Interventions informelles pour informer/sensibiliser la Ville à l'égard de situations susceptibles de poser problème (exemples : fiches 311 incomplètes ou erronées; vignettes SRRR défectueuses; commentaires pour améliorer un projet; etc.).

³ NOUVELLE CATÉGORIE : Plaintes qui ne nécessitent pas une enquête approfondie (exemples : si une enquête approfondie a récemment été réalisée sur le même sujet; si un appel permet de régler rapidement le problème; etc.).

TABLEAU 2

NOMBRE DE NOUVELLES DEMANDES ET DE NOUVELLES ENQUÊTES — 2004 À 2016 Incluant les dossiers Charte

Par rapport à 2015, le nombre de **dossiers traités a augmenté de 172** et nous avons ouvert **43 nouvelles enquêtes** de plus.



Durant l'année, nous avons émis trois **RECOMMANDATIONS formelles** :

- **RECOMMANDATION** au Service des finances d'annuler une facture relative à des frais de mutations immobilières (36 000 \$) – **Acceptée**
- **RECOMMANDATION** à l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville de prolonger la période d'entreposage des biens meubles d'un citoyen évincé, moyennant le paiement des frais – **Acceptée**
- **RECOMMANDATION** à l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie de modifier l'aménagement d'une ruelle verte pour redonner à un commerçant riverain un accès sans entrave à son stationnement – **Refusée**

SUJETS DES PLAINTES REÇUES, EN LIEN AVEC LA VILLE DE MONTRÉAL

Nous l'avons déjà souligné : l'équipe de l'ombudsman traite une très grande variété de sujets. Elle se doit donc d'être rigoureuse et polyvalente.

Les **principaux sujets de plaintes** relatives à la Ville de Montréal que nous avons reçus en 2016 sont les suivants :

• Permis.69
• Cour municipale – Fonctionnement.66
• Qualité des services.65
• Infraction de stationnement.59
• Logement social.57
• Animal56
• Application de la réglementation53
• Comportement d'un employé ²53
• Voirie/Travaux publics53
• Relations de travail ³51

NOTE : Pour des informations plus complètes, voir l'Annexe A : « Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Incluant les dossiers Charte » – Évolution

² Lorsque le citoyen désire qu'un employé soit sanctionné, nous le référons à son directeur et au Service des ressources humaines de la Ville de Montréal, car nous n'avons pas juridiction sur la gestion des relations de travail. Nous pouvons cependant examiner ces dossiers sous l'angle de la Qualité des services.

³ Même si nous n'avons pas juridiction sur les relations de travail, nous recevons régulièrement des plaintes d'employés. Nous les référons alors à la Direction des ressources humaines et les informons de leurs autres recours.

NOMBRE DE PLAINTES REÇUES EN 2016, PAR ENTITÉ MUNICIPALE

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

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

- Rosemont–La-Petite-Patrie (96 plaintes, 28 enquêtes approfondies, 5 enquêtes sommaires)
- Le Plateau-Mont-Royal (75 plaintes, 11 enquêtes approfondies, 3 enquêtes sommaires)
- Côte des Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (74 plaintes, 13 enquêtes approfondies, 8 enquêtes sommaires)
- Le Sud-Ouest (62 plaintes, 6 enquêtes approfondies, 1 enquête sommaire)
- Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (59 plaintes, 6 enquêtes approfondies, 1 enquête sommaire)
- Ahuntsic-Cartierville (56 plaintes, 7 enquêtes approfondies, 3 enquêtes sommaires)

TABLEAU 3

NOMBRE DE NOUVELLES PLAINTES REÇUES, PAR ARRONDISSEMENT — ÉVOLUTION Incluant les dossiers Charte

	2016	2015	2014
Ahuntsic-Cartierville	56	57	41
Anjou	6	9	3
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	74	71	76
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	4	4	16
Lachine	14	20	5
LaSalle	17	14	20
Le Plateau-Mont-Royal	75	104	83
Le Sud-Ouest	62	31	48
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	59	55	46
Montréal-Nord	23	21	19
Outremont	13	14	14
Pierrefonds-Roxboro	13	15	10
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	48	33	26
Rosemont–La Petite-Patrie	96	65	47
Saint-Laurent	16	16	21
Saint-Léonard	15	14	6
Verdun	30	36	25
Ville-Marie	45	66	61
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	38	32	31
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	3	10	7
Arrondissement non identifié	5	-	-
TOTAL	712	687	605

NOTE : Ces données excluent les demandes d'information.

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

- Affaires juridiques – Cour municipale (110 plaintes, 0 enquête approfondie, 1 enquête sommaire)
- SPVM – Section des agents de stationnement (97 plaintes, 23 enquêtes approfondies, 0 enquête sommaire)
- SPVM – Direction des opérations policières (97 plaintes, 2 enquêtes approfondies, 1 enquête sommaire)
- Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (65 plaintes, 0 enquête approfondie, 10 enquêtes sommaires)
- Ressources humaines (44 plaintes, aucune enquête)⁴

TABLEAU 4

NOMBRE DE NOUVELLES PLAINTES REÇUES, PAR SERVICE CENTRAL – ÉVOLUTION Incluant les dossiers Charte

	2016	2015	2014
Affaires juridiques			
Cour municipale	110	165	110
Direction des affaires civiles	65	94	54
Direction des poursuites pénales et criminelles	22	-	-
Approvisionnement			
Toutes directions confondues	5	3	2
Communications			
Toutes directions confondues	2	1	2
Concertation des arrondissements			
Toutes directions confondues	13	2	-
Contrôleur général			
Toutes directions confondues	-	-	1
Culture			
Toutes directions confondues	3	3	7
Développement économique			
Toutes directions confondues	-	-	1
Diversité sociale et sports			
Toutes directions confondues	4	2	3
Eau			
Toutes directions confondues	5	7	4
Environnement			
Toutes directions confondues	4	2	4
Espace pour la vie			
Toutes directions confondues	1	-	1
Évaluation foncière			
Toutes directions confondues	18	19	16

⁴ 42 des plaintes relatives au Service des ressources humaines concernaient les relations de travail (l'OdM n'a pas juridiction sur les relations de travail). Les deux autres dossiers concernaient la qualité des services et le comportement d'un employé : ces dossiers ont été redirigés (pas en dernier recours) : ils ne nous sont pas revenus.

TABLEAU 4 (suite)

NOMBRE DE NOUVELLES PLAINTES REÇUES, PAR SERVICE CENTRAL – ÉVOLUTION
Incluant les dossiers Charte

	2016	2015	2014
Finances			
Toutes directions confondues	32	28	37
Gestion et planification immobilière			
Toutes directions confondues	2	4	10
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal			
Toutes directions confondues	5	3	1
Greffe			
Toutes directions confondues	5	3	5
Infrastructures, voirie et transports			
Direction des infrastructures	5	6	3
Direction des transports	26	5	4
Mise en valeur du territoire			
Direction de l'habitation	19	15	22
Police			
Direction des opérations policières	97	107	80
Section des agents de stationnement	97	60	38
Fourrières mandataires	-	4	3
Ressources humaines			
Toutes directions confondues	44	40	37
Sécurité incendie			
Toutes directions confondues	11	6	8
Technologies de l'information			
Toutes directions confondues	1	2	1
TOTAL	596	581	454

NOTE : Ces données excluent les demandes d'information.

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

- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (81 plaintes, 7 enquêtes approfondies, 10 enquêtes sommaires)
- Société de transport de Montréal (STM) (16 plaintes, aucune enquête)⁵
- Bureau du taxi de Montréal (13 plaintes, 2 enquêtes approfondies, 1 enquête sommaire)
- Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) (10 plaintes, 1 enquête approfondie, 0 enquête sommaire)
- Société en commandite Stationnement de Montréal (5 plaintes, aucune enquête)

TABLEAU 5

NOMBRE DE NOUVELLES PLAINTES REÇUES, PAR SOCIÉTÉ PARAMUNICIPALE, SOCIÉTÉ CONTRÔLÉE PAR LA VILLE ET SOCIÉTÉ LIÉE – ÉVOLUTION Incluant les dossiers Charte

	2016	2015	2014
Bixi Montréal	1	-	1
Bureau du taxi de Montréal	13	4	6
Commission de la fonction publique de Montréal	1	-	-
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	-	1	4
Corporation Anjou 80	-	-	1
Corporation de gestion des marchés publics	-	-	1
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	-	1	-
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	81	53	61
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	10	7	6
Société du parc Jean-Drapeau	1	2	-
Société en commandite Stationnement de Montréal	5	5	2
Vérificateur général	-	1	-
TOTAL	112	74	82
Société de transport de Montréal (STM)*	16	20	13

* L'OdM n'a pas juridiction sur la STM, mais il reçoit quand même des plaintes.

NOTE : Ces données excluent les demandes d'information.

⁵ L'OdM ne possède aucune juridiction sur la STM.

Entités politiques municipales visées par des plaintes

Nous avons principalement traité **29** plaintes concernant le Conseil municipal et **8** plaintes concernant le cabinet du

maire : la majorité de ces dossiers étaient en lien avec les nouvelles règles régissant les chiens de type Pitbull.

TABLEAU 6

NOMBRE DE NOUVELLES PLAINTES REÇUES, PAR ENTITÉ POLITIQUE — ÉVOLUTION Incluant les dossiers Charte

	2016	2015	2014
Cabinet du maire	8	3	4
Comité exécutif	2	10	-
Conseil d'agglomération	3	4	-
Conseil municipal	29	11	6
Présidence du Conseil municipal	2	2	4
TOTAL	44	30	14

NOTE : Ces données excluent les demandes d'information.

NOUVELLES ENQUÊTES AMORCÉES EN 2016

Pour les motifs expliqués ci-devant, nous faisons dorénavant la distinction entre les enquêtes approfondies et les dossiers dans lesquels une analyse ou une enquête sommaire a été suffisante.

Nous avons entrepris l'année avec **89 enquêtes déjà en cours**.

S'y sont ajoutées **203 nouvelles enquêtes** incluant deux suivis d'engagements préalables.

TABLEAU 7

NOMBRE DE NOUVELLES ENQUÊTES AMORCÉES DANS L'ANNÉE, PAR SUJET — ÉVOLUTION Incluant les dossiers Charte

OBJET	2016			2015	2014
	ENQUÊTES SOMMAIRES	ENQUÊTES APPROFONDIES	TOTAL		
Accès à l'information	-	-	-	2	-
Accessibilité universelle	-	3	3	3	-
Animal	4	7	11	2	1
Application de la réglementation municipale	1	7	8	13	16
Aqueduc/Égout	1	3	4	3	2
Arbre	6	5	11	10	4
Bibliothèque	-	1	1	2	1
Bruit	1	2	3	3	7
Circulation	-	2	2	2	1
Clôture/Haie	4	3	7	1	-
Communications	1	-	1	3	1
Comportement d'un employé/élu	-	-	-	2	3
Cour municipale (fonctionnement)	1	-	1	4	2
Culture	-	-	-	1	-
Déchets/Recyclage/Compostage	1	1	2	3	1
Décision d'un Conseil d'arrondissement	-	-	-	1	-
Demande de retrait	-	23	23	9	-
Déneigement	-	1	1	1	1
Divers	-	2	2	1	3
Droit acquis	-	1	1	-	1
Entrée charretière	-	1	1	1	1
Environnement/Développement durable	-	1	1	5	-
Évaluation/Taxe foncière	1	2	3	6	2
Fourrière (autre)	-	1	1	1	-
Fourrière (entreposage de meubles)	2	1	3	6	1
Infraction de stationnement	-	-	-	1	2
Infraction loi/règlement	1	-	1	-	-
Jardin communautaire	-	1	1	-	-
Logement social/HLM/Subvention au logement	4	8	12	10	7
Nuisance	1	2	3	4	3
Parc et espace vert (voir note 1)	2	-	2	1	1

TABEAU 7 (suite)

NOMBRE DE NOUVELLES ENQUÊTES AMORCÉES DANS L'ANNÉE, PAR SUJET — ÉVOLUTION
Incluant les dossiers Charte

OBJET	2016			2015	2014
	ENQUÊTES SOMMAIRES	ENQUÊTES APPROFONDIES	TOTAL		
Participation citoyenne	1	2	3	3	3
Patrimoine	1	-	1	-	-
Permis	2	7	9	6	13
Personne handicapée	1	1	2	2	-
Piste cyclable/Vélo	-	2	2	-	-
Propreté	1	-	1	1	-
Qualité des services	5	7	12	5	10
Réclamation monétaire (aqueduc/égout)	3	-	3	1	-
Réclamation monétaire (arbre)	-	-	-	1	-
Réclamation monétaire (autre)	7	-	7	1	-
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	1	-	1	1	1
Réclamation monétaire (incident de la route)	-	-	-	-	1
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	2	-	2	-	-
Remorquage	1	-	1	2	3
Ruelle	3	5	8	3	4
Salubrité et entretien (autre)	1	-	1	4	3
Salubrité et entretien (coquerelles)	-	-	-	1	-
Salubrité et entretien (moisissure)	-	1	1	2	2
Salubrité et entretien (punaises)	-	-	-	1	1
Sécurité	-	5	5	1	-
Sécurité incendie	-	2	2	-	4
Sport et loisir	1	-	1	2	3
Stationnement/SRRR/Vignette	-	1	1	4	4
Subvention autre que logement	2	-	2	1	2
Taxe (sauf foncière)	4	2	6	-	6
Taxi	1	1	2	1	-
Voirie/Travaux publics	4	6	10	9	10
Zonage/Urbanisme/Dérogation	2	7	9	7	8
TOTAL en lien avec la Ville de Montréal	74	127	201	160	139
Sans lien avec la Ville de Montréal (voir note 2)	2	-	2	-	-
TOTAL	76	127	203	160	139

NOTE 1 : En 2016, l'OdM a ouvert 202 dossiers d'enquêtes, dont 127 enquêtes approfondies et 75 enquêtes sommaires. Ces deux types d'enquêtes étaient auparavant regroupés dans la même catégorie intitulée « enquête approfondie ». En ajoutant 1 dossier de suivi d'engagement antérieur également réalisé en 2016, nous obtenons le grand total de 203 enquêtes.

NOTE 2 : Les enquêtes « sans lien avec la Ville de Montréal » incluent des dossiers ayant nécessité des recherches ou des vérifications afin d'établir si l'OdM avait juridiction (ou non) sur l'entité visée.

Certaines de ces enquêtes ont été ouvertes à l'initiative de l'ombudsman. En voici un bref aperçu :

TABLEAU 8

NOUVELLES ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE L'OMBUDSMAN
Incluant les dossiers Charte

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ(S)	RÉSULTAT	DÉLAI DE TRAITEMENT EN JOURS OUVRABLES
Accessibilité universelle Charte	L'OdM intervient en amont pour s'assurer que l'arrondissement tiendra compte des principes d'accessibilité universelle dans l'élaboration de son projet de plage	Arrondissement de Verdun	Non fondée Les principes d'accessibilité universelle sont déjà pris en considération par l'arrondissement	63
Accessibilité universelle Charte	L'OdM intervient en amont pour s'assurer que la Société du parc Jean-Drapeau tiennent compte des principes d'accessibilité universelle dans le projet de réaménagement du site	Société du parc Jean-Drapeau	Fondée – Réglée Les interventions de l'OdM ont permis de sensibiliser les gestionnaires qui ajouteront la dimension accessibilité universelle au projet	63
Accessibilité universelle Charte	L'OdM intervient en amont pour s'assurer que l'arrondissement tiendra compte des principes d'accessibilité universelle dans l'élaboration de son projet « plage de l'Est »	Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	Non fondée Les principes d'accessibilité universelle sont déjà pris en considération par l'arrondissement	63
Bruit – Nuisance Charte	Suite d'un précédent dossier Activités bruyantes d'une usine – résidences à proximité	Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie	En traitement au 31 décembre 2016 <ul style="list-style-type: none"> • Prise en charge des suivis par l'arrondissement • Bonne collaboration de l'usine • Nombreuses améliorations réalisées ou en voie de l'être • OdM suit le dossier à distance 	-

TABLEAU 8 (suite)

NOUVELLES ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE L'OMBUDSMAN
Incluant les dossiers Charte

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ(S)	RÉSULTAT	DÉLAI DE TRAITEMENT EN JOURS OUVRABLES
Divers	<p>Constats de stationnement émis avec un appareil électronique</p> <p>Les agents émetteurs devraient-ils faire des vérifications additionnelles pour s'assurer que c'est le bon véhicule qui est identifié sur le Constat?</p>	Service de police de la Ville de Montréal	En traitement au 31 décembre 2016	-
Environnement/ Développement durable Charte	<p>Constructions sur d'anciennes carrières ou dépôts de surface</p> <p>L'OdM veut comprendre la gestion par la Ville de l'information qu'elle détient, les suites données au Rapport de surveillance des biogaz et de caractérisation des déchets (1994) et les impacts de la situation pour les résidents touchés</p>	Service de l'environnement – Toutes directions confondues	En traitement au 31 décembre 2016	-
Fourrière (entreposage de meubles)	<p>L'arrondissement ne recueillait plus les biens meubles des locataires évincés</p> <p>Les citoyens n'en avaient pas été informés</p>	Arrondissement de Montréal-Nord	Fondée – Réglée <ul style="list-style-type: none"> • Une fiche d'information a été préparée • En cours d'enquête, l'arrondissement a modifié son approche et recommencé à recueillir les biens mis sur le carreau 	103
Parc et espace vert Charte	Forêt du parc Angrignon – Suivi d'un engagement antérieur	Service des grands parcs, du verdissement et du Mont-Royal – Toutes directions confondues	Engagement respecté <p>Les interventions mécaniques dans la forêt demeurent limitées, pour assurer la survie de la forêt</p>	41

TABLEAU 8 (suite)

**NOUVELLES ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE L'OMBUDSMAN
Incluant les dossiers Charte**

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ(S)	RÉSULTAT	DÉLAI DE TRAITEMENT EN JOURS OUVRABLES
Piste cyclable/Vélo Charte	Pistes cyclables gardées ouvertes en saison hivernale Intervention en vue d'améliorer les procédures, les communications destinées aux citoyens ainsi que les communications entre les intervenants Ville	Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des transports Service de police de la Ville de Montréal – Section des agents de stationnement	En traitement au 31 décembre 2016	-
Qualité des services Charte	Suivi d'engagement Préparer un document expliquant aux citoyens toutes les exigences réglementaires pour un projet de construction	Arrondissement de Montréal-Nord	En traitement au 31 décembre 2016 Un projet de fiche a été élaboré L'OdM souhaite l'ajout d'informations additionnelles	-
Sécurité Charte	L'OdM remarque divers problèmes de sécurité lors des réouvertures partielles de la place Vauquelin, pendant les travaux de réfection	Présidence du Conseil municipal Service des grands parcs, du verdissement et du Mont-Royal – Toutes directions confondues Service de la gestion et de la planification immobilière – Toutes directions confondues	Fondée – Réglée <ul style="list-style-type: none"> • Dans un premier temps, il y a d'abord eu des correctifs ponctuels • La Ville a ensuite décidé de fermer la place Vauquelin pendant toute la durée des travaux 	20
Sécurité Charte	Enjeux de sécurité dans plusieurs lieux de culte non conformes : accessibilité des sorties d'urgence, respect de la capacité d'accueil des locaux, et autres exigences en matière de sécurité incendie	Arrondissement de Montréal-Nord	En traitement au 31 décembre 2016 <ul style="list-style-type: none"> • L'arrondissement traite le dossier • L'OdM fait des suivis ponctuels 	-

TABLEAU 8 (suite)

**NOUVELLES ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE L'OMBUDSMAN
Incluant les dossiers Charte**

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ(S)	RÉSULTAT	DÉLAI DE TRAITEMENT EN JOURS OUVRABLES
Voirie/Travaux publics Charte	<p>Selon un rapport de coroner, malgré des avis préalables, la Ville n'aurait pas corrigé les problèmes de sécurité à un passage piétonnier dangereux</p> <p>L'OdM intervient auprès de l'arrondissement</p>	Arrondissement de Lachine	<p>Fondée – Réglée</p> <p>Plusieurs correctifs ont été apportés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspection hebdomadaire des signaux lumineux qui étaient souvent défectueux, pour s'assurer de leur bon fonctionnement en tout temps • Ajustement de l'angle d'un lampadaire • Rafraîchissement du marquage au sol • Installation d'un nouveau panneau de limite de vitesse bien visible 	121

DÉLAIS DE TRAITEMENT

Pour l'ensemble des **demandes** ouvertes en 2016 et fermées la même année,

- le délai moyen de réponse finale aux plaignants a été de **3,29 jours ouvrables**.

Si on ne considère que les nouvelles **enquêtes** ouvertes et fermées en 2016,

- le délai moyen de réponse finale a été de **29,43 jours ouvrables**.

94,67 % des enquêtes sommaires ouvertes dans l'année ont été fermées avant le 31 décembre, dans un délai moyen de **11,54 jours ouvrables**.

46,46 % des enquêtes approfondies ouvertes dans l'année ont pu être complétées et fermées avant la fin de 2016 : le délai moyen de traitement de ces dossiers a été de **48,52 jours ouvrables**.

64,73 % de toutes les enquêtes **traitées** en 2016, sans égard à leur année d'ouverture, ont été complétées avant le 31 décembre : leur délai moyen de traitement a été de **82,51 jours ouvrables**.

103 dossiers d'enquête étaient toujours actifs au 31 décembre 2016.

TABLEAU 9

Enquêtes

DÉLAIS DE RÉPONSE FINALE AUX CITOYENS

A. Toutes les nouvelles demandes (incluant les demandes d'information)													
COMPLÉTÉES ET FERMÉES													
ANNÉE	NOMBRE TOTAL		1 - 4 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS +	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES	NOMBRE DE DOSSIERS FERMÉS	ENCORE EN TRAITEMENT
2012	1 542	NOMBRE	1 248	88	40	27	33	29	18	58	13,25	1 541	1
		RATIO	80,93 %	5,71 %	2,59 %	1,75 %	2,14 %	1,88 %	1,17 %	3,76 %		99,96 %	0,06 %
2013	1 285	NOMBRE	1 088	41	20	25	27	19	15	48	11,49	1 283	2
		RATIO	84,67 %	3,19 %	1,56 %	1,95 %	2,10 %	1,48 %	1,17 %	3,74 %		99,86 %	0,16 %
2014	1 409	NOMBRE	1 194	57	22	14	18	13	13	56	10,60	1 387	22
		RATIO	84,74 %	4,05 %	1,56 %	0,99 %	1,28 %	0,92 %	0,92 %	3,97 %		98,44 %	1,56 %
2015	1 731	NOMBRE	1 444	108	36	27	20	10	10	14	4,03	1 669	62
		RATIO	83,42 %	6,24 %	2,08 %	1,56 %	1,16 %	0,58 %	0,58 %	0,81 %		96,42 %	3,58 %
2016	1 903	NOMBRE	1 623	100	24	36	14	18	4	10	3,29	1 829	74
		RATIO	85,29 %	5,25 %	1,26 %	1,88 %	0,74 %	0,95 %	0,21 %	0,53 %		96,11 %	3,89 %

TABLEAU 9 (suite)

Enquêtes

DÉLAIS DE RÉPONSE FINALE AUX CITOYENS

B. Toutes les nouvelles enquêtes (approfondies, sommaires et suivis d'engagements)

COMPLÉTÉES ET FERMÉES

ANNÉE	NOMBRE TOTAL		1 - 4 JOURS	5 JOURS	10 JOURS	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS +	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES	NOMBRE D'ENQUÊTES FERMÉES	ENCORE EN TRAITEMENT
			OUVRABLES	OUVRABLES	OUVRABLES								
2012	294	NOMBRE	9	8	25	24	32	29	18	57	91,00	293	1
		RATIO	4,43 %	3,94 %	12,32 %	11,82 %	15,76 %	14,29 %	8,87 %	28,08 %		99,51 %	0,49 %
2013	153	NOMBRE	4	4	11	23	27	19	15	48	88,29	151	2
		RATIO	2,61 %	2,61 %	7,19 %	15,03 %	17,65 %	12,42 %	9,80 %	31,37 %		98,69 %	1,31 %
2014	143	NOMBRE	2	2	8	11	16	13	13	56	107,19	121	22
		RATIO	1,40 %	1,40 %	5,59 %	7,69 %	11,19 %	9,09 %	9,09 %	39,16 %		74,62 %	15,38 %
2015	160	NOMBRE	5	12	10	18	20	9	10	14	44,34	98	62
		RATIO	3,13 %	7,50 %	6,25 %	11,25 %	12,50 %	5,63 %	6,25 %	8,75 %		61,25 %	38,75 %
2016	203	NOMBRE	22	16	13	39	11	17	5	8	29,43	131	72
		RATIO	10,84 %	7,89 %	6,40 %	19,21 %	5,91 %	8,37 %	2,46 %	3,94 %		64,53 %	35,47 %

NOTE : Avant 2016, tous les types d'enquêtes (approfondies, sommaires et suivis des engagements) étaient regroupés dans la même catégorie intitulée « enquête approfondie ».

B.1 Nouvelles enquêtes sommaires ouvertes en 2016

FERMÉES EN 2016

ANNÉE	NOMBRE TOTAL		1 - 4 JOURS	5 JOURS	10 JOURS	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS +	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES	NOMBRE D'ENQUÊTES FERMÉES	ENCORE EN TRAITEMENT
			OUVRABLES	OUVRABLES	OUVRABLES								
2016	75	NOMBRE	22	15	10	17	6	-	1	-	11,54	71	4
		RATIO	29,34 %	20,00 %	13,33 %	22,67 %	9,33 %	-	1,33 %	-		94,67 %	5,33 %

B.2 Suivi d'engagement ouvert en 2016

FERMÉ EN 2016

ANNÉE	NOMBRE TOTAL		1 - 4 JOURS	5 JOURS	10 JOURS	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS +	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES	NOMBRE D'ENQUÊTE FERMÉE	ENCORE EN TRAITEMENT
			OUVRABLES	OUVRABLES	OUVRABLES								
2016	1	NOMBRE	-	-	-	-	1	-	-	-	41	1	-
		RATIO	-	-	-	-	100 %	-	-	-		100 %	-

TABLEAU 9 (suite)

Enquêtes

DÉLAIS DE RÉPONSE FINALE AUX CITOYENS

B.3 Nouvelles enquêtes approfondies ouvertes en 2016													
FERMÉES EN 2016													
ANNÉE	NOMBRE TOTAL		1 - 4 JOURS	5 JOURS	10 JOURS	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS +	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES	NOMBRE D'ENQUÊTES FERMÉES	ENCORE EN TRAITEMENT
			OUVRABLES	OUVRABLES	OUVRABLES								
2016	127	NOMBRE	-	1	3	22	4	17	4	8	48,52	59	68
		RATIO	-	0,79 %	2,36 %	17,32 %	3,15 %	13,39 %	3,15 %	6,30 %		46,46 %	53,54 %

C. Toutes les enquêtes traitées en 2016, sans égard à l'année d'ouverture													
FERMÉES EN 2016													
ANNÉE	NOMBRE TOTAL		1 - 4 JOURS	5 JOURS	10 JOURS	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS +	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES	NOMBRE D'ENQUÊTES FERMÉES	ENCORE EN TRAITEMENT
			OUVRABLES	OUVRABLES	OUVRABLES								
2016	292	NOMBRE	22	16	14	48	28	13	10	38	82,51	189	103
		RATIO	7,54 %	5,48 %	4,80 %	16,44 %	9,59 %	4,45 %	3,42 %	13,01 %		64,73 %	35,27 %

MODES DE SOUMISSION DES DEMANDES

Ces données varient peu, d'année en année.

Le téléphone (62 %) demeure le mode de prédilection des citoyens qui sollicitent notre intervention. Les courriels suivent à 27 %.

Malgré une légère augmentation de l'utilisation des médias sociaux, ces outils demeurent marginaux pour nous soumettre une plainte.

TABLEAU 10

MODES DE SOUMISSION — TOUTES LES NOUVELLES DEMANDES Incluant les dossiers Charte

MODE	2016		2015	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Par téléphone	1 184	62,22	1 035	59,79
Par courriel	522	27,43	510	29,46
En personne	85	4,47	117	6,76
Par la poste	40	2,10	24	1,39
Via notre blogue	26	1,37	16	0,92
Par télécopieur	24	1,26	12	0,69
Via Facebook	6	0,32	4	0,23
Via Twitter	3	0,15	1	0,06
Dossiers à l'initiative de l'OdM	13	0,68	12	0,69
TOTAL	1 903	100 %	1 731	100 %

PROFIL DES PLAIGNANTS

Ces données varient également peu, d'une année à l'autre.

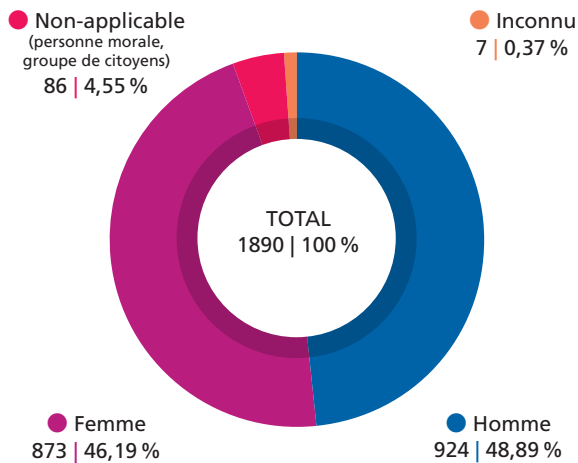
- 49 % d'hommes vs 46 % de femmes
- 80 % de francophones vs 20 % d'anglophones
- Peu de plaignants ayant moins de 25 ans

- 62 % d'origine canadienne déclarée vs 31 % qui se disent d'origine ethnoculturelle. Soulignons que ce renseignement est donné sur une base volontaire et que 60 % des plaignants choisissent de ne pas répondre.

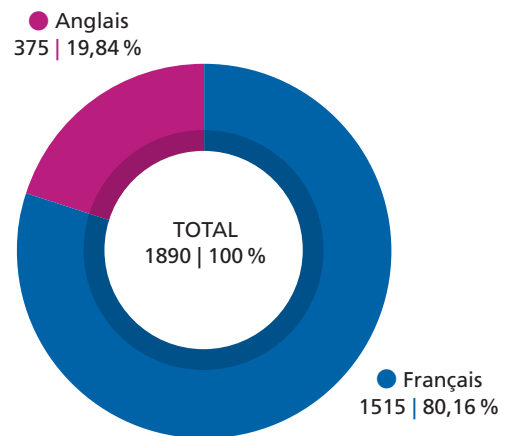
TABLEAU 11

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS CONCERNANT TOUS LES DOSSIERS/DEMANDES 2016 Incluant les dossiers Charte

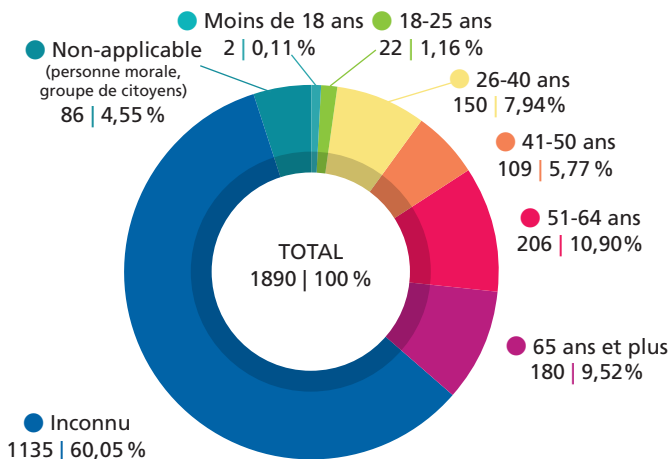
A. Sexe*



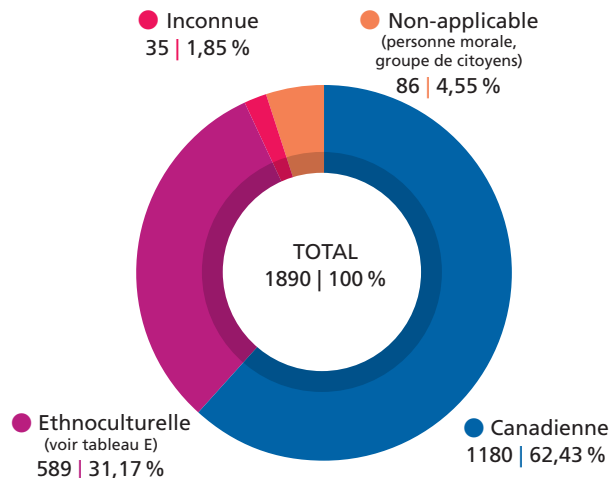
B. Langue de correspondance*



C. Groupe d'âge*



D. Origine des plaignants*

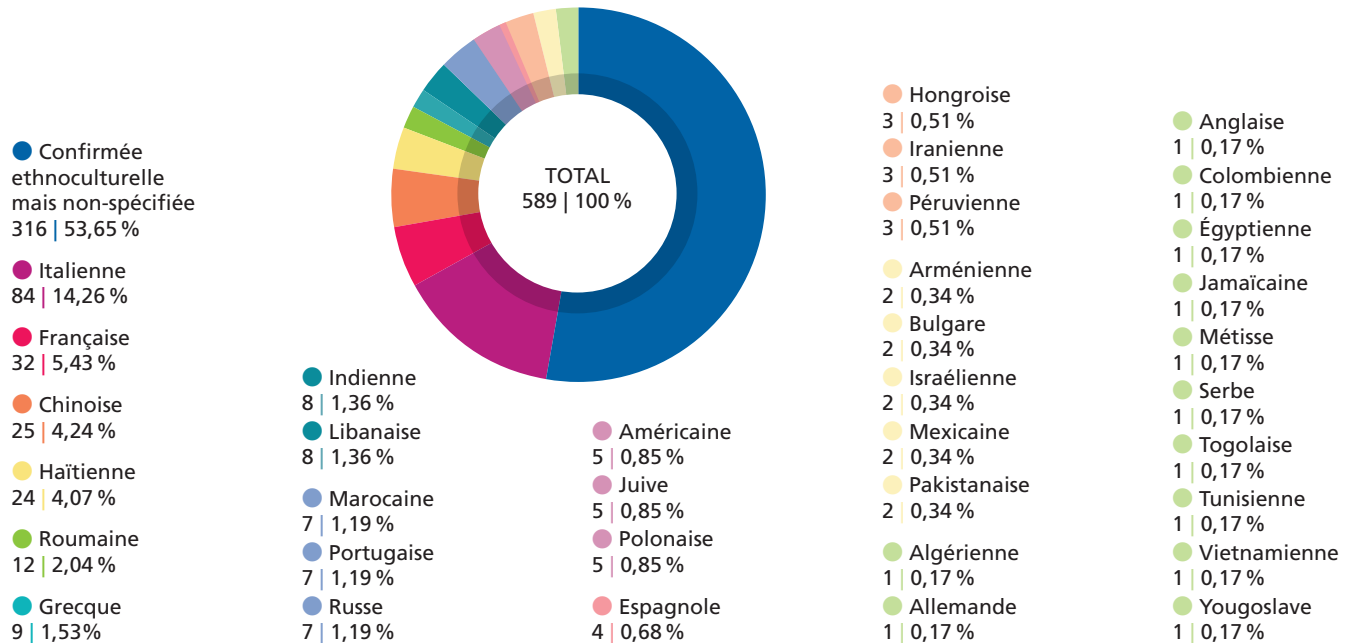


* En 2016, 75 demandes ont été déposées par une personne morale, 11 par des groupes de citoyens et 13 dossiers à l'initiative de l'OdM ont été ouverts.

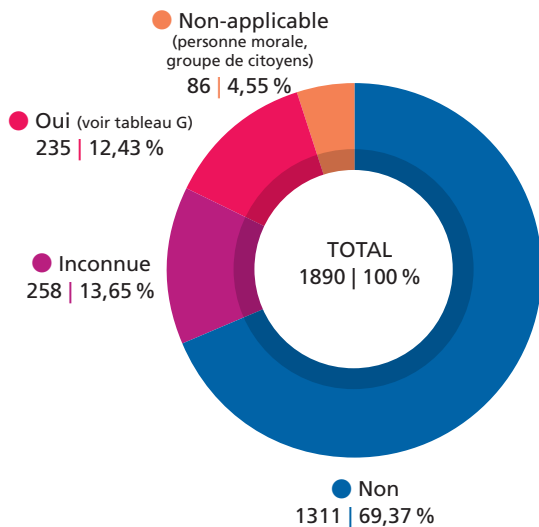
TABLEAU 11 (suite)

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS CONCERNANT TOUS LES DOSSIERS/DEMANDES 2016
Incluant les dossiers Charte

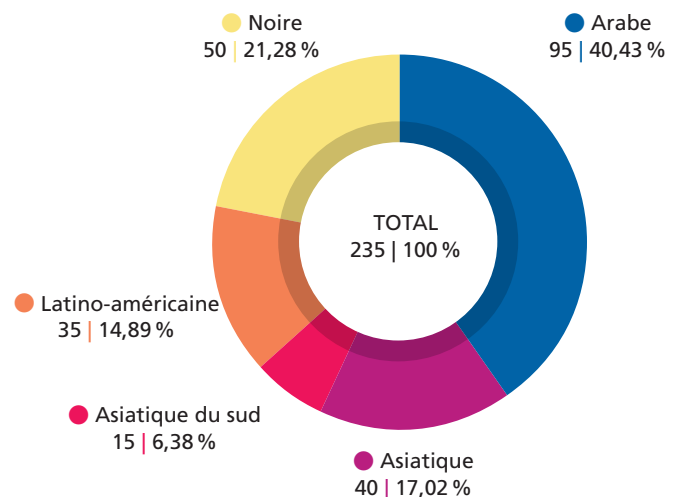
E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées



F. Plaignants d'une minorité visible*



G. Détail des minorités visibles déclarées



* En 2016, 75 demandes ont été déposées par une personne morale, 11 par des groupes de citoyens et 13 dossiers à l'initiative de l'OdM ont été ouverts.

Partie 3

La Charte montréalaise des droits et responsabilités

Les citoyens peuvent invoquer la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (la *Charte*) d'emblée au soutien de leur plainte, mais il est souvent difficile de confirmer si un de ses engagements est réellement visé, sans analyse plus poussée. Or, un grand nombre de dossiers que nous recevons doivent d'abord être redirigés vers le directeur responsable, sur la base du principe selon lequel nous n'intervenons qu'en « dernier recours ».

L'OdM peut également conclure, en cours d'enquête, qu'un engagement de la *Charte* est en cause dans un dossier.

Nous avons donc fait le choix, il y a plusieurs années, de ne comptabiliser comme dossiers Charte que ceux ayant fait l'objet d'une analyse ou d'une enquête confirmant que la plainte est réellement en lien avec la *Charte*. Ce choix a été maintenu en 2016.

QUELQUES MOTS SUR LA CHARTE

La *Charte* est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006 : elle a été modifiée en 2011 et en 2015.

Le **seul recours** possible, pour en assurer le respect, est une plainte à l'OdM. Les citoyens ne peuvent pas recourir aux tribunaux de droit commun pour faire respecter les engagements qu'elle contient.

La *Charte* énonce divers engagements qui touchent une grande variété de sujets, notamment les suivants :

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

Ces engagements lient tous les gestionnaires, employés et élus municipaux de la Ville de Montréal.

Lorsqu'un engagement de la *Charte* est en cause, l'OdM peut exceptionnellement intervenir à l'égard d'une décision qui a été votée par le Comité exécutif, le Conseil municipal ou un Conseil d'arrondissement.

Afin de permettre à un maximum de citoyens de connaître leurs droits découlant de la *Charte*, cette dernière a été traduite en plusieurs langues. Elle est également offerte en Langage simplifié et en Langage phonique. Le bureau de l'OdM travaille actuellement sur une version simplifiée anglaise de la *Charte*.



DOSSIERS RELATIFS À LA CHARTE, TRAITÉS EN 2016

En 2016, nous avons ouvert **69 nouvelles enquêtes** en lien avec un engagement de la *Charte* (**60 enquêtes approfondies, 8 enquêtes sommaires et un suivi d'engagement antérieur**) : cela représente **34 %** de toutes les nouvelles enquêtes amorcées en 2016.

Ces dossiers se sont ajoutés aux **41 dossiers Charte déjà en traitement** au 1^{er} janvier 2016.

TABLEAU 12

Dossiers Charte

NOMBRE ET RATIO DE NOUVELLES ENQUÊTES CHARTE 2006-2016 — ÉVOLUTION

ANNÉE	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016			GRAND TOTAL
											ENQUÊTES SOMMAIRES	ENQUÊTES APPROFONDIES	TOTAL	
Nombre d'enquêtes Charte	33	40	40	38	66	57	78	55	35	46	9*	60	69	557
Nombre total d'enquêtes	222	233	249	193	209	179	203	153	143	160	75	128	203	2 147
RATIO	14,86%	17,17%	16,06%	19,69%	31,58%	31,84%	38,42%	35,95%	24,48%	28,75%	12,00%	46,88%	34,00%	25,96%

* Ce chiffre inclut 8 enquêtes et 1 suivi d'engagement (sommaires)

Le **tableau 13** qui suit précise les engagements Charte en cause dans ces nouvelles enquêtes ainsi que les résultats obtenus.

TABLEAU 13

NOUVELLES ENQUÊTES CHARTE 2016 : ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS

Par engagement spécifique

CHAPITRE/ENGAGEMENT	DOSSIERS FERMÉS				EN TRAITEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2016
	TOTAL	DÉLAI MOYEN	RÉSULTATS	TOTAL FERMÉS	
Environnement et développement durable					
• Concilier la protection de l'environnement et du patrimoine bâti avec le développement économique, social et culturel	1	37,00	Non fondé au mérite : 1	1	-
• Favoriser la protection de la forêt urbaine	3	40,33	Non fondé au mérite : 2 Suivi d'engagement (respecté) : 1	3	-
• Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	1	-		-	1
• Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	5	57,00	Réglé par médiation : 1	1	4
• Promouvoir des mesures afin d'augmenter les îlots de fraîcheur	3	11,00	Non fondé au mérite : 3	3	-
SOUS-TOTAL	13			8	5
Sécurité					
• Aménager son territoire de façon sécuritaire	8	108,50	Réglé par médiation : 2	2	6
• 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	2	-		-	2
• Protéger l'intégrité des biens	1	11,00	Réglé par médiation : 1	1	-
• Protéger l'intégrité physique des personnes	3	72,00	Réglé par médiation : 2	2	1
SOUS-TOTAL	14			5	9

TABLEAU 13 (suite)

NOUVELLES ENQUÊTES CHARTE 2016 ET RÉSULTATS Par engagement spécifique

CHAPITRE/ENGAGEMENT	DOSSIERS FERMÉS				EN TRAITEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2016
	TOTAL	DÉLAI MOYEN	RÉSULTATS	TOTAL FERMÉS	
Services municipaux					
• Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	1	-		-	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	3	63,00	Réglé par médiation : 1 Non fondé au mérite : 2	3	-
• Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile	2	-		-	2
• Rendre les services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire	31	19,11	Réglé par médiation : 17 Non fondé au mérite : 1	18	13
SOUS-TOTAL	37			21	16
Vie culturelle					
• Prendre des mesures visant à sauvegarder, protéger et mettre en valeur le patrimoine culturel	1	37,00	Non fondé au mérite : 1	1	-
SOUS-TOTAL	1			1	-
Vie démocratique					
• Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques	4	26,00	Non fondé au mérite : 2	2	2
• Soutenir des pratiques de communication appropriées	1	-		-	1
SOUS-TOTAL	5			2	3
Vie économique et sociale					
• Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause	2	-		-	2
SOUS-TOTAL	2	-		-	2
GRAND TOTAL	72			37	35

NOTE : Certains dossiers mettent en cause plus d'un engagement, ce qui explique le total de 72 pour 69 dossiers.

72 engagements de la Charte étaient visés dans les 69 nouveaux dossiers.

- 36 des 69 nouvelles enquêtes Charte ont été fermées dans la même année (37 engagements en cause).
- 24 plaintes fondées ont été réglées.
- 1 suivi d'engagement antérieur a été respecté.
- 12 dossiers ont été jugés non fondés.

ENQUÊTES CHARTE COMPLÉTÉES EN 2016, SANS ÉGARD À LEUR DATE D'OUVERTURE

Au total, 63 enquêtes Charte ont été fermées en 2016, incluant les dossiers ouverts avant 2016.

- 34 plaintes fondées : 32 réglées, 1 RECOMMANDATION, 1 engagement
- 2 suivis d'engagements – respectés
- 23 plaintes non fondées
- 3 désistements
- 1 plainte redirigée en cours d'enquête

Voici les résultats que nous avons obtenus lorsque notre enquête a confirmé que la plainte méritait une intervention.

TABLEAU 14

EXEMPLES D'ENQUÊTES CHARTE FONDÉES ET RÉGLÉES EN 2016, SANS ÉGARD À LEUR ANNÉE D'OUVERTURE

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ(S)	DÉLAI EN JOURS OUVRABLES	RÉSULTAT
Environnement et développement durable Animal	Riverains du parc Germaine-Casabon contestent le projet d'implantation d'une aire d'exercice canin (AEC), en raison du risque élevé de nuisances	Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	57	Réglée <ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit d'un petit parc • La proximité des résidences pose problème • Cette AEC ne sera pas implantée
Environnement et développement durable Arbre	Racines d'un arbre municipal traversent les fondations en moellons d'une maison Citoyenne demande que l'arbre soit abattu	Arrondissement de Ville-Marie	231	Réglée <ul style="list-style-type: none"> • L'arrondissement propose plutôt d'excaver le trottoir et de couper les racines en direction des fondations • Malheureusement, le réseau racinaire est trop fortement concentré du côté de cette maison • L'arbre doit être abattu – un autre arbre sera planté
Environnement et développement durable Bruit	Bruit excessif provenant d'une thermopompe voisine	Arrondissement d'Outremont	560	Engagement <ul style="list-style-type: none"> • L'arrondissement fera prendre des mesures de bruit par un expert
Environnement et développement durable Bruit	Bruits et nuisances générés par une usine, près de sa résidence	Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie	98	Désistement, mais... <ul style="list-style-type: none"> • Le citoyen a déménagé et s'est désisté de sa plainte • De nombreuses améliorations déjà réalisées ou en cours de l'être • Arrondissement et OdM restent au dossier

TABLEAU 14 (suite)

EXEMPLES D'ENQUÊTES CHARTE FONDÉES ET RÉGLÉES EN 2016, SANS ÉGARD À LEUR ANNÉE D'OUVERTURE

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ(S)	DÉLAI EN JOURS OUVRABLES	RÉSULTAT
Environnement et développement durable Déchets/Recyclage/ Compostage	Mauvaise gestion des ordures d'un immeuble voisin – odeurs nauséabondes	Arrondissement de Rosemont– La Petite-Patrie	245	Réglée <ul style="list-style-type: none"> • L'arrondissement intervient – Le propriétaire de l'immeuble change ses pratiques • Nette amélioration confirmée
Environnement et développement durable Circulation	Rue Rachel très endommagée Vibrations dans une résidence lors de la circulation de véhicules	Arrondissement du Plateau-Mont-Royal et Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des transports	512	Réglée <ul style="list-style-type: none"> • Réfections mineures réalisées rapidement • Chaussée refaite à l'automne 2016
Environnement et développement durable Parc et espace vert	Suivi annuel Engagement de limiter les interventions mécanisées dans la forêt du parc Angrignon pour en assurer la survie	Arrondissement du Sud-Ouest et Service des grands parcs, du verdissement et du Mont-Royal – Toutes directions confondues	41	Engagement respecté <ul style="list-style-type: none"> • Pas ou très peu d'interventions mécanisées
Sécurité	Deux traverses pour piétons non sécuritaires, à côté de la station de métro Snowdon	Arrondissement de Côte-des-Neiges– Notre-Dame-de-Grâce et Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des transports	197	Réglée <ul style="list-style-type: none"> • Feux pour piétons ajoutés en novembre 2016, avec protection « flèche tout droit »
Sécurité Arbre	Un arbre municipal cause des dommages à deux propriétés	Arrondissement de Villeray–Saint-Michel– Parc-Extension	11	Réglée <ul style="list-style-type: none"> • Arbre vieillissant – très gros – proche des maisons • Arbre abattu et souche enlevée
Sécurité Arbre	Les branches d'un arbre municipal touchent un fil électrique, lors du passage de gros camions	Arrondissement de Rosemont– La Petite-Patrie	23	Réglée <ul style="list-style-type: none"> • Arbre élagué

TABLEAU 14 (suite)

EXEMPLES D'ENQUÊTES CHARTE FONDÉES ET RÉGLÉES EN 2016, SANS ÉGARD À LEUR ANNÉE D'OUVERTURE

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ(S)	DÉLAI EN JOURS OUVRABLES	
				RÉSULTAT
Sécurité	Initiative Odm La place Vauquelin a été rouverte bien que plusieurs travaux soient en cours – pavé très endommagé – risques de blessures	Présidence du Conseil municipal et Service des grands parcs, du verdissement et du Mont-Royal – Toutes directions confondues et Service de la gestion et de la planification immobilière – Toutes directions confondues	20	Réglée • La Ville ferme la Place Vauquelin jusqu'à la fin des travaux
Sécurité Voirie/Travaux publics	Initiative Odm Selon un rapport de coroner, la Ville tarde à implanter des mesures à un passage piétonnier dangereux	Arrondissement de Lachine et Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des transports	283	Réglée • Ajout d'un panneau de limite de vitesse • Rafrâichissement du marquage au sol • Réparation du panneau lumineux pour piétons
Sécurité Ruelle verte	Un citoyen se plaint des problèmes d'accès à son stationnement arrière depuis l'aménagement d'un îlot de verdure dans le centre de sa ruelle	Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie	615	RECOMMANDATION – Refusée • Notre enquête confirme les difficultés d'accès et des enjeux de sécurité • RECOMMANDATION de revoir l'aménagement de cette ruelle pour redonner au commerçant un accès facile et sans entrave • L'arrondissement refuse d'y donner suite
Services municipaux Accessibilité universelle	Initiative Odm Projet de réaménagement du parc Jean-Drapeau Sensibiliser la Société du parc Jean-Drapeau à l'importance de considérer en amont les principes d'accessibilité universelle	Société du Parc Jean-Drapeau	63	Réglée • Démarche positive – Ces considérations seront incluses dans le projet
Services municipaux Accessibilité universelle	Initiative Odm S'assurer que l'accessibilité universelle soit prise en compte dans la conception et la réalisation du projet de réaménagement de la place Vauquelin, incluant l'escalier en zigzag	Présidence du Conseil municipal et Service des grands parcs, du verdissement et du Mont-Royal – Toutes directions confondues	171	Réglée • Consultation d'experts et des gens du milieu – Projet modifié

TABLEAU 14 (suite)

EXEMPLES D'ENQUÊTES CHARTE FONDÉES ET RÉGLÉES EN 2016, SANS ÉGARD À LEUR ANNÉE D'OUVERTURE

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ(S)	DÉLAI EN JOURS OUVRABLES	
				RÉSULTAT
Qualité des services	Modifications de la cour avant exigées par l'arrondissement – les citoyens contestent L'inspection post-construction a eu lieu 8 ans après la fin des travaux de construction	Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	158	Non fondée, mais... <ul style="list-style-type: none"> L'aménagement n'est clairement pas conforme – il doit être modifié Mais l'arrondissement doit améliorer ses délais de suivis (8 ans) et ses façons d'intervenir
Équité de services Déchets/Recyclage/ Compostage	L'arrondissement refuse d'implanter un service de collecte de déchets pour ce nouveau projet immobilier	Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie	147	Réglée <ul style="list-style-type: none"> La Direction de l'arrondissement accepte finalement nos arguments Le service municipal de collecte des déchets est offert aux citoyens
Qualité des services	Un promoteur empile des déchets et entrepose des équipements sur un terrain vacant L'arrondissement n'intervient pas	Arrondissement de Saint-Léonard	443	Réglée <ul style="list-style-type: none"> L'arrondissement intervient finalement – Réticence du promoteur – Des constats d'infraction sont émis
Qualité des services	Une facture relative aux frais de coupe d'un arbre a été transmise 18 mois plus tard L'arrondissement n'aurait préalablement pas informé la citoyenne du coût lié à cette coupe	Arrondissement du Sud-Ouest	633	Réglée <ul style="list-style-type: none"> Dorénavant, un Avis de facturation est transmis aux citoyens, dans les deux semaines suivant la date de l'abattage, de l'élagage ou de chirurgie sur un arbre Les demandes de facturation seront transmises au Service des finances dans les 6 mois suivant l'intervention La Division développe d'autres outils d'information à être utilisés dans le cadre de demandes de permis
Vie économique et sociale Salubrité et entretien – autre	Suivi d'engagement Gestion des problématiques d'insalubrité dans le complexe immobilier Domaine Renaissance	Service de la mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation	127	Engagement respecté <ul style="list-style-type: none"> La gestion du dossier par la Direction de l'habitation nous apparaît adéquate

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS CHARTE FERMÉS EN 2016

Le délai de traitement des **63 enquêtes** Charte qui ont été **fermées** en 2016 a été de **123,38 jours ouvrables en moyenne**. Au 31 décembre 2016, **47 enquêtes** Charte étaient toujours en traitement.

En ce qui concerne les nouvelles enquêtes amorcées en 2016, **36** des 69 nouveaux dossiers ont été **fermés dans l'année**, dans un délai moyen de **33,47 jours ouvrables** :

- **7 enquêtes sommaires** ont été complétées en **17 jours ouvrables** en moyenne.
- Le seul nouveau **suivi d'engagement** a été complété en **41 jours ouvrables**.
- **29 enquêtes approfondies** ont été **fermées** dans un délai moyen de **52,87 jours ouvrables**.

TABLEAU 15

Enquêtes Charte

DÉLAIS DE RÉPONSE FINALE ET ÉVOLUTION

A. Toutes les nouvelles enquêtes Charte (incluant les suivis d'engagement)													
COMPLÉTÉES ET FERMÉES													
ANNÉE	NOMBRE TOTAL		1 - 4 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS +	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES	NOMBRE D'ENQUÊTES FERMÉES	ENCORE EN TRAITEMENT
2012	79	NOMBRE	5	1	1	7	10	11	13	31	121,09	79	-
		RATIO	6,33%	1,27%	1,27%	8,86%	12,66%	13,92%	16,46%	39,24%		100%	-
2013	54	NOMBRE	-	1	-	7	7	5	7	25	124,38	52	2
		RATIO	-	1,85%	-	12,96%	12,96%	9,26%	12,96%	46,30%		96,30%	3,70%
2014	36	NOMBRE	-	1	-	-	3	3	4	18	155,21	29	7
		RATIO	-	2,78%	-	-	8,33%	8,33%	11,11%	50,00%		80,56%	19,44%
2015	46	NOMBRE	2	1	1	2	8	2	2	1	38,21	19	27
		RATIO	4,35%	2,17%	2,17%	4,35%	17,39%	4,35%	4,35%	2,17%		41,30%	58,70%
2016	69	NOMBRE	-	-	1	24	3	6	-	2	33,47	36	33
		RATIO	-	-	1,45%	34,78%	4,35%	8,70%	-	2,90%		52,17%	47,83%

NOTE : Avant 2016, tous les types d'enquêtes (approfondies, sommaires et suivis des engagements) étaient regroupés dans la même catégorie intitulée « enquête approfondie ».

A1. Nouvelles enquêtes sommaires ouvertes en 2016													
FERMÉES EN 2016													
ANNÉE	NOMBRE TOTAL		1 - 4 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS +	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES	NOMBRE D'ENQUÊTES FERMÉES	ENCORE EN TRAITEMENT
2016	8	NOMBRE	-	-	1	5	1	-	-	-	17,00	7	1
		RATIO	-	-	12,50%	62,50%	12,50%	-	-	-		87,50%	12,50%

TABLEAU 15 (suite)

Enquêtes Charte

DÉLAIS DE RÉPONSE FINALE ET ÉVOLUTION

A2. Suivi d'engagement ouvert en 2016

		FERMÉ EN 2016									DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES	NOMBRE D'ENQUÊTE FERMÉE	ENCORE EN TRAITEMENT
ANNÉE	NOMBRE TOTAL	1 - 4 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS +				
2016	1	NOMBRE	-	-	-	-	1	-	-	-	41,00	1	-
		RATIO	-	-	-	-	100%	-	-	-		100%	-

A3. Nouvelles enquêtes approfondies ouvertes en 2016

		FERMÉES EN 2016									DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES	NOMBRE D'ENQUÊTES FERMÉES	ENCORE EN TRAITEMENT
ANNÉE	NOMBRE TOTAL	1 - 4 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS +				
2016	60	NOMBRE	-	-	-	19	1	6	-	2	52,87	28	32
		RATIO	-	-	-	31,67%	1,67%	10,00%	-	3,33%		46,67%	53,33%

B. Toutes les enquêtes Charte traitées en 2016, sans égard à l'année d'ouverture

		FERMÉES EN 2016									DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES	NOMBRE D'ENQUÊTES FERMÉES	ENCORE EN TRAITEMENT
ANNÉE	NOMBRE TOTAL	1 - 4 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS +				
2016	110	NOMBRE	-	-	1	24	4	6	3	25	123,38	63	47
		RATIO	-	-	0,91%	21,82%	3,64%	5,45%	2,72%	22,73%		57,27%	42,73%

PROFIL DES PLAIGNANTS – DOSSIERS CHARTE

Sauf en ce qui concerne l'origine déclarée, le profil des plaignants Charte est globalement semblable au profil général des plaignants, tous types de dossiers confondus, soit :

- 46 % d'hommes vs 43 % de femmes
- 79 % de francophones vs 21 % d'anglophones
- Aucun plaignant de moins de 25 ans

Seule différence marquée : il n'y a que 5 % des plaignants Charte qui n'ont pas précisé leur origine.

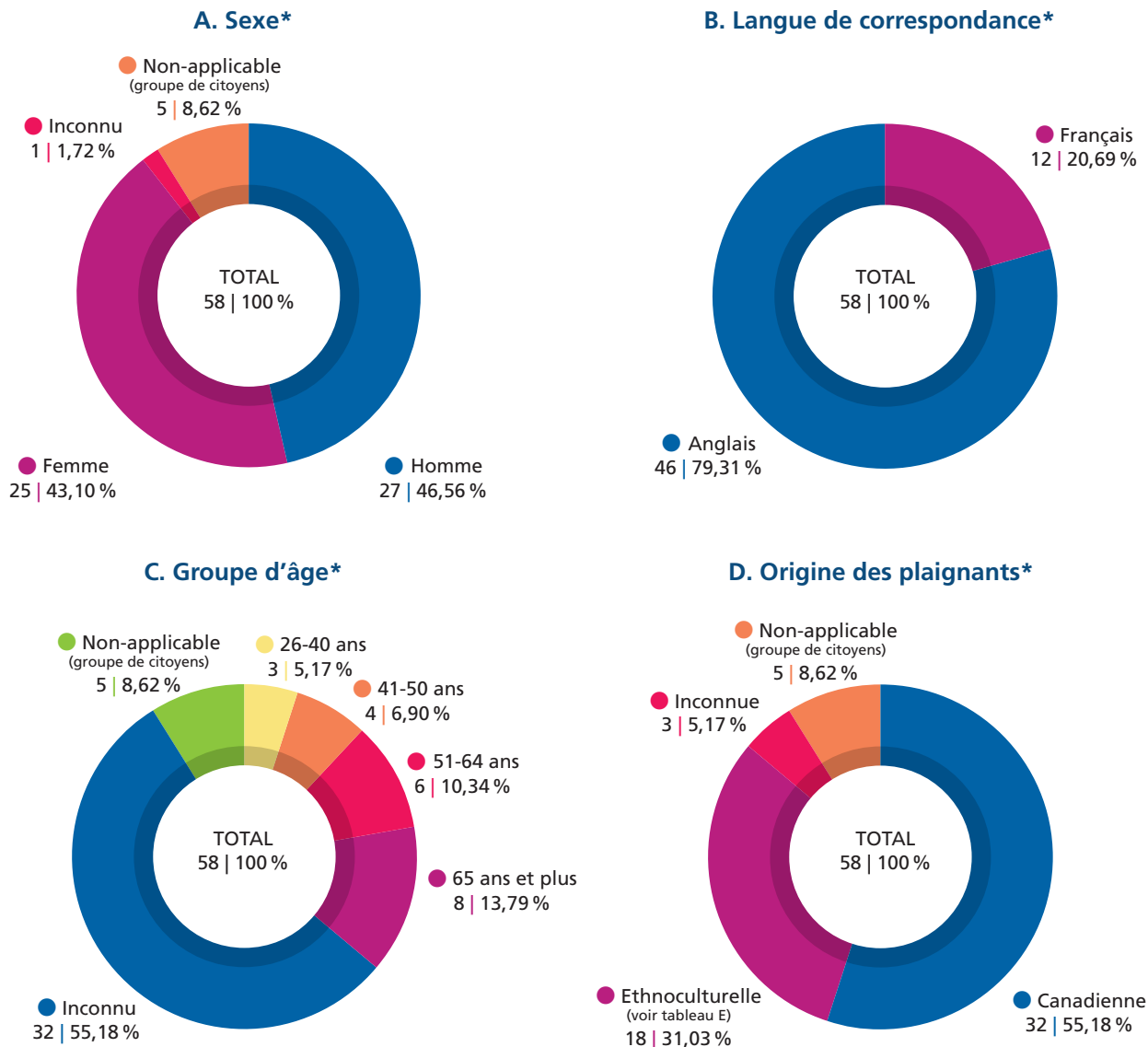
Les 95 % qui se sont prononcés se sont déclarés comme suit :

- Origine canadienne (55 %)
- Origine ethnoculturelle (31 %)

TABLEAU 16

Dossiers Charte

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS



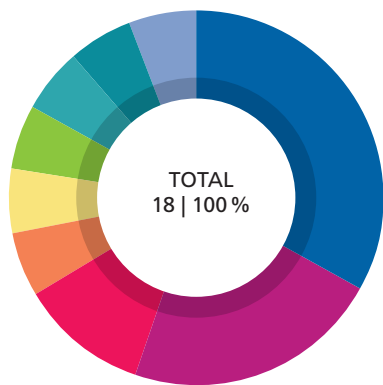
* Des 69 dossiers Charte traités en 2016, 11 ont été lancés par l'Odm, 5 ont été soumis par des groupes de citoyens.

TABLEAU 16 (suite)

Dossiers Charte

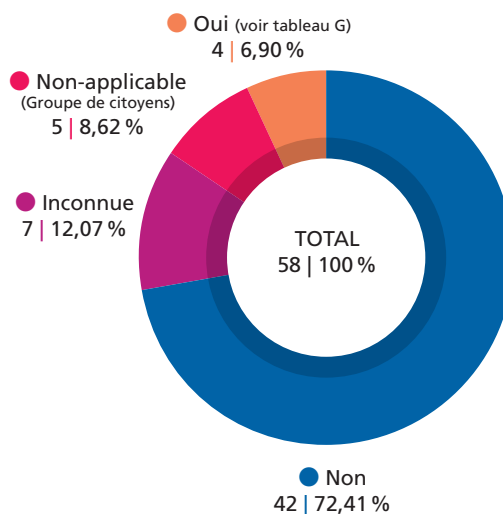
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS

E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées

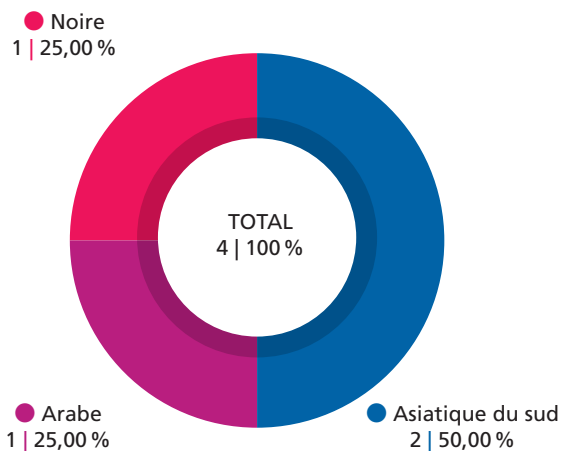


- Ethnoculturelle mais non-spécifiée
6 | 33,33 %
- Chinoise
1 | 5,56 %
- Française
1 | 5,56 %
- Italienne
4 | 22,21 %
- Haïtienne
1 | 5,56 %
- Grecque
1 | 5,56 %
- Juive
2 | 11,10 %
- Espagnole
1 | 5,56 %
- Portugaise
1 | 5,56 %

F. Plaignants d'une minorité visible déclarée*



G. Détail des minorités visibles déclarées



* Des 69 dossiers Charte traités en 2016, 11 ont été lancés par l’Odm, 5 ont été soumis par des groupes de citoyens.

Partie 4

Profil des plaintes et enquêtes, par entité

Voici, pour chacune des entités, un aperçu des différentes interventions de notre bureau, en 2016. À moins d'avis contraire, les résultats affichés sont en date du 31 décembre 2016.

Arrondissements

AHUNTSIC-CARTIERVILLE | 56 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Accès à l'information (1)	Participation citoyenne (2)
Application de la réglementation municipale (1)	Patrimoine (1)
Aqueduc/Égout (1)	Permis (2)
Arbre (13)	Qualité des services (4)
Bruit (1)	Réclamation monétaire – incident de la route (1)
Circulation (3)	Salubrité et entretien – autre (1)
Clôture/Haie (1)	Salubrité et entretien – coquerelles (2)
Communications (2)	Salubrité et entretien – rats et souris (2)
Comportement d'un employé/élu (1)	Sport et loisir (1)
Déneigement (1)	Stationnement/SRRR/Vignette (1)
Entrée charretière (2)	Voirie/Travaux publics (6)
Jardin communautaire (1)	Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)
Nuisance (3)	
Parc et espace vert (1)	

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

7	enquêtes approfondies
3	enquêtes sommaires
7	dossiers antérieurs
46	plaintes refusées sans enquête*

7 nouvelles enquêtes approfondies, dont 3 dossiers Charte

- Plainte à l'égard des frais exigés par la Ville pour l'abattage d'un arbre public – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Un citoyen se plaint de l'inaction de l'arrondissement relativement aux bruits et odeurs émanant de l'hôpital Fleury : cette situation se dégraderait depuis quelques années – dossier Charte – **en traitement**
- L'arrondissement n'aurait pas informé diligemment un citoyen de ses recours à la suite d'un dommage causé à sa clôture par une déneigeuse – dossier Charte – **en traitement**
- Depuis deux ans, l'arrondissement ne donne pas suite à la demande d'élagage de l'arbre en face de la résidence du plaignant – **en traitement**
- L'arrondissement refuse de réparer une clôture endommagée par une déneigeuse – **en traitement**
- Jardin communautaire : les procédures relatives aux exigences de nettoyage de chaque lot, en fin de saison, ne sont pas claires (normes, préavis et avis) – **plainte fondée – réglée**
- Un citoyen se plaint de l'accumulation récurrente d'eau devant sa résidence : il demande que la pente de la rue soit rectifiée – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

1	plainte fondée – réglée
1	plainte non fondée
5	en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies ouvertes en 2016 et complétées la même année
83,67 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'ODM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

3 nouvelles enquêtes sommaires, dont 1 dossier Charte

- Insatisfaction à l'égard du processus de consultation publique – projet de construction d'un pavillon dans le parc Basile-Routhier – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Plainte que ledit pavillon (parc Basile-Routhier) ne respecterait pas le règlement sur le zonage – **plainte non fondée**
- Des usagers du parc Rimbault passeraient par le rivage de la rivière des Prairies, en bordure de la propriété privée de la plaignante, pour y accéder – **plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête**

Résultats des enquêtes sommaires

- 2 plaintes non fondées
- 1 plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année
20,67 jours ouvrables

7 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 2 dossiers Charte

- Plainte d'un groupe de citoyens – le Projet particulier d'urbanisme (PPU) proposé par l'arrondissement ne correspond pas à ce qui a été discuté depuis deux ans – dossier Charte – dossier ouvert le 16 juin 2015 – **en traitement**
- L'arrondissement réclame des frais annuels d'occupation du domaine public – il y aurait empiètement par les deux dernières marches de son escalier avant – dossier ouvert le 3 juin 2015 – **en traitement**
- Expulsion d'un jardin communautaire pour cause d'impolitesse – la procédure prévue au règlement n'aurait pas été respectée – dossier ouvert le 11 août 2014, fermé le 7 mars 2016 – **plainte fondée – refus de règlement par le citoyen**
- Une citoyenne souhaite réintégrer un jardin communautaire, après en avoir été expulsée parce qu'elle n'aurait pas nettoyé son jardinet à la fin de la saison – dossier ouvert le 11 juin 2015, fermé le 21 avril 2016 – **plainte non fondée**
- Une citoyenne demande l'intégration des nouvelles cotes de crues du gouvernement du Québec le long de la rivière des Prairies – dossier ouvert le 8 décembre 2015, fermé le 6 avril 2016 – **plainte refusée – absence de juridiction – décision de l'agglomération**
- Un citoyen demande notre intervention auprès de l'arrondissement afin d'éviter la destruction de ses meubles qui sont entreposés dans une fourrière, depuis son éviction – dossier ouvert le 15 décembre 2015, fermé le 8 janvier 2016 – **RECOMMANDATION – acceptée**
- Une citoyenne s'oppose à la coupe d'une soixantaine d'arbres dans un parc pour y permettre l'aménagement d'un pavillon destiné aux usagers – dossier Charte – dossier ouvert le 17 décembre 2015, fermé le 21 avril 2016 – **plainte non fondée**

Résultats des dossiers antérieurs

- 1 plainte fondée –
RECOMMANDATION – acceptée
- 1 plainte fondée – refus de règlement par le citoyen
- 2 plaintes non fondées
- 1 plainte refusée – absence de juridiction – décision du Conseil d'agglomération
- 2 en traitement

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016
153,4 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
102,7 jours ouvrables

* **Les plaintes refusées sans enquête incluent** principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

ANJOU | 6 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Abri temporaire d'hiver (1) Circulation (2)
Application de la réglementation municipale (1) Comportement d'un employé/élu (1)
Parc et espace vert (1)

Types d'interventions

1 enquête approfondie
5 plaintes refusées sans enquête*

1 nouvelle enquête approfondie, dossier Charte

- Demande d'ajout d'une traverse pour piétons sur le boulevard des Galeries d'Anjou, entre Jarry et Belfroy – dossier Charte – **en traitement**

Résultat de l'enquête approfondie

En traitement

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

CÔTE-DES-NEIGES-NOTRE-DAME-DE-GRÂCE | 74 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Accès à l'information (1) Nuisance (1)
Animal (5) Participation citoyenne (2)
Application de la réglementation municipale (4) Patrimoine (1)
Aqueduc/Égout (1) Permis (9)
Arbre (5) Personne handicapée (2)
Bruit (2) Propreté (1)
Circulation (1) Qualité des services (3)
Clôture/Haie (1) Salubrité et entretien – autre (6)
Communications (3) Salubrité et entretien – moisissure (1)
Comportement d'un employé/élu (3) Salubrité et entretien – punaises (1)
Conflit d'intérêts (1) Sécurité (3)
Déchets/Recyclage/Compostage (2) Sport et loisir (1)
Déneigement (2) Stationnement/SRRR/Vignette (4)
Entrée charretière (1) Voirie/Travaux publics (7)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

13 enquêtes approfondies
8 enquêtes sommaires
6 dossiers antérieurs
53 plaintes refusées sans enquête*

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

13 nouvelles enquêtes approfondies, dont 7 dossiers Charte

- Demande de coupe d'une branche – arbre municipal – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Des citoyens se plaignent de plusieurs aspects relatifs à la consultation publique d'un Projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble (PPCMOI) (non-conformité du rapport, accessibilité de l'information) – dossier Charte – **en traitement**
- Des citoyens se plaignent du processus d'approbation référendaire d'un PPCMOI : ils contestent notamment le découpage des zones contiguës, le lieu et la durée d'ouverture du registre et le nombre de signataires requis – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Une citoyenne se plaint que sa voisine nourrit les animaux sauvages – **en traitement**
- L'arrondissement refuse d'implanter une aire d'exercice canin (AEC) dans le parc McDonald – **en traitement**
- Un citoyen veut agrandir son balcon. Il demande que l'arrondissement calcule sa marge de recul à partir de l'axe de la ruelle – **en traitement**
- L'arrondissement refuse de remplacer une partie de l'égout situé sous le domaine public – **plainte non fondée**
- Une signalisation empêche une personne handicapée de conduire son enfant jusqu'à l'école – dossier Charte – **en traitement**
- L'intersection Queen-Mary et Westbury adjacente au métro Snowdon ne serait pas sécuritaire pour les piétons – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**
- L'intersection Queen-Mary et Mountain-Sight ne serait pas sécuritaire pour les piétons – dossier Charte – **en traitement**
- Demande d'implantation d'un débarcadère pour personne handicapée devant sa résidence – dossier Charte – **en traitement**
- Lors de la réfection partielle du trottoir de la rue Trenholme, certaines dalles endommagées n'auraient pas été remplacées – **en traitement**
- Demande que des poteaux situés dans un cul-de-sac et qui protègent sa clôture, lors du déneigement, soient réparés – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte fondée – réglée
- 3 plaintes non fondées
- 9 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes approfondies
ouvertes en 2016 et complétées
la même année
78,75 jours ouvrables

* **Les plaintes refusées sans enquête incluent** principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

8 nouvelles enquêtes sommaires, dont 2 dossiers Charte

- Demande d'élagage d'un arbre dont le feuillage obstruerait les gouttières de sa maison – **plainte fondée – réglée**
- L'arrondissement aurait conseillé à la citoyenne de faire des démarches inutiles et coûteuses pour obtenir un permis de transformation – **désistement**
- Des inspecteurs auraient refusé de se déchausser ou d'enfiler des couvre-chaussures avant d'entrer dans l'appartement d'un plaignant, en mentionnant qu'il s'agissait d'une directive de l'arrondissement – **plainte fondée – réglée**
- Une Association de hockey mineur refuse l'inscription de son fils parce qu'il ne réside pas à Montréal – **plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête**
- Demande que l'arrondissement répare son aménagement paysager et son entrée de garage qui auraient été endommagés il y a plusieurs années, lors de travaux municipaux – **refus d'intervenir – prescription**
- Demande que la Ville répare ses marches endommagées lors de la réfection de sa rue – **en traitement**
- Des citoyens contestent le retrait du statut patrimonial de l'église Ste-Columba et l'approbation de sa démolition – dossier Charte – **plainte non fondée**
- L'arrondissement aurait levé l'interdiction d'utiliser son balcon arrière alors qu'elle considère qu'il est encore dangereux – dossier Charte – **en traitement**

Résultats des enquêtes sommaires

- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 plainte non fondée
- 1 plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête
- 1 refus d'intervenir – prescription
- 1 désistement
- 2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année

16,5 jours ouvrables

6 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 2 dossiers Charte

- Malgré un rapport confirmant la dangerosité d'une intersection où est survenu un accident mortel, l'arrondissement aurait négligé d'apporter des correctifs à la signalisation – dossier Charte – dossier ouvert le 1^{er} octobre 2015, fermé le 2 février 2016 – **plainte non fondée**
- Des citoyens se plaignent de l'état de la chaussée du chemin de la Côte Saint-Antoine (entre Grey et Décarie) et en réclament la réfection – dossier ouvert le 7 décembre 2015, fermé le 18 août 2016 – **plainte fondée – réglée**
- Plainte que le feu de circulation pour piétons situé à l'intersection de Queen-Mary et Décarie ne reste pas vert assez longtemps – dossier Charte – dossier ouvert le 10 novembre 2014, fermé le 9 mars 2016 – **plainte non fondée**
- Un citoyen affirme que son voisin exploite une entreprise de réfrigération dans leur secteur résidentiel – dossier ouvert le 17 février 2015 – **en traitement**
- Un citoyen est insatisfait de la méthodologie utilisée par un contractant de la Ville, pour dégeler son tuyau d'alimentation en eau – dossier ouvert le 17 décembre 2015 – **en traitement**
- Un citoyen croit que la Ville n'aurait pas enfoui assez profondément les tuyaux d'eau situés sous le domaine public, ce qui expliquerait des gels à répétition – dossier ouvert le 16 juillet 2015 – **en traitement**

Résultats des dossiers antérieurs

- 1 plainte fondée – réglée
- 2 plaintes non fondées
- 3 en traitement

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016

190,33 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture

75,77 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Appel d'offres/Contrat (1)
Permis (1)
Zonage/Urbanisme/Dérogation (2)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

5 dossiers antérieurs
4 plaintes refusées sans enquête*

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

5 dossiers antérieurs traités en 2016, aucun dossier Charte

- 5 plaintes relatives à des non-conformités réglementaires, dans un parc de maisons mobiles (entrepôts extérieurs, malpropreté, déficience du système d'aqueducs et d'égouts, odeurs nauséabondes, mauvais entretien d'une borne-sèche, sécurité du réseau électrique) : demande que les règlements soient appliqués pour corriger le tout – 5 dossiers distincts, ouverts le 18 novembre 2014 – **en traitement**

Résultat des dossiers antérieurs

5 en traitement

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

- | | |
|---|---|
| Accès à l'information (1) | Demande de retrait (1) |
| Appel d'offres/Contrat (1) | Permis (1) |
| Application de la réglementation municipale (1) | Propreté (1) |
| Aqueduc/Égout (1) | Salubrité et entretien – rats et souris (1) |
| Arbre (2) | Stationnement/SRRR/Vignette (1) |
| Bruit (1) | Voirie/Travaux publics (1) |
| Comportement d'un employé/élu (1) | |

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

- 3 enquêtes approfondies
- 4 dossiers antérieurs
- 11 plaintes refusées sans enquête*

3 nouvelles enquêtes approfondies, dont 1 dossier Charte

- Une citoyenne se plaint de la présence de blocs de ciment en bordure de rue et réclame qu'ils soient déplacés, conformément au règlement – **plainte fondée – réglée**
- Un propriétaire demande la coupe des branches mortes de 3 arbres municipaux – **en traitement**
- L'OdM intervient pour s'assurer que des mesures correctives soient apportées à un passage piétonnier dangereux, comme recommandé par le coroner – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**

Résultats des enquêtes approfondies

- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies ouvertes en 2016 et complétées la même année
87 jours ouvrables

Aucune enquête sommaire

4 dossiers antérieurs traités en 2016, aucun dossier Charte

- Plainte de nuisances générées par un restaurant : aménagement de la terrasse et gestion de ses déchets et matières recyclables – dossier ouvert le 14 octobre 2015 – **en traitement**
- L'OdM intervient pour s'assurer de l'implantation de mesures correctives à un passage piétonnier où est survenu un accident – dossier ouvert le 29 mai 2015, fermé le 21 juillet 2016 – **plainte fondée – réglée**
- Plainte contre l'aménagement d'une terrasse et que la gestion des déchets et matières recyclables d'un autre restaurant serait déficiente – dossier ouvert le 14 octobre 2015, fermé le 23 septembre 2016 – **plainte fondée – réglée**
- Un citoyen veut bénéficier rétroactivement d'une modification réglementaire prévoyant une exemption des frais de parcs – dossier ouvert le 23 novembre 2015, fermé le 5 janvier 2016 – **plainte refusée – absence de juridiction**

Résultats des dossiers antérieurs

- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 plainte refusée – absence de juridiction
- 1 en traitement

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016
180,33 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
143 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Application de la réglementation municipale (1)	Communications (2)
Aqueduc/Égout (1)	Déneigement (1)
Arbre (2)	Nuisance (3)
Bibliothèque (1)	Remorquage (1)
Bruit (1)	Sport et loisir (1)
Circulation (1)	Stationnement/SRRR/Vignette (1)
	Taxe – sauf foncière (1)

Types d'interventions

- 1 enquête approfondie
- 2 enquêtes sommaires
- 14 plaintes refusées sans enquête*

1 nouvelle enquête approfondie, dossier Charte

- Plainte de nuisances liées aux livraisons et aux opérations de chargement des déchets dans un immeuble voisin – dossier Charte – **en traitement**

Résultat de l'enquête approfondie

En traitement

2 nouvelles enquêtes sommaires, aucun dossier Charte

- Un citoyen ne retrouve pas sa voiture qui a été remorquée – **plainte fondée – réglée**
- Un citoyen croit que son compteur d'eau est défectueux – **désistement**

Résultats des enquêtes sommaires

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 désistement

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année

10,5 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur traité en 2016

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture

10,5 jours ouvrables

* **Les plaintes refusées sans enquête incluent** principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Accès à l'information (3)	Malversation alléguée (1)
Animal (1)	Nuisance (2)
Application de la réglementation municipale (8)	Permis (11)
Aqueduc/Égout (5)	Piste cyclable/Vélo (1)
Bruit (3)	Propreté (1)
Circulation (2)	Qualité des services (5)
Communications (2)	Réclamation monétaire – aqueduc/égout (1)
Comportement d'un employé/élu (2)	Ruelle (3)
Déchets/Recyclage/Compostage (3)	Salubrité et entretien – moisissure (3)
Demande de retrait (1)	Salubrité et entretien – punaises (1)
Déneigement (1)	Sécurité (3)
Droit acquis (1)	Sécurité incendie (1)
Évaluation/Taxe foncière (1)	Stationnement/SRRR/Vignette (3)
Infraction à une loi ou un règlement (3)	Voirie/Travaux publics (2)
	Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

11	enquêtes approfondies
3	enquêtes sommaires
9	dossiers antérieurs
61	plaintes refusées sans enquête*

11 nouvelles enquêtes approfondies, dont 5 dossiers Charte

- Plainte qu'une infiltration d'eau dans un logement proviendrait des infrastructures défectueuses de la Ville – **en traitement**
- Une propriétaire se plaint de la perte de ses droits acquis pour un usage commercial – immeuble situé dans une zone devenue résidentielle – **en traitement**
- Une propriétaire ayant perdu ses droits acquis d'utiliser commercialement un immeuble demande le remboursement des taxes payées – **en traitement**
- Plainte que des constructions sur le toit d'un immeuble voisin ne seraient pas conformes à la réglementation – **en traitement**
- Une propriétaire souhaite ajouter un troisième étage à son immeuble, mais l'arrondissement refuse le permis – **en traitement**
- Plainte à l'égard des longs délais de délivrance d'un permis de transformation et de la qualité du service à la clientèle – dossier Charte – **en traitement**
- Plainte que l'arrondissement ne la rappelle pas et ne fait aucun suivi pour régler son problème d'infiltration d'eau – dossier Charte – **en traitement**
- Un propriétaire conteste l'installation d'un gros bac à fleurs le long de sa propriété, dans le cadre d'un projet de ruelle verte – dossier Charte – **en traitement**
- L'aménagement d'une ruelle verte entrave l'accès d'un citoyen à son aire de stationnement – dossier Charte – **en traitement**
- Des locataires sont insatisfaits de la gestion d'un problème d'infiltration d'eau et de contamination fongique dans leur logement – dossier Charte – **en traitement**
- Un propriétaire souhaite changer les fenêtres de son triplex et conteste les exigences de l'arrondissement – **refus de collaboration du citoyen**

Résultats des enquêtes approfondies

1	refus de collaboration
10	en traitement

Délai de traitement

de l'enquête approfondie ouverte en 2016 et complétée la même année
30 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

3 nouvelles enquêtes sommaires, aucun dossier Charte

- Un citoyen se plaint de la durée d'un avis d'ébullition de l'eau – **plainte non fondée**
- Une citoyenne souhaite que le balai mécanique soit passé plus souvent – **plainte non fondée**
- Nouvelle demande de passage plus fréquent du balai mécanique sur sa rue – **refus d'intervenir**

Résultats des enquêtes sommaires

- 2 plaintes non fondées
- 1 refus d'intervenir

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année

16,33 jours ouvrables

9 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 2 dossiers Charte

- Plainte que des travaux de construction entrepris par leur voisin ne seraient pas conformes à la réglementation – dossier ouvert le 15 mars 2015 – **en traitement**
- Un citoyen conteste son exclusion des médias sociaux de l'arrondissement – dossier ouvert le 15 avril 2015 – **en traitement**
- Plainte de mauvaise gestion des ordures par un immeuble voisin et des odeurs qui en émanent – dossier ouvert le 22 décembre 2015, fermé le 20 décembre 2016 – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**
- Plainte de nuisances découlant des activités d'un bar à proximité de sa résidence – dossier ouvert le 22 décembre 2015, fermé le 23 février 2016 – **plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête**
- Plainte à l'encontre des frais d'occupation du domaine public que lui réclame l'arrondissement – dossier ouvert le 30 septembre 2014 – **en traitement**
- Un citoyen conteste des frais de parc – dossier ouvert le 13 novembre 2014 – **en traitement**
- Un citoyen conteste un Avis de non-conformité relatif à ses portes – dossier ouvert le 6 novembre 2014 – **en traitement**
- Des citoyens riverains d'une future aire d'exercice canin (AEC) se plaignent de l'absence de consultation avant son implantation – dossier Charte – dossier ouvert le 2 décembre 2014 – **en traitement**
- Plainte que des vibrations dans sa maison sont causées par le mauvais état de la chaussée et la circulation de camions lourds – dossier ouvert le 22 octobre 2014, fermé le 17 novembre 2016 – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**

Résultats des dossiers antérieurs

- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête
- 6 en traitement

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016

264 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture

124,43 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Accès à l'information (2)	Permis (10)
Animal (3)	Personne handicapée (1)
Application de la réglementation municipale (1)	Qualité des services (3)
Arbre (2)	Remorquage (1)
Bibliothèque (2)	Salubrité et entretien – autre (1)
Bruit (2)	Salubrité et entretien – moisissure (1)
Circulation (6)	Sécurité (2)
Communications (3)	Sport et loisir (1)
Comportement d'un employé/élu (2)	Stationnement/SRRR/Vignette (3)
Demande de retrait (2)	Voirie/Travaux publics (5)
Environnement/Développement durable (1)	Zonage/Urbanisme/Dérogation (2)
Nuisance (3)	
Parc et espace vert (1)	
Participation citoyenne (2)	

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

6	enquêtes approfondies
1	suivi d'engagement
1	enquête sommaire
4	dossiers antérieurs
54	plaintes refusées sans enquête*

6 nouvelles enquêtes approfondies et 1 suivi d'engagement, dont 4 dossiers Charte

- L'OdM s'assure du respect de l'engagement de la Ville à limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon – dossier Charte – **engagement – respecté**
- Un citoyen conteste les frais d'occupation facturés depuis quelques années pour son balcon et son escalier qui occuperaient le domaine public – bâtiment centenaire – **en traitement**
- Une citoyenne conteste son exclusion des bibliothèques pour un an – **plainte fondée – réglée**
- Des citoyens se plaignent de l'augmentation de la circulation automobile sur leur rue en raison des travaux routiers dans ce secteur – dossier Charte – **en traitement**
- Un propriétaire a de la difficulté à obtenir de l'information sur les frais d'occupation du domaine public – **en traitement**
- Qualité des services : l'arrondissement n'aurait pas répondu à une plainte formulée par 30 résidents de la rue Sainte-Cunégonde concernant l'intensification de la circulation et les problèmes de sécurité qui en découlent – dossier Charte – **en traitement**
- Un résident du « Village Saint-Augustin » conteste le recours à un règlement omnibus, pour modifier le Règlement d'urbanisme – dossier Charte – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

1	plainte fondée
1	suivi d'engagement – respecté
5	en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies ouvertes en 2016 et complétées la même année
71 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

1 nouvelle enquête sommaire, aucun dossier Charte

- Plainte que l'arrondissement tarderait à réparer un gros nid-de-poule – **plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête**

Résultat de l'enquête sommaire

Plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête

Délai de traitement

de l'enquête sommaire ouverte en 2016 et complétée la même année
37 jours ouvrables

4 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 3 dossiers Charte

- La propriétaire d'un immeuble patrimonial trouve que l'arrondissement ne prend pas suffisamment de mesures pour limiter les impacts sur sa propriété d'un projet de démolition/construction sur le terrain voisin – dossier ouvert le 24 septembre 2015, fermé le 21 avril 2016 – **plainte non fondée**
- Cette même citoyenne est insatisfaite du processus de contestation dudit projet de démolition/construction – dossier Charte – dossier ouvert le 24 septembre 2015, fermé le 21 avril 2016 – **plainte non fondée**
- Demande que les procédures relatives aux coupes d'arbres soient améliorées – dossier Charte – dossier ouvert le 4 juin 2014, fermé le 22 décembre 2016 – **plainte fondée – réglée**
- Plainte de bruits émanant d'une usine – dossier Charte – dossier ouvert le 15 décembre 2015 – **en traitement**

Résultats des dossiers antérieurs

- 1 plainte fondée – réglée
- 2 plaintes non fondées
- 1 en traitement

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016
303,33 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à l'année d'ouverture
181,5 jours ouvrables

MERCIER-HOCHELAGA-MAISONNEUVE | 59 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Accès à l'information (1)	Divers (1)
Animal (3)	Infraction à une loi ou un règlement (1)
Application de la réglementation municipale (3)	Jardin communautaire (1)
Aqueduc/Égout (2)	Permis (4)
Arbre (4)	Piste cyclable/Vélo (1)
Bruit (3)	Propreté (2)
Circulation (1)	Qualité des services (2)
Clôture/Haie (2)	Ruelle (4)
Communications (1)	Salubrité et entretien – autre (3)
Comportement d'un employé/élu (1)	Salubrité et entretien – moisissure (1)
Décision ou action d'un élu ou personnel de son cabinet (1)	Sécurité (1)
Décision du Conseil d'arrondissement (1)	Stationnement/SRRR/Vignette (1)
Demande de retrait (2)	Taxe – sauf foncière (3)
Déneigement (4)	Transport (1)
	Voirie/Travaux publics (1)
	Zonage/Urbanisme/Dérogation (3)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

- 6 enquêtes approfondies
- 1 enquête sommaire
- 2 dossiers antérieurs
- 52 plaintes refusées sans enquête*

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

6 nouvelles enquêtes approfondies, dont 3 dossiers Charte

- À la suite de travaux de transformation, un groupe de citoyens se plaint de devoir payer une contribution au fonds compensatoire de stationnement afin de régulariser la conformité des aires de stationnement – **en traitement**
- Une citoyenne se plaint d’avoir reçu un constat d’infraction au nom du Syndicat des copropriétaires dont elle fait partie, alors que le constat aurait dû être remis au copropriétaire qui a fait des travaux sans permis – **en traitement**
- Une citoyenne demande le retrait d’un constat d’infraction reçu pour avoir stationné dans une piste cyclable alors que la signalisation portait à confusion – dossier Charte – **en traitement**
- Une propriétaire de condo se plaint que son voisin ait obtenu illégalement un permis de transformation pour l’installation d’une hotte commerciale alors qu’elle n’a jamais signé d’autorisation – **en traitement**
- Un riverain d’une ruelle verte demande le retrait d’un bac bloquant un accès à la ruelle – dossier Charte – **en traitement**
- Une citoyenne se plaint de bruit excessif émanant d’une ruelle verte, dû à la présence d’enfants et de modules de jeu – dossier Charte – **en traitement**

Résultat des enquêtes approfondies

6 en traitement

1 nouvelle enquête sommaire, aucun dossier Charte

- Une résidente se plaint de la mauvaise application du règlement sur les clôtures par l’arrondissement – **plainte non fondée**

Résultat de l’enquête sommaire

Plainte non fondée

Délai de traitement

de l’enquête sommaire ouverte en 2016 et complétée la même année
32 jours ouvrables

2 dossiers antérieurs traités en 2016, dossiers Charte

- Plainte de nuisances causées par une hotte – dossier Charte – dossier ouvert le 8 décembre 2015, fermé le 27 mai 2016 – **plainte non fondée**
- Plainte que l’arrondissement ne gère pas bien le terrain voisin où se trouve une excavation géante : il craint pour sa sécurité et l’intégrité de son immeuble – dossier Charte – dossier ouvert le 20 octobre 2015, fermé le 29 septembre 2016 – **plainte non fondée**

Résultat des dossiers antérieurs

2 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016
173 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d’ouverture
132,67 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l’OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n’est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Abri temporaire d'hiver (1)	Fourrière – entreposage de meubles (2)
Application de la réglementation municipale (2)	Permis (1)
Communications (1)	Qualité des services (1)
Comportement d'un employé/élu (2)	Salubrité et entretien – moisissure (1)
Déchets/Recyclage/Compostage (3)	Sécurité (1)
Entrée charretière (1)	Stationnement/SRRR/Vignette (1)
Évaluation/Taxe foncière (1)	Voirie/Travaux publics (3)
	Zonage/Urbanisme/Dérogation (2)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

- 5 enquêtes approfondies
- 1 enquête sommaire
- 3 dossiers antérieurs
- 17 plaintes refusées sans enquête*

5 nouvelles enquêtes approfondies, dont 2 dossiers Charte

- Une citoyenne conteste le compostage obligatoire des résidus alimentaires (odeurs, animaux, malpropreté de son entrée de stationnement) et souhaiterait en être exemptée – **en traitement**
- L'arrondissement refuserait dorénavant de ramasser les biens meubles laissés sur le domaine public à la suite d'une éviction – les citoyens n'en auraient pas été informés – **plainte fondée – réglée**
- L'OdM fait un suivi : l'arrondissement devait rédiger un document d'information sur les exigences réglementaires applicables aux projets de construction sur son territoire – dossier Charte – **en traitement**
- L'OdM fait un suivi des interventions réalisées par l'arrondissement sur divers enjeux de sécurité, dans des lieux de culte non conformes – dossier Charte – **en traitement**
- Des citoyens qui possèdent deux bâtiments principaux sur un même lot souhaiteraient régulariser cette situation – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte fondée – réglée
- 4 en traitement

Délai de traitement

de l'enquête approfondie ouverte en 2016 et complétée la même année
103 jours ouvrables

1 nouvelle enquête sommaire, aucun dossier Charte

- Un locataire sur le point d'être évincé craint que l'arrondissement refuse de récupérer ses biens – **plainte non fondée**

Résultat de l'enquête sommaire

Plainte non fondée

Délai de traitement

de l'enquête sommaire ouverte en 2016 et complétée la même année
2 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

3 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 2 dossiers Charte

- Un citoyen se plaint de la présence d'insectes dans son logement – dossier Charte – dossier ouvert le 14 septembre 2015, fermé le 23 août 2016 – **désistement**
- Un citoyen se plaint de la présence de moisissures dans son logement – dossier Charte – dossier ouvert le 14 septembre 2015, fermé le 23 août 2016 – **désistement**
- Un citoyen se plaint de nuisances générées par un lieu de culte possiblement illégal – dossier ouvert le 27 septembre 2014 – **en traitement**

Résultats des dossiers antérieurs

2 désistements
1 en traitement

Délai de traitement moyen
des dossiers antérieurs fermés
en 2016
232 jours ouvrables

Délai de traitement moyen
Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
142 jours ouvrables

OUTREMONT | 13 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Accès à l'information (2)	Permis (2)
Application de la réglementation municipale (2)	Propreté (2)
Arbre (1)	Remorquage (1)
Déchets/Recyclage/Compostage (2)	Sécurité (1)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

5 dossiers antérieurs
13 plaintes refusées sans enquête*

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

5 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 1 dossier Charte

- Un citoyen n'est pas satisfait des travaux d'un sous-traitant de la Ville qui a réparé un tuyau d'alimentation en eau qui avait gelé – dossier ouvert le 17 décembre 2015 – **en traitement**
- La Ville aurait mal exécuté les travaux d'enfouissement d'un tuyau – dossier ouvert le 16 juillet 2015 – **en traitement**
- Un citoyen se plaint du délai de délivrance d'un permis pour des travaux de réfection – dossier ouvert le 27 août 2015, fermé le 28 juin 2016 – **plainte non fondée**
- Plainte de bruit excessif émanant d'une thermopompe – dossier Charte – dossier ouvert le 27 mars 2014, fermé le 8 juillet 2016 – **plainte fondée – engagement**
- Plainte d'iniquité dans la facturation de taxe d'eau pour certains commerces – dossier ouvert le 30 juillet 2014 – **en traitement**

Résultats des dossiers antérieurs

1 plainte fondée – engagement
1 plainte non fondée
3 en traitement

Délai de traitement moyen
des dossiers antérieurs fermés
en 2016
382 jours ouvrables

Délai de traitement moyen
Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
382 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'ODM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

PIERREFONDS-ROXBORO | 13 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Animal (2)	Droit acquis (1)
Appel d'offres/Contrat (1)	Entrée charretière (3)
Arbre (1)	Permis (2)
Décision ou action d'un élu ou personnel de son cabinet (1)	Salubrité et entretien – punaises (1)
	Sécurité (1)

Types d'interventions incluant 1 dossier antérieur

- 2 enquêtes approfondies
- 1 dossier antérieur
- 11 plaintes refusées sans enquête*

2 nouvelles enquêtes approfondies, aucun dossier Charte

- Une citoyenne se plaint que sa voisine nourrit et attire beaucoup d'oiseaux et que l'arrondissement ne fait rien – **en traitement**
- Un propriétaire demande l'élargissement de son entrée charretière – **en traitement**

Résultat des enquêtes approfondies

- 2 en traitement

Aucune enquête sommaire

1 dossier antérieur traité en 2016, dossier Charte

- Plainte que sa rue serait mal entretenue et mal déneigée – dossier Charte – dossier ouvert le 27 janvier 2015, fermé le 7 avril 2016 – **désistement**

Résultat du dossier antérieur

Désistement

Délai de traitement

du dossier antérieur fermé en 2016
294 jours ouvrables

RIVIÈRE-DES-PRAIRIES-POINTE-AUX-TREMBLES | 48 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Abri temporaire d'hiver (1)	Évaluation/Taxe foncière (1)
Accessibilité universelle (1)	Infraction à une loi ou un règlement (1)
Animal (2)	Permis (8)
Application de la réglementation municipale (4)	Personne handicapée (1)
Arbre (4)	Réclamation monétaire – travaux municipaux (1)
Circulation (4)	Salubrité et entretien – moisissure (1)
Clôture/Haie (5)	Sport et loisir (1)
Communications (2)	Voirie/Travaux publics (4)
Déchets/Recyclage/Compostage (2)	Zonage/Urbanisme/Dérogation (3)
Entrée charretière (2)	

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

- 7 enquêtes approfondies
- 5 enquêtes sommaires
- 4 dossiers antérieurs
- 36 plaintes refusées sans enquête*

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

7 nouvelles enquêtes approfondies, dont 2 dossiers Charte

- L'OdM intervient pour s'assurer que l'accessibilité universelle soit considérée, dans le projet de plage de l'Est – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Contestation de la décision d'implanter une aire d'exercice canin (AEC) dans le parc Germaine-Casabon : risque élevé de nuisances – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**
- Un citoyen conteste l'exigence d'avoir 10 % de verdure en cour avant et l'interdiction d'y stationner un véhicule – **en traitement**
- L'arrondissement exige la démolition d'un muret aménagé en façade d'une maison parce qu'il empièterait sur l'emprise municipale – **plainte non fondée**
- Un citoyen conteste un avis lui ordonnant de déplacer sa clôture érigée en 1986, sur le domaine public – **plainte non fondée**
- Un citoyen qui doit déplacer sa clôture souhaite conserver sa hauteur – **en traitement**
- Un citoyen se plaint des exigences relatives à la marge de recul latérale qui l'empêchent d'installer une piscine – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte fondée – réglée
- 4 plaintes non fondées
- 2 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes approfondies
ouvertes en 2016 et complétées
la même année
57,2 jours ouvrables

5 nouvelles enquêtes sommaires, aucun dossier Charte

- Les éboueurs ne déposent pas les poubelles à la bonne place après la collecte – **plainte fondée – réglée**
- Un citoyen affirme ne pas avoir été adéquatement informé des dimensions autorisées, lors de la construction de sa maison en 1982 (il aurait voulu construire une bâtisse plus grande) – **refus d'intervenir – prescription**
- Une citoyenne souhaite conserver son aménagement en cour avant et refuse d'y ajouter de la verdure – **plainte non fondée**
- Plainte que l'arrondissement a planté un arbre devant sa résidence, sans son approbation – demande qu'il soit enlevé – **plainte non fondée**
- Un citoyen conteste les changements apportés au projet du Règlement de zonage, à l'étape de la demande d'approbation référendaire – **refus d'intervenir – autre motif**

Résultats des enquêtes sommaires

- 1 plainte fondée – réglée
- 2 plaintes non fondées
- 2 refus d'intervenir

Délai de traitement moyen
des enquêtes sommaires ouvertes
en 2016 et complétées la même
année
12,2 jours ouvrables

4 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 2 dossiers Charte

- L'arrondissement menace de démolir un immeuble en construction qui tarde à être terminé – dossier ouvert le 29 octobre 2015, fermé le 13 janvier 2016 – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**
- Un citoyen conteste les exigences de l'arrondissement, pour l'aménagement de sa cour avant – dossier Charte – dossier ouvert le 2 novembre 2015, fermé le 23 juin 2016 – **plainte non fondée**
- Plainte que l'arrondissement n'entretient plus son arbre privé avant alors qu'il l'aurait fait pendant des années – dossier ouvert le 12 novembre 2015, fermé le 13 janvier 2016 – **plainte non fondée**
- Plainte de nombreuses erreurs dans les titres de propriétés de la citoyenne et de la Ville, à l'égard des empiètements mutuels entre son terrain et le domaine public – dossier ouvert le 27 novembre 2014, fermé le 22 novembre 2016 – **plainte fondée – réglée**

Résultats des dossiers antérieurs

- 2 plaintes fondées – réglées
- 2 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen
des dossiers antérieurs fermés
en 2016
229,5 jours ouvrables

Délai de traitement moyen
Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à l'année d'ouverture
90,36 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Accès à l'information (1)	Malversation alléguée (1)
Animal (5)	Nuisance (3)
Appel d'offres/Contrat (1)	Participation citoyenne (1)
Application de la réglementation municipale (2)	Permis (4)
Arbre (3)	Piste cyclable/Vélo (1)
Bruit (3)	Propreté (1)
Clôture/Haie (1)	Qualité des services (8)
Comportement d'un employé/élu (2)	Ruelle (8)
Conflit d'intérêts (1)	Salubrité et entretien – autre (4)
Déchets/Recyclage/Compostage (4)	Salubrité et entretien – moisissure (1)
Décision d'un Conseil d'arrondissement (1)	Salubrité et entretien – rats et souris (1)
Demande de retrait (20)	Sport et loisir (1)
Déneigement (1)	Stationnement/SRRR/Vignette (3)
Divers (2)	Transport (1)
Environnement/Développement durable (1)	Voirie/Travaux publics (8)
	Zonage/Urbanisme/Dérogation (2)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

28	enquêtes approfondies
5	enquêtes sommaires
7	dossiers antérieurs
63	plaintes refusées sans enquête*

28 nouvelles enquêtes approfondies, dont 24 dossiers Charte

- Plainte de nuisances de bruit causées par un centre de conditionnement physique – dossier Charte – **en traitement**
- L'OdM intervient relativement à des nuisances de bruit pour les résidents – usine qui ne respecterait pas la réglementation – dossier Charte – **en traitement**
- Demandes de retrait de Constats d'infraction émis – stationnement aux abords d'une piste cyclable demeurée ouverte pour l'hiver : les citoyens se plaignent de la gestion du dossier et des informations confuses – dossiers Charte – **20 dossiers distincts : 16 plaintes fondées – réglées, 1 plainte non fondée, 3 en traitement (constats déjà payés)**
- Un Syndicat de copropriété se plaint du refus de la Ville de permettre l'installation de boîtes postales sur le domaine public ou privé – **en traitement**
- Plainte à l'encontre du refus de sa demande de certificat l'autorisant à exploiter le deuxième étage de son triplex comme « résidence touristique » – **en traitement**
- L'OdM intervient afin d'améliorer pour l'avenir les procédures et les communications internes et externes concernant les pistes cyclables, en hiver – dossier Charte – **en traitement**
- L'OdM fait le suivi d'un engagement sur les mesures d'apaisement de la circulation dans la ruelle Saint-Vallier, tout en maintenant l'accès pour les commerçants – **en traitement**
- De nombreux citoyens reprochent à l'arrondissement de n'avoir prévu aucune zone de passage pour les résidents, dans le grand terre-plein gazonné qu'il vient d'installer en bordure de la rue – dossier Charte – **en traitement**
- Une propriétaire se plaint du refus de l'arrondissement d'autoriser des activités commerciales dans son local – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

16	plaintes fondées – réglées
2	plaintes non fondées
10	en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies
ouvertes en 2016 et complétées
la même année
20,39 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

5 nouvelles enquêtes sommaires, dont 1 dossier Charte

- Un citoyen se plaint de la hauteur de la clôture de son voisin – **plainte non fondée**
- Un citoyen se plaint du processus de consultation de 2012 relatif à l'implantation d'une ruelle verte derrière sa résidence – **refus d'intervenir – prescription**
- Un citoyen se plaint de la fermeture partielle d'une ruelle – **plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête**
- Un citoyen se plaint de la fermeture partielle d'une ruelle – **désistement**
- Un citoyen allègue que les branches d'un arbre municipal touchent un fil électrique, lors du passage de gros camions – il craint pour la sécurité des citoyens – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**

Résultats des enquêtes sommaires

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte non fondée
- 1 plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête
- 1 refus d'intervenir – prescription
- 1 désistement

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année

17,2 jours ouvrables

7 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 5 dossiers Charte

- Plainte de bruit excessif émanant d'une usine – dossier ouvert le 5 octobre 2015, fermé le 1^{er} mars 2016 – dossier Charte – **désistement**
- Plainte de bruit excessif émanant de thermopompes environnantes – dossier ouvert le 3 novembre 2015, fermé le 6 juin 2016 – dossier Charte – **plainte non fondée**
- L'arrondissement refuse d'offrir le service de collecte des déchets dans un secteur – dossier ouvert le 22 décembre 2014, fermé le 1^{er} août 2016 – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**
- Un citoyen se plaint de la gestion par l'arrondissement de sa demande de permis de construction – dossier ouvert le 1^{er} juin 2015, fermé le 29 janvier 2016 – **plainte fondée – réglée**
- Une citoyenne se plaint de la qualité du service à la clientèle et des délais de traitement de sa demande de permis – dossier ouvert le 1^{er} juin 2015 – dossier Charte – **en traitement**
- Contestation de la procédure de consultation ayant mené à la fermeture partielle d'une ruelle – dossier ouvert le 9 novembre 2015, fermé le 13 janvier 2016 – **refus d'intervenir**
- La fermeture partielle de la ruelle située au nord du boulevard Rosemont, entre la 5^e Avenue et la 6^e Avenue pose des problèmes d'accès à un commerçant riverain – dossier ouvert le 5 décembre 2014, fermé le 4 novembre 2016 – dossier Charte – **plainte fondée – RECOMMANDATION**

Résultats des dossiers antérieurs

- 1 plainte fondée – **RECOMMANDATION**
- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 plainte non fondée
- 1 refus d'intervenir
- 1 désistement
- 1 en traitement

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016

164,33 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture

49,62 jours ouvrables

* **Les plaintes refusées sans enquête incluent** principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'ODM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

SAINT-LAURENT | 16 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Accès à l'information (1)	Qualité des services (1)
Aqueduc/Égout (1)	Salubrité et entretien – coquerelles (1)
Arbre (2)	Salubrité et entretien – punaises (1)
Circulation (1)	Stationnement/SRRR/Vignette (1)
Communications (1)	Zonage/Urbanisme/Dérogation (2)
Permis (3)	
Piste cyclable/Vélo (1)	

Types d'interventions incluant 1 dossier antérieur

- 2 enquêtes approfondies
- 1 dossier antérieur
- 14 plaintes refusées sans enquête*

2 nouvelles enquêtes approfondies, aucun dossier Charte

- Plainte à l'encontre du refus de l'arrondissement de délivrer un permis d'enseigne commerciale pour une garderie – **en traitement**
- Une entreprise se plaint de ne pouvoir obtenir un « certificat d'occupation d'usage » pour ses opérations de déneigement – **en traitement**

Résultat des enquêtes approfondies

- 2 en traitement

Aucune enquête sommaire

1 dossier antérieur traité en 2016, dossier Charte

- Plaintes de nuisances diverses découlant des activités d'une pépinière – dossier ouvert le 29 juillet 2013 – dossier Charte – **en traitement**

Résultat du dossier antérieur

En traitement

SAINT-LÉONARD | 15 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Application de la réglementation municipale (3)	Permis (3)
Aqueduc/Égout (1)	Qualité des services (1)
Bruit (1)	Salubrité et entretien – moisissure (2)
Divers (1)	Sport et loisir (1)
Malversation alléguée (1)	Stationnement/SRRR/Vignette (1)

Types d'interventions incluant 1 dossier antérieur

- 1 enquête approfondie
- 1 enquête sommaire
- 1 dossier antérieur
- 13 plaintes refusées sans enquête*

1 nouvelle enquête approfondie, aucun dossier Charte

- Un citoyen conteste le refus de l'arrondissement de lui délivrer un permis de construction – **plainte non fondée**

Résultat de l'enquête approfondie

Plainte non fondée

Délai de traitement

de l'enquête approfondie ouverte en 2016 et complétée la même année
67 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

1 nouvelle enquête sommaire, aucun dossier Charte

- Une citoyenne souhaite être exemptée d'un règlement exigeant un mètre de verdure en bordure des cours latérales et arrière – **plainte non fondée**

Résultat de l'enquête sommaire
Plainte non fondée

Délai de traitement moyen
de l'enquête sommaire ouverte en
2016 et complétée la même année
8 jours ouvrables

1 dossier antérieur traité en 2016, dossier Charte

- Plainte que l'arrondissement n'intervient pas auprès d'un promoteur qui ne respecte pas les règlements municipaux (propreté et entreposage non permis sur un terrain vacant) et qui tarde à aménager les infrastructures (pavage, trottoirs, lampadaires) – dossier ouvert le 27 octobre 2014, fermé le 17 août 2016 – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**

Résultat du dossier antérieur
Plainte fondée – réglée

Délai de traitement
du dossier antérieur fermé en 2016
445 jours ouvrables

Délai de traitement moyen
Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
173,33 jours ouvrables

VERDUN | 30 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Accessibilité universelle (1)	Divers (1)
Animal (1)	Fourrière –
Application de la réglementation municipale (2)	entreposage de meubles (2)
Arbre (1)	Nuisance (1)
Bruit (2)	Permis (1)
Circulation (1)	Piste cyclable/Vélo (1)
Clôture/Haie (2)	Qualité des services (1)
Communications (1)	Salubrité et entretien – autre (2)
Comportement d'un employé/élu (1)	Salubrité et entretien – moisissure (1)
Déchets/Recyclage/Compostage (1)	Sécurité (3)
Déneigement (2)	Voirie/Travaux publics (1)
	Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

- 4** enquêtes approfondies
- 2** enquêtes sommaires
- 5** dossiers antérieurs
- 24** plaintes refusées sans enquête*

4 nouvelles enquêtes approfondies, dont 3 dossiers Charte

- L'OdM intervient pour s'assurer que l'arrondissement tienne compte de l'accessibilité universelle dans son projet de plage – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Plainte que les arbres plantés par un copropriétaire ne sont pas conformes au règlement sur le zonage – **en traitement**
- Plainte que les vélos circulent sur les trottoirs en face d'un centre communautaire – risques de collisions avec les piétons – dossier Charte – **en traitement**
- Plainte alléguant des interruptions fréquentes et prolongées de l'éclairage de sa rue – crainte pour la sécurité des piétons le soir – dossier Charte – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1** plainte non fondée
- 3** en traitement

Délai de traitement
de l'enquête approfondie ouverte
en 2016 et complétée la même
année
63 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

2 nouvelles enquêtes sommaires, aucun dossier Charte

- Un citoyen conteste l'exigence de l'arrondissement de remplacer sa clôture en bois, par une en métal – **plainte fondée – réglée**
- Une mère monoparentale demande de la flexibilité pour pouvoir récupérer ses biens entreposés par l'arrondissement, depuis son éviction – **plainte fondée – réglée**

Résultat des enquêtes sommaires

2 plaintes fondées – réglées

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année

4 jours ouvrables

5 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 4 dossiers Charte

- Des citoyens contestent les coupes d'arbres autour de l'estacade du pont Champlain – dossier ouvert le 17 juillet 2015, fermé le 26 février 2016 – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Un citoyen se plaint de l'absence de consultation avant le réaménagement de la rue Beurling – dossier ouvert le 28 juillet 2015 – dossier Charte – **en traitement**
- Le citoyen conteste également ce réaménagement qui le prive d'accès à la voie publique – dossier ouvert le 28 juillet 2015 – dossier Charte – **en traitement**
- Des citoyens se plaignent de l'absence d'avis avant la fermeture de la piste cyclable de l'estacade – dossier ouvert le 17 juillet 2015, fermé le 26 février 2016 – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Une citoyenne souhaite l'implantation d'une zone de stationnement sur rue réservé aux résidents (SRRR) – dossier ouvert le 18 décembre 2015, fermé le 15 février 2016 – **plainte non fondée**

Résultats des dossiers antérieurs

3 plaintes non fondées
2 en traitement

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016

111 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture

67,33 jours ouvrables

VILLE-MARIE | 45 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Animal (2)	Infraction à une loi ou un règlement (1)
Application de la réglementation municipale (3)	Nuisance (3)
Aqueduc/Égout (3)	Permis (4)
Arbre (1)	Qualité des services (1)
Circulation (1)	Ruelle (1)
Communications (4)	Salubrité et entretien – autre (3)
Déchets/Recyclage/Compostage (1)	Salubrité et entretien – moisissure (2)
Décision d'un Conseil d'arrondissement (1)	Sécurité (1)
Divers (1)	Stationnement/SRRR/Vignette (3)
Droits de la personne (1)	Voirie/Travaux publics (7)
	Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

3 enquêtes approfondies
5 dossiers antérieurs
42 plaintes refusées sans enquête*

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

3 nouvelles enquêtes approfondies, aucun dossier Charte

- Un citoyen aimerait que l'arrondissement raccorde son immeuble enclavé au réseau d'aqueducs et d'égouts – **plainte non fondée**
- L'arrondissement a délivré un permis de rénovation au propriétaire d'une unité de condo pour des travaux qui n'avaient pas tous été approuvés par le Syndicat de copropriété – **plainte fondée – réglée**
- L'arrondissement refuse l'aménagement d'une aire de stationnement pour une nouvelle construction, en s'appuyant sur la définition du mot « façade » – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte non fondée
- 1 en traitement

Délai de traitement moyen
des enquêtes approfondies
ouvertes en 2016 et complétées
la même année
64,5 jours ouvrables

Aucune enquête sommaire

5 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 3 dossiers Charte

- L'arrondissement refuse d'abattre un arbre dont les racines causeraient des dommages importants à une fondation – dossier Charte – dossier ouvert le 9 novembre 2015, fermé le 17 octobre 2016 – **plainte fondée – réglée**
- Un citoyen reproche à l'arrondissement de ne pas avoir révélé qu'un terrain était contaminé – dossier ouvert le 26 novembre 2015, fermé le 5 mai 2016 – **dossier fermé – recours judiciaire en cours**
- Plainte contre l'intensification de la circulation de camions lourds sur la rue Frontenac et des nuisances qui en découlent – dossier Charte – dossier ouvert le 29 mai 2015 – **en traitement**
- Plainte contre le refus de l'arrondissement de délivrer un permis pour l'ajout de fenêtres – immeuble voisin d'un jardin communautaire – dossier ouvert le 25 août 2014, fermé le 5 juillet 2016 – **plainte fondée – réglée**
- L'OdM enquête sur l'accessibilité universelle des terrasses installées sur le domaine public – dossier Charte – dossier ouvert le 7 juin 2013 – **en traitement**

Résultats des dossiers antérieurs

- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 dossier fermé – recours judiciaire
- 2 en traitement

Délai de traitement moyen
des dossiers antérieurs fermés
en 2016
263,33 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture

183,8 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Application de la réglementation municipale (3)	Permis (2)
Aqueduc/Égout (1)	Piste cyclable/Vélo (1)
Arbre (5)	Qualité des services (2)
Bibliothèque (1)	Relations de travail (1)
Bruit (2)	Salubrité et entretien – autre (1)
Clôture/Haie (1)	Salubrité et entretien – coquerelles (1)
Communications (1)	Sport et loisir (1)
Comportement d'un employé/élu (3)	Stationnement/SRRR/Vignette (1)
Infraction à une loi ou un règlement (1)	Voirie/Travaux publics (4)
Nuisance (3)	Zonage/Urbanisme/Dérogation (3)

Types d'interventions

2 enquêtes approfondies
4 enquêtes sommaires
32 plaintes refusées sans enquête*

2 nouvelles enquêtes approfondies, dossiers Charte

- Un citoyen réclame le remboursement de frais d'occupation permanente du domaine public qu'il a payés depuis l'aménagement d'une voie d'accès à son garage – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**
- L'OdM intervient afin d'améliorer les procédures et les communications internes et externes relatives aux pistes cyclables en hiver – dossier Charte – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 en traitement

Délai de traitement

de l'enquête approfondie ouverte en 2016 et complétée la même année
55 jours ouvrables

4 nouvelles enquêtes sommaires, dont 2 dossiers Charte

- Un citoyen conteste la demande d'enlever sa pergola dont une partie constituerait une clôture non conforme – **en traitement**
- Plainte d'odeurs émanant d'un commerce alimentaire situé sous son logement – **désistement**
- Plainte que deux arbres ont été plantés devant sa résidence sans que la propriétaire n'ait été consultée – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Un arbre municipal causerait des dommages à sa propriété et à celle de sa voisine – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**

Résultats des enquêtes sommaires

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte non fondée
- 1 désistement
- 1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année
39 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur traité en 2016

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
43 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

DOSSIERS VISANT L'ENSEMBLE DES ARRONDISSEMENTS | 3 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Animal (1)
Personne handicapée (1)
Stationnement/SRRR/Vignette (1)

Types d'interventions

- 1 désistement – voudrait une zone SRRR
- 2 plaintes refusées sans enquête*
 - 1 décision des Conseils d'arrondissement
 - 1 plaignant pas personnellement visé

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

DOSSIERS VISANT UN ARRONDISSEMENT NON IDENTIFIÉ | 5 nouvelles plaintes reçues en 2016

Plaintes soumises par courriel ou via les médias sociaux : une réponse générale a été transmise, mais les citoyens n'ont pas donné suite à notre demande de précisions quant à l'arrondissement visé.

Sujets des plaintes

Remorquage (1)
Salubrité et entretien – moisissure (4)

Types d'interventions

- 4 plaintes refusées sans enquête*
 - pas en dernier recours
- 1 désistement

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Services centraux

AFFAIRES JURIDIQUES – COUR MUNICIPALE | 110 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Communications (5)	Demande de retrait (5)
Comportement d'un employé (4)	Jugement Cour municipale (27)
Cour municipale – fonctionnement (66)	Qualité des services (3)

Types d'interventions incluant 1 dossier antérieur

- 1 enquête sommaire
- 1 dossier antérieur
- 109 plaintes refusées
sans enquête*

Aucune enquête approfondie

1 nouvelle enquête sommaire, aucun dossier Charte

- Un défendeur voudrait assister à son audience par vidéoconférence, en soirée – **plainte non fondée**

Résultat de l'enquête sommaire Plainte non fondée

Délai de traitement

de l'enquête sommaire ouverte en 2016 et complétée la même année
8 jours ouvrables

1 dossier antérieur traité en 2016, dossier Charte

- Suivi des modifications apportées à la procédure à la suite de notre intervention sur le déversement massif de dossiers qui n'avaient pas fait l'objet de la procédure de vérification administrative habituelle – dossier Charte – dossier ouvert le 10 décembre 2012, fermé le 12 juillet 2016 – **plainte fondée – réglée**

Résultat du dossier antérieur Plainte fondée – réglée

Délai de traitement

du dossier antérieur fermé en 2016
879 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
442 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

AFFAIRES JURIDIQUES – DIRECTION DES AFFAIRES CIVILES (INCLUANT LE BUREAU DES RÉCLAMATIONS)

65 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Application de la réglementation municipale (1)	Réclamation monétaire – incident de la route (2)
Communications (2)	Réclamation monétaire – nid-de-poule (5)
Qualité des services (1)	Réclamation monétaire – travaux municipaux (19)
Réclamation monétaire – aqueduc/égout (5)	Réclamation monétaire – autre (20)
Réclamation monétaire – arbre (5)	
Réclamation monétaire – chute sur trottoir (5)	

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

10	enquêtes sommaires
2	dossiers antérieurs
55	plaintes refusées sans enquête*

Aucune enquête approfondie

10 nouvelles enquêtes sommaires, aucun dossier Charte

- Réclamations monétaires pour des dommages qu'ils imputent à la Ville – 9 dossiers distincts : **1 plainte non fondée, 6 refus d'intervenir – recours plus approprié, 1 refus d'intervenir – prescription, 1 désistement**
- Une citoyenne souhaiterait une offre plus généreuse que le montant proposé par le Bureau des réclamations – **refus d'intervenir – recours plus approprié**

Résultats des enquêtes sommaires

1	plainte non fondée
1	désistement
8	refus d'intervenir

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année
1,44 jour ouvrable

2 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 1 dossier Charte

- Une citoyenne se plaint que l'employé de la Ville aurait refusé qu'elle lise sa déclaration d'événement, avant de la signer – dossier ouvert le 7 décembre 2015, fermé le 5 avril 2016 – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Compensation monétaire demandée – des travaux auraient coûté plus cher à cause du comportement de l'entrepreneur mandaté par la Ville – dossier ouvert le 10 décembre 2015, fermé le 15 février 2016 – **refus d'intervenir**

Résultats des dossiers antérieurs

1	plainte non fondée
1	refus d'intervenir

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016
57,5 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
11,64 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Demande de retrait (21)
Qualité des services (1)

Types d'interventions

21 enquêtes approfondies
1 plainte refusée
sans enquête*

21 nouvelles enquêtes approfondies, dossiers Charte

- Plusieurs citoyens demandent le retrait de constats d'infraction reçus pour avoir stationné leur véhicule aux abords d'une piste cyclable sur la rue Boyer, le 16 novembre 2016 – informations municipales confuses – dossiers Charte – 21 dossiers distincts : **16 plaintes fondées – réglées, 1 plainte non fondée, 4 en traitement (dont 3 constats déjà payés)**

Résultats des enquêtes approfondies

16 plaintes fondées – réglées
1 plainte non fondée
4 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies
ouvertes en 2016 et complétées
la même année
17 jours ouvrables

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
17 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

APPROVISIONNEMENT – TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 5 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujet des plaintes

Appel d'offres/Contrat (5)

Type d'interventions

- 5 plaintes refusées sans enquête*
 - 3 plaintes refusées – pas en dernier recours
 - 2 plaignants ont été redirigés vers le Bureau de l'inspecteur général (BIG) (soumissionnaires qui se sentent écartés injustement)

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

COMMUNICATIONS – TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 2 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujet des plaintes

Communications (2)

Types d'interventions

- 1 enquête sommaire
- 1 plainte refusée sans enquête*

Aucune enquête approfondie

1 nouvelle enquête sommaire, aucun dossier Charte

- Une citoyenne dénonce l'absence de campagne d'information pour la population relativement au nouveau Règlement sur le contrôle des animaux – **plainte non fondée**

Résultat de l'enquête sommaire
Plainte non fondée

Délai de traitement
de l'enquête sommaire ouverte en 2016 et complétée la même année
1 jour ouvrable

Aucun dossier antérieur traité en 2016

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

CONCERTATION DES ARRONDISSEMENTS - TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES

13 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Animal (9)	Communications (1)
Application de la réglementation municipale (2)	Permis (1)

Types d'interventions

- 3 enquêtes approfondies
- 2 enquêtes sommaires
- 8 plaintes refusées sans enquête*

3 nouvelles enquêtes approfondies, aucun dossier Charte

- La Ville donnerait des renseignements contradictoires et incomplets sur les nouvelles dispositions du Règlement sur le contrôle des animaux – **plainte fondée – réglée**
- Le propriétaire d'un chien de type Pitbull se plaint du court délai pour déposer une demande de permis spécial et fournir les documents requis, étant donné que l'application du règlement a été suspendue pendant plusieurs semaines – **plainte fondée – réglée**
- Insatisfaction à l'égard du fonctionnement de la Clinique d'identification des chiens de type Pitbull (lieux, horaires et critères d'évaluation) – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies
ouvertes en 2016 et complétées
la même année
9 jours ouvrables

2 nouvelles enquêtes sommaires, aucun dossier Charte

- Plainte à l'égard du fonctionnement des cliniques d'identification des Pitbulls (accessibilité des lieux, critères d'évaluation) – **plainte non fondée**
- Plainte contre divers aspects relatifs au nouveau Règlement sur le contrôle des animaux (horaires pour déposer une demande de permis, renseignements contradictoires diffusés, délais trop courts) – **plainte fondée – réglée**

Résultats des enquêtes sommaires

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes
en 2016 et complétées la même
année
4,5 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur traité en 2016

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
7,2 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

CULTURE – TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 3 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Communications (1)
Culture (1)
Nuisance (1)

Types d'interventions incluant 1 dossier antérieur

1 dossier antérieur
3 plaintes refusées
sans enquête*

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

1 dossier antérieur traité en 2016, dossier Charte

- L'OdM poursuit ses suivis en vue d'améliorer l'accessibilité universelle du Quartier des spectacles – dossier ouvert le 4 novembre 2010 – dossier Charte – en traitement

Résultat du dossier antérieur

En traitement

DIVERSITÉ SOCIALE ET SPORTS – TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 4 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Communications (1) Sport et loisir (2)
Logement social/HLM/
Subvention au logement (1)

Type d'interventions

4 plaintes refusées
sans enquête*

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

EAU – TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 5 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Aqueduc/Égout (2)
Permis (1)
Réclamation monétaire – aqueduc/égout (1)
Voirie/Travaux municipaux (1)

Type d'interventions

5 plaintes refusées
sans enquête*

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

ENVIRONNEMENT – TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 4 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujet des plaintes

Environnement/Développement durable (4)

Types d'interventions

1 enquête approfondie
3 plaintes refusées
sans enquête*

1 nouvelle enquête approfondie, dossier Charte

- L'OdM souhaite comprendre la gestion du dossier relatif aux anciennes carrières et anciens dépotoirs – dossier Charte – en traitement

Résultat de l'enquête approfondie

En traitement

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Comportement d'un employé (1)
Évaluation/Taxe foncière (14)
Qualité des services (2)
Taxe – sauf foncière (1)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

1 enquête approfondie
2 enquêtes sommaires
2 dossiers antérieurs
15 plaintes refusées sans enquête*

1 nouvelle enquête approfondie, aucun dossier Charte

• Une citoyenne ayant perdu ses droits acquis d'utiliser commercialement un immeuble semi résidentiel demande le remboursement d'une partie des taxes payées – **en traitement**

Résultat de l'enquête approfondie

En traitement

2 nouvelles enquêtes sommaires, aucun dossier Charte

• Une personne morale se plaint des longs délais pour que le régisseur des exemptions lui transmette le remboursement de taxes qui a été ordonné par la Commission municipale – **désistement**
• Un commerçant se plaint qu'il n'a pas encore été remboursé pour une taxe d'affaires payée en trop en 1991 – **refus d'intervenir – prescription**

Résultats des enquêtes sommaires

1 refus d'intervenir – prescription
1 désistement

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année
5,5 jours ouvrables

2 dossiers antérieurs traités en 2016, aucun dossier Charte

• Un citoyen conteste le refus de la Ville de modifier la classification d'un immeuble à la suite de l'ajout d'un logement – dossier ouvert le 16 mars 2015, fermé le 20 juin 2016 – **plainte non fondée**
• Un citoyen se plaint des délais de facturation des ajustements de taxes à la suite d'une modification au rôle d'évaluation – dossier ouvert le 12 novembre 2015, fermé le 28 août 2016 – **plainte non fondée**

Résultat des dossiers antérieurs

2 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016
253,5 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
129,5 jours ouvrables

* **Les plaintes refusées sans enquête incluent** principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Communications (1)
 Évaluation/Taxe foncière (15)
 Qualité des services (3)
 Relations de travail (1)
 Taxe – sauf foncière (12)

Types d'interventions incluant 1 dossier antérieur

4 enquêtes approfondies
 3 enquêtes sommaires
 1 dossier antérieur
 25 plaintes refusées sans enquête*

4 nouvelles enquêtes approfondies, aucun dossier Charte

- Un citoyen conteste les intérêts et pénalités ajoutés à son compte de taxes foncières relativement à une période où il n'était pas encore le propriétaire – **en traitement**
- Un propriétaire a perdu le droit d'utiliser commercialement un immeuble – il demande le remboursement d'une partie des taxes payées – **en traitement**
- Un citoyen conteste le fait que la taxe d'eau annuelle lui soit facturée pour une propriété que la Ville refuse de raccorder au réseau d'aqueducs et d'égouts – **plainte fondée – réglée**
- Un citoyen conteste la facture pour de nouveaux droits de mutations immobilières sur un immeuble qu'il avait vendu mais qu'il a subséquemment récupéré à la suite d'un jugement – l'immeuble avait été donné en garantie du paiement – **plainte fondée – RECOMMANDATION – acceptée**

Résultats des enquêtes approfondies

1 plainte fondée – RECOMMANDATION – acceptée
 1 plainte fondée – réglée
 2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies ouvertes en 2016 et complétées la même année
87 jours ouvrables

3 nouvelles enquêtes sommaires, aucun dossier Charte

- Un citoyen refuse de payer des intérêts et pénalités ajoutés à un ancien compte de taxes que la Ville lui aurait transmis en retard – **refus d'intervenir – prescription**
- Un citoyen conteste la méthode de calcul de la taxe d'eau – **plainte non fondée**
- Un ancien commerçant de la Plaza Saint-Hubert se plaint d'avoir payé des taxes pour toute l'année 2014 alors qu'il n'a occupé le local que pendant 2 mois seulement – **refus d'intervenir – prescription**

Résultats des enquêtes sommaires

1 plainte non fondée
 2 refus d'intervenir – prescription

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année
9,33 jours ouvrables

1 dossier antérieur traité en 2016, aucun dossier Charte

- Un commerçant trouve inéquitable que sa consommation d'eau soit facturée sur la base d'un compteur d'eau, alors que l'arrondissement n'exige pas que ses concurrents aient aussi un compteur d'eau – dossier ouvert le 30 juillet 2014 – **en traitement**

Résultat du dossier antérieur traité en 2016

En traitement

Délai de traitement moyen
 Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
40,4 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Divers (1)
Sécurité (1)

**Types d'interventions incluant
les dossiers antérieurs**

- 1 enquête approfondie
- 2 dossiers antérieurs
- 1 plainte refusée
sans enquête*

1 nouvelle enquête approfondie, dossier Charte

- L'OdM intervient afin que le chantier en cours sur la place Vauquelin soit sécurisé – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**

Résultat de l'enquête approfondie

Plainte fondée – réglée

Délai de traitement

de l'enquête approfondie ouverte
en 2016 et complétée la même
année

20 jours ouvrables

Aucune enquête sommaire

2 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 1 dossier Charte

- Litige lié à une servitude (immeuble voisin d'un jardin communautaire) – dossier ouvert le 25 août 2014, fermé le 27 janvier 2016 – **enquête interrompue – dossier traité avec l'arrondissement**
- Contrairement aux affiches, l'entrée arrière de l'hôtel de ville de Montréal n'est pas universellement accessible – dossier Charte – dossier ouvert le 30 octobre 2015 – **en traitement**

Résultats des dossiers antérieurs

- 1 enquête interrompue
- 1 en traitement

Délai de traitement

de l'enquête antérieure fermée
en 2016

346 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture

182 jours ouvrables

* **Les plaintes refusées sans enquête incluent** principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Application de la réglementation municipale (1)	Parc et espace vert (1) Sécurité (1)
Malversation alléguée (1)	Voirie/Travaux publics (1)

Types d'interventions incluant

- 1 dossier antérieur**
- 2 enquêtes approfondies
 - 1 dossier antérieur
 - 3 plaintes refusées sans enquête*

2 nouvelles enquêtes approfondies, dossiers Charte

- L'OdM fait un suivi de l'engagement à limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon – dossier Charte – **engagement respecté**
- L'OdM intervient pour que la Ville sécurise le chantier en cours sur la place Vauquelin qui avait été rouverte après certains travaux – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 engagement – respecté

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies ouvertes en 2016 et complétées la même année
30,5 jours ouvrables

Aucune enquête sommaire

1 dossier antérieur traité en 2016, dossier Charte

- L'OdM intervient pour s'assurer que l'accessibilité universelle soit prise en compte dans le projet de réaménagement de la place Vauquelin, notamment en ce qui concerne un projet de rampe d'accès en zigzag entrecoupée par un escalier – dossier Charte – dossier ouvert le 7 octobre 2015, fermé le 20 juin 2016 – **plainte fondée – réglée**

Résultat du dossier antérieur

- 1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement

du dossier antérieur fermé en 2016
171 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
77,33 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

GREFFE – TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 5 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Accès à l'information (2)
Communications (3)

Type d'interventions

5 plaintes refusées
sans enquête*

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

INFRASTRUCTURES, VOIRIE ET TRANSPORTS – DIRECTION DES INFRASTRUCTURES | 5 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Qualité des services (1)
Voirie/Travaux publics (4)

Types d'interventions incluant 1 dossier antérieur

1 dossier antérieur
5 plaintes refusées
sans enquête –
redirigées vers le directeur

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

1 dossier antérieur traité en 2016, aucun dossier Charte

- Un citoyen se plaint du comportement d'un entrepreneur mandaté par la Ville pour exécuter des travaux d'aqueducs et d'égouts et de la mauvaise gestion du problème par la Direction des infrastructures – dossier ouvert le 10 décembre 2015 – **en traitement**

Résultat du dossier antérieur

En traitement

INFRASTRUCTURES, VOIRIE ET TRANSPORTS – DIRECTION DES TRANSPORTS | 26 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Demande de retrait (21)
Piste cyclable/Vélo (2)
Sécurité (1)
Voirie/Travaux publics (2)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

24 enquêtes approfondies
7 dossiers antérieurs
2 plaintes refusées
sans enquête*

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

24 nouvelles enquêtes approfondies, dont 23 dossiers Charte

- Plusieurs citoyens demandent le retrait de constats d'infraction pour stationnement aux abords de la piste cyclable sur la rue Boyer, le 16 novembre 2016 – dossiers Charte – 21 dossiers distincts : **16 plaintes fondées – réglées, 1 plainte non fondée, 4 en traitement (dont 3 constats déjà payés)**
- L'OdM intervient afin que les procédures et les communications internes et externes destinées à informer les citoyens de la fermeture, ou non, des pistes cyclables en saison hivernale soient améliorées pour l'avenir – dossier Charte – **en traitement**
- L'intersection Queen-Mary et Westbury, adjacente au métro Snowdon, ne serait pas sécuritaire pour les piétons – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**
- Une propriétaire demande la réparation de biens mobiliers et immobiliers endommagés lors de travaux d'aqueducs – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

17 plaintes fondées – réglées
1 plainte non fondée
6 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies
ouvertes en 2016 et complétées
la même année
27 jours ouvrables

Aucune enquête sommaire

7 dossiers antérieurs traités en 2016, dont 4 dossiers Charte

- Intersection possiblement dangereuse, près d'une résidence pour aînés – dossier Charte – dossier ouvert le 7 octobre 2015, fermé le 2 février 2016 – **plainte non fondée**
- Passage piétonnier dangereux – rue Provost : la Ville tarderait à mettre en place des mesures correctives, à la suite des recommandations d'un coroner – dossier Charte – dossier ouvert le 29 mai 2015, fermé le 21 juillet 2016 – **plainte fondée – réglée**
- Des citoyens se plaignent de l'état lamentable de la chaussée du chemin de la Côte-Saint-Antoine – dossier ouvert le 7 décembre 2015, fermé le 18 août 2016 – **plainte fondée – réglée**
- L'OdM souhaite que soit réduit l'espace de dégagement exigé aux abords d'une borne d'incendie (actuellement 5 mètres) – intervention du gouvernement provincial requise – dossier ouvert le 9 novembre 2011 – **en traitement**
- Un citoyen se plaint de vibrations dans sa maison, causées par l'état de la chaussée de la rue Rachel lors de la circulation de camions lourds – dossier Charte – dossier ouvert le 22 octobre 2014, fermé le 17 novembre 2016 – **plainte fondée – réglée**
- La Ville a réduit la largeur du trottoir de la rue de Brébeuf à 70 cm, en bordure du parc Laurier – accessibilité universelle – dossier Charte – dossier ouvert le 3 décembre 2015 – **en traitement**
- Plainte que les feux pour piétons à l'intersection de Queen-Mary et Décarie changeraient trop rapidement – dossier Charte – dossier ouvert le 10 novembre 2014, fermé le 9 mars 2016 – **plainte non fondée**

Résultats des dossiers antérieurs

3 plaintes fondées
2 plaintes non fondées
2 en traitement

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés
en 2016
272 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
80,26 jours ouvrables

* Les **plaintes refusées sans enquête** incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Application de la réglementation municipale (1)
Communications (1)
Qualité des services (2)

Salubrité et entretien – moisissure (1)
Subvention autre que logement (14)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

3 enquêtes sommaires
2 dossiers antérieurs
16 plaintes refusées sans enquête*

Aucune enquête approfondie

3 nouvelles enquêtes sommaires, aucun dossier Charte

- Lors du traitement d'une plainte pour insalubrité, des employés de la Ville auraient dévoilé les informations nominatives d'un citoyen à son propriétaire – **plainte fondée – réglée**
- En 2014, la citoyenne n'a reçu que la moitié de la somme qu'on lui avait initialement mentionnée – Programme de subvention pour l'acquisition d'une propriété – **refus d'intervenir – prescription**
- Un citoyen a débuté des travaux de démolition avant l'acceptation de sa demande de subvention – il conteste le refus par la Ville de lui octroyer cette aide financière – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes sommaires

1 plainte fondée – réglée
1 plainte non fondée
1 refus d'intervenir – prescription

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année
7,66 jours ouvrables

2 dossiers antérieurs traités en 2016, dossiers Charte

- L'OdM fait un suivi sur la gestion par la Ville des problèmes d'insalubrité au Domaine Renaissance – dossier Charte – dossier ouvert le 10 décembre 2015, fermé le 20 juin 2016 – **engagement – respecté**
- Plainte que les délais de traitement de sa demande de subvention auraient causé la réduction du montant accordé – dossier Charte – dossier ouvert le 15 octobre 2014, fermé le 7 avril 2016 – **plainte non fondée**

Résultats des dossiers antérieurs

1 engagement – respecté
1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016
243 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
101,2 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Accès à l'information (4)	Divers (1)
Application de la réglementation municipale (2)	Fourrière – autre (5)
Bruit (5)	Infraction à une loi ou un règlement (21)
Circulation (1)	Infraction de stationnement (1)
Communications (2)	Qualité des services (8)
Comportement d'un employé (16)	Relations de travail (2)
Décision d'un agent de la paix (22)	Remorquage (2)
	Sécurité (5)

Types d'interventions

- 2 enquêtes approfondies
- 1 enquête sommaire
- 94 plaintes refusées sans enquête*

2 nouvelles enquêtes approfondies, aucun dossier Charte

- Voiture volée/retrouvée gardée par le SPVM aux fins de son enquête – la citoyenne ne veut pas payer les frais d'entreposage pour cette période – **plainte fondée – réglée**
- Le citoyen se plaint que le Service de police tarde à lui transmettre son certificat d'antécédents judiciaires – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies ouvertes en 2016 et complétées la même année
13 jours ouvrables

1 nouvelle enquête sommaire, aucun dossier Charte

- Une citoyenne dénonce l'inaction du SPVM à l'égard des commerces illégaux de vente de marijuana – **refus d'intervenir**

Résultat de l'enquête sommaire
 Refus d'intervenir

Délai de traitement

de l'enquête sommaire ouverte en 2016 et complétée la même année
4 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur traité en 2016

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
10 jours ouvrables

* **Les plaintes refusées sans enquête incluent** principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Application de la réglementation municipale (3)	Infraction de stationnement (58)
Comportement d'un employé (6)	Piste cyclable/Vélo (1)
Demande de retrait (23)	Qualité des services (1)
Divers (1)	Sécurité (1)
Infraction à une loi ou un règlement (1)	Stationnement/SRRR/Vignette (2)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

23 enquêtes approfondies
8 dossiers antérieurs
74 plaintes refusées sans enquête*

23 nouvelles enquêtes approfondies, dont 22 dossiers Charte

- Plusieurs citoyens demandent le retrait de constats d'infraction pour stationnement aux abords de la piste cyclable sur la rue Boyer, le 16 novembre 2016 – dossiers Charte – 21 dossiers distincts : **16 plaintes fondées – réglées, 1 plainte non fondée, 4 en traitement (dont 3 constats déjà payés)**
- L'OdM intervient en vue que soient améliorées les procédures et les communications internes et externes en matière de pistes cyclables en saison hivernale – dossier Charte – **en traitement**
- Constats générés avec un appareil électronique – l'OdM veut savoir si des vérifications additionnelles sont faites pour s'assurer que le véhicule identifié est le bon, sur les constats d'infraction – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

16 plaintes fondées – réglées
1 plainte non fondée
6 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies ouvertes en 2016 et complétées la même année
17 jours ouvrables

Aucune enquête sommaire

8 dossiers antérieurs traités en 2016, aucun dossier Charte

- Demandes de retrait de constats d'infraction émis parce que leur vignette SRRR valide se serait décollée – dossiers ouverts le 10 décembre 2015, fermés le 21 janvier 2016 – 8 dossiers distincts : **7 plaintes fondées – réglées, 1 plainte non fondée**

Résultats des dossiers antérieurs

7 plaintes fondées – réglées
1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen

des dossiers antérieurs fermés en 2016
23 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
18,92 jours ouvrables

* **Les plaintes refusées sans enquête incluent** principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

RESSOURCES HUMAINES - TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES

44 nouvelles plaintes reçues en 2016

L'ombudsman n'a pas juridiction sur les 42 dossiers relatifs aux relations de travail. La nature des plaintes reçues peut néanmoins intéresser les gestionnaires du service.

Sujets des plaintes

Comportement d'un employé (1)
Qualité des services (1)
Relations de travail (42)

Type d'interventions

44 plaintes refusées sans enquête*
– 42 absence de juridiction
– 2 pas en dernier recours

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

SÉCURITÉ INCENDIE - TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES

| 11 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Accès à l'information (1)	Relations de travail (1)
Communications (1)	Sécurité (1)
Infraction à une loi ou un règlement (1)	Sécurité incendie (6)

Types d'interventions

2 enquêtes approfondies
9 plaintes refusées sans enquête*

2 nouvelles enquêtes approfondies, aucun dossier Charte

- Le Service de sécurité incendie de Montréal (SSIM) tarde à lever l'interdiction imposée à tous les résidents d'un immeuble les empêchant d'utiliser un appareil de chauffage/climatisation – **en traitement**
- Un propriétaire de condo conteste la demande du SSIM de déplacer son avertisseur de fumée du mur au plafond – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

1 plainte non fondée
1 en traitement

Délai de traitement

de l'enquête approfondie ouverte en 2016 et complétée la même année
6 jours ouvrables

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION - TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 1 nouvelle plainte reçue en 2016

Sujet de la plainte
Communications (1)

Type d'intervention
1 plainte refusée sans enquête* – pas en dernier recours

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

Sociétés paramunicipales et sociétés liées

BIXI MONTRÉAL | 1 nouvelle plainte reçue en 2016

Sujet de la plainte
Qualité des services (1)

Type d'intervention
1 plainte refusée sans enquête* – pas en dernier recours

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Accessibilité universelle (1)	Infraction à une loi ou un règlement (1)
Application de la réglementation municipale (3)	Qualité des services (1)
Bruit (1)	Taxi (5)
Comportement d'un employé (1)	

Types d'interventions

2 enquêtes approfondies
 1 enquête sommaire
 10 plaintes refusées sans enquête*
 – 9 pas en dernier recours
 – 1 décision des élus (exigences vestimentaires)

2 nouvelles enquêtes approfondies, aucun dossier Charte

- Un chauffeur de taxi se plaint de la rigidité du Bureau du taxi de Montréal – conditions de renouvellement du permis de taxi – **plainte non fondée**
- Un postulant se plaint du processus d'évaluation et de révision des examens – **plainte non fondée**

Résultat des enquêtes approfondies

2 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies ouvertes en 2016 et complétées la même année
70,5 jours ouvrables

1 nouvelle enquête sommaire, aucun dossier Charte

- Une citoyenne ayant acheté une vignette de limousine en octobre 2014 réclame un remboursement du prix payé au prorata de la période d'utilisation (2 mois) – **refus d'intervenir – prescription**

Résultat de l'enquête sommaire
 Refus d'intervenir – prescription

Délai de traitement

de l'enquête sommaire ouverte en 2016 et complétée la même année
1 jour ouvrable

Aucun dossier antérieur traité en 2016

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
47,33 jours ouvrables

* Les **plaintes refusées sans enquête** incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujet de la plainte

Accès à l'information (1)

Type d'intervention

1 plainte refusée sans enquête*

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

Sujets des plaintes

Accès à l'information (1)

Animal (2)

Bruit (4)

Comportement d'un employé (2)

Logement social/HLM/Subvention au logement (47)

Nuisance (1)

Personne handicapée (2)

Propreté (1)

Qualité des services (3)

Réclamation monétaire – autre (1)

Salubrité et entretien – coquerelles (4)

Salubrité et entretien – moisissure (1)

Salubrité et entretien – punaises (7)

Salubrité et entretien – autre (5)

Types d'interventions

7 enquêtes approfondies

10 enquêtes sommaires

64 plaintes refusées sans enquête*

– majorité des refus parce que pas en dernier recours

– quelques contestations des critères imposés par une loi provinciale pour l'octroi des HLM : absence de juridiction

7 nouvelles enquêtes approfondies, aucun dossier Charte

- Des citoyens se plaignent des longs délais d'attente (plusieurs années) sans avoir encore obtenu un HLM – 2 dossiers distincts : **2 plaintes non fondées**
- Demande de changement de logement – locataire se plaint de la gestion de son dossier par son agent de location – **plainte non fondée**
- L'OMHM tarderait à effectuer des réparations importantes dans un logement – **en traitement**
- Un citoyen demande le retour des chutes à déchets dans son immeuble – **plainte non fondée**
- Une locataire souhaite que l'OMHM aménage un parc pour les enfants sur le terrain de l'immeuble – **plainte fondée – engagement**
- Un locataire se serait senti obligé de signer la résiliation de son bail – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

1 plainte fondée – engagement

5 plaintes non fondées

1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes approfondies ouvertes en 2016 et complétées la même année

67,83 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'ODM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

10 nouvelles enquêtes sommaires, aucun dossier Charte

- Un locataire réclame le port obligatoire d'une muselière pour tout Pitbull qui se trouve dans les aires communes de l'immeuble – **plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête**
- Une citoyenne se plaint que ses voisins du haut sont bruyants, depuis 2 ans – **plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête**
- Un locataire se plaint de l'absence de ventilateur dans la salle de bain de son logement – **plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête**
- Une citoyenne conteste sa radiation des listes de l'OMHM pour 2 ans survenue en 2009 et elle se plaint de la destruction de son ancien dossier – **refus d'intervenir – prescription**
- Une locataire se plaint de la procédure de demande de changement de logement – **désistement**
- Un citoyen se plaint du délai d'attente pour l'obtention d'un logement – **désistement**
- Une locataire handicapée qui a été provisoirement relogée demande que l'OMHM adapte son logement temporaire et réalise toutes les adaptations qu'elle demande – **plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête**
- L'OMHM tarde à réparer sa fenêtre qui n'ouvre plus depuis un mois – **plainte fondée – réglée**
- Une locataire se plaint de l'absence de réponse du Bureau des plaintes à ses multiples demandes depuis 2 mois – **plainte redirigée vers le directeur en cours d'enquête**
- Un locataire réclame une compensation monétaire pour perte de jouissance de son appartement en raison des agissements d'autres locataires – **refus d'intervenir – recours légal plus approprié**

Résultats des enquêtes sommaires

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 refus d'intervenir – prescription
- 1 refus d'intervenir – recours légal
- 5 plaintes redirigées vers le directeur en cours d'enquête
- 2 désistements

Délai de traitement moyen

des enquêtes sommaires ouvertes en 2016 et complétées la même année

13,8 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur traité en 2016

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture

34,06 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Logement social/HLM/Subvention au logement (9)
Nuisance (1)

Types d'interventions

1 enquête approfondie
9 plaintes refusées sans enquête*
– redirigées vers le directeur

1 nouvelle enquête approfondie, aucun dossier Charte

• Une locataire se plaint du refus de la SHDM de lui accorder un changement de logement – **plainte non fondée**

Résultat de l'enquête approfondie

Plainte non fondée

Délai de traitement

de l'enquête approfondie ouverte en 2016 et complétée la même année
58 jours ouvrables

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

Bien que l'OdM n'ait pas juridiction sur la STM, nous recevons quand même un certain nombre de plaintes.

Sujets des plaintes

Circulation (1) – déviation sur une rue résidentielle, pendant des travaux	Qualité des services (2) – retards, heures insuffisantes du service
Comportement d'un employé (2) – attitude irrespectueuse	Réclamation monétaire (1)
Infraction à une loi ou un règlement (1) – constat d'infraction	Relations de travail (3)
	Transport (6) – horaire et itinéraire des autobus, transport adapté inadéquat

Type d'interventions

16 plaintes refusées sans enquête*
– absence de juridiction

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

SOCIÉTÉ DU PARC JEAN-DRAPEAU | 1 nouvelle plainte reçue en 2016

Sujet de la plainte

Accessibilité universelle (1)

Type d'intervention

1 enquête approfondie

1 nouvelle enquête approfondie, dossier Charte

- L'OdM intervient pour s'assurer que l'administration tienne compte de l'accessibilité universelle en amont, dans l'élaboration de son projet de réfection du parc – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**

Résultat de l'enquête approfondie

Plainte fondée – réglée

Délai de traitement

de l'enquête approfondie ouverte en 2016 et complétée la même année

63 jours ouvrables

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE STATIONNEMENT DE MONTRÉAL | 5 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Qualité des services (2)

Stationnement/SRRR/Vignette (3)

Type d'interventions

5 plaintes refusées sans enquête*
– pas en dernier recours

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

* Les **plaintes refusées sans enquête** incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Entités politiques

L'OdM n'a pas juridiction sur les actes, décisions, omissions ou recommandations émanant d'un élu ou d'un membre de son cabinet non plus que sur les décisions votées par le Comité exécutif, le Conseil municipal ou un Conseil d'arrondissement sauf si un engagement contenu dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est en cause. La nature des plaintes reçues peut, néanmoins, être d'intérêt.

CABINET DU MAIRE | 8 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Accès à l'information (1)
Comportement d'un élu ou du personnel de son cabinet (2)
– refus de rencontrer un citoyen

Décision ou action d'un élu ou du personnel de son cabinet (5)
– variété de sujets

Type d'interventions

8 plaintes refusées sans enquête*
– 7 absence de juridiction
– 1 loi provinciale applicable

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

COMITÉ EXÉCUTIF | 2 nouvelles plaintes reçues en 2016

Sujets des plaintes

Animal (1) – contestation du moratoire sur les calèches

Déneigement (1) – délai de pose des pancartes avant le déneigement, sur tout le territoire

Types d'interventions incluant 1 dossier antérieur

1 dossier antérieur
2 plaintes refusées sans enquête*
– absence de juridiction

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

1 dossier antérieur traité en 2016, dossier Charte

- Des citoyens se plaignent d'un trottoir dont la largeur a été rétrécie à 70 centimètres, aux abords du parc Laurier – dossier Charte – dossier ouvert le 3 décembre 2015 – en traitement

Résultat du dossier antérieur

En traitement

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Sujets des plaintes

Animal (19) – contestations des nouvelles règles sur les Pitbulls
Aqueduc/Égout (1) – conteste les frais imputables aux propriétaires
Culture (1) – plainte contre certains aménagements pour le 375^e
Décision du Conseil municipal (3)
Environnement/Développement durable (1) – souhaiterait une modification du Règlement sur les pesticides

Évaluation/Taxe foncière (1)
– contestation de frais prévus au règlement
Subvention – autre que logement (3)
– demandes d’élargissement des critères de subventions

Types d’interventions

1 enquête sommaire
28 plaintes refusées sans enquête*

Aucune enquête approfondie

1 nouvelle enquête sommaire, aucun dossier Charte

- Une citoyenne dénonce la décision de porter en appel la décision de la Cour supérieure qui suspend l’application de plusieurs articles du Règlement sur le contrôle des animaux concernant les Pitbulls – refus d’intervenir – recours légal plus approprié

Résultat de l’enquête sommaire

1 refus d’intervenir

Délai de traitement

de l’enquête sommaire ouverte en 2016 et complétée la même année
2 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur traité en 2016

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l’OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n’est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

PRÉSIDENTE DU CONSEIL MUNICIPAL | 2 nouvelles plaintes reçues en 2016

Les principaux mandats de cette présidence susceptibles de générer des plaintes à notre bureau sont les suivants : la responsabilité de diriger les assemblées du Conseil municipal, la gestion du bâtiment et des accès à l'hôtel de ville de Montréal.

Sujets des plaintes

Décision ou action d'un élu ou personnel de son cabinet (1)
Sécurité (1)

Types d'interventions incluant les dossiers antérieurs

- 1 enquête approfondie
- 2 dossiers antérieurs
- 1 plainte refusée sans enquête*
– absence de juridiction

1 nouvelle enquête approfondie, dossier Charte

- L'OdM intervient afin que la Ville sécurise le chantier en cours sur la place Vauquelin qui avait été rouverte après certains travaux – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**

Résultat de l'enquête approfondie

- 1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement

de l'enquête approfondie ouverte en 2016 et complétée la même année
20 jours ouvrables

Aucune enquête sommaire

2 dossiers antérieurs traités en 2016, dossiers Charte

- L'OdM intervient pour s'assurer que l'accessibilité universelle soit prise en compte dans la conception et la réalisation du projet de réaménagement de la place Vauquelin, notamment en ce qui concerne un projet de rampe d'accès en zigzag entrecoupée par un escalier – dossier Charte – dossier ouvert le 7 octobre 2015, fermé le 20 juin 2016 – **plainte fondée – réglée**
- Malgré les indications, l'entrée arrière de l'hôtel de ville de Montréal n'est pas universellement accessible – dossier Charte – dossier ouvert le 30 octobre 2015 – **en traitement**

Résultats des dossiers antérieurs

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 en traitement

Délai de traitement

du dossier antérieur fermé en 2016
172 jours ouvrables

Délai de traitement moyen

Toutes les enquêtes fermées en 2016, sans égard à leur année d'ouverture
96 jours ouvrables

* Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

L'OdM n'a juridiction que sur la Ville de Montréal, pas sur l'agglomération. Nous recevons néanmoins quelques plaintes.

Sujets des plaintes

Décision du Conseil
d'agglomération (1) –
contestation d'un règlement
d'agglomération

Taxi (2) – des chauffeurs de taxi
contestent l'imposition d'un
uniforme

Type d'interventions

3 plaintes refusées
sans enquête*
– absence de juridiction

Aucune enquête approfondie

Aucune enquête sommaire

Aucun dossier antérieur traité en 2016

* **Les plaintes refusées sans enquête incluent** principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Mot de la fin

La pertinence de notre bureau se confirme toujours, et de plus en plus.

Notre approche respectueuse ainsi que notre efficacité sont reconnues et appréciées par un très grand nombre de citoyens.

Le nombre de plaintes que nous recevons et le nombre d'enquêtes que nous effectuons ne cessent d'augmenter, chaque année. Nous avons connu une croissance du nombre de plaintes de 25 %, en 2015 et de 10 % de plus, en 2016.

Plusieurs directeurs, gestionnaires et élus municipaux reconnaissent eux aussi l'impact positif que nos interventions peuvent avoir sur la qualité de leurs décisions et des services qu'ils offrent aux citoyens.

Toute l'équipe de l'**Odm** travaille très fort, mais en raison du grand nombre de dossiers à traiter, plusieurs tardent à être finalisés. Ainsi, avant même d'entreprendre l'année 2017, nous avons déjà 103 enquêtes en cours (incluant 48 dossiers Charte). L'année 2017 a, par ailleurs, débuté en lion.

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Évolution

Incluant les dossiers Charte

SUJET	2014 NOMBRE	2015 NOMBRE	2016 NOMBRE	ENTITÉ(S) VISÉE(S) NOTE : CERTAINES PLAINTES PEUVENT VISER PLUSIEURS ENTITÉS.	TYPE(S) D'INTERVENTION(S)
Abri temporaire d'hiver	-	-	3	Anjou (1), Montréal-Nord (1), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1)	3 plaintes refusées sans enquête
Accès à l'information	12	23	23	Ahuntsic-Cartierville (1), Côte-des-Neiges- Notre-Dame-de-Grâce (1), Lachine (1), Le Plateau-Mont-Royal (3), Le Sud-Ouest (2), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1), Outremont (2), Rosemont-La Petite-Patrie (1), Saint-Laurent (1), Cabinet du maire (1), Greffe – Toutes directions confondues (2), Police – Direction des opérations (4), Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1), Commission de la fonction publique de Montréal (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1)	23 plaintes refusées sans enquête
Accessibilité universelle	2	5	4	Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1), Verdun (1), Bureau du taxi de Montréal (1), Société du parc Jean-Drapeau (1)	3 enquêtes approfondies 1 plainte refusée sans enquête
Animal	14	9	56	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (5), Le Plateau-Mont-Royal (1), Le Sud-Ouest (3), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (3), Pierrefonds-Roxboro (2), Rivière-des-Prairies- Pointe-aux-Trembles (2), Rosemont- La Petite-Patrie (5), Verdun (1), Ville-Marie (2), Tous les arrondissements (1), Comité exécutif (1), Conseil municipal (19), Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (9), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (2)	7 enquêtes approfondies 4 enquêtes sommaires 45 plaintes refusées sans enquête
Appel d'offres/Contrat	5	7	9	Lachine (1), L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (1), Pierrefonds-Roxboro (1), Rosemont- La Petite-Patrie (1), Approvisionnement – Toutes directions confondues (5)	9 plaintes refusées sans enquête
Application de la réglementation municipale	69	49	53	Ahuntsic-Cartierville (1), Anjou (1), Côte-des- Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (4), Lachine (1), LaSalle (1), Le Plateau-Mont-Royal (8), Le Sud-Ouest (1), Mercier-Hochelaga- Maisonneuve (3), Montréal-Nord (2), Outremont (2), Rivière-des-Prairies- Pointe-aux-Trembles (4), Rosemont- La Petite-Patrie (2), Saint-Léonard (3), Verdun (2), Ville-Marie (3), Villeray-Saint-Michel- Parc-Extension (3), Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (1), Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (2), Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues (1), Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (1), Police – Direction des opérations (2), Police – Section des agents de stationnement (3), Bureau du taxi de Montréal (3)	7 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 45 plaintes refusées sans enquête

Annexe A (suite)

Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Évolution

Incluant les dossiers Charte

SUJET	2014 NOMBRE	2015 NOMBRE	2016 NOMBRE	ENTITÉ(S) VISÉE(S) NOTE : CERTAINES PLAINTES PEUVENT VISER PLUSIEURS ENTITÉS.	TYPE(S) D'INTERVENTION(S)
Aqueduc/Égout	32	27	20	Ahuntsic-Cartierville (1), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1), Lachine (1), LaSalle (1), Le Plateau-Mont-Royal (5), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (2), Saint-Laurent (1), Saint-Léonard (1), Ville-Marie (3), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1), Conseil municipal (1), Eau – Toutes directions confondues (2)	3 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 16 plaintes refusées sans enquête
Arbre	26	55	46	Ahuntsic-Cartierville (13), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (5), Lachine (2), LaSalle (2), Le Sud-Ouest (2), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (4), Outremont (1), Pierrefonds-Roxboro (1), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (4), Rosemont-La Petite-Patrie (3), Saint-Laurent (2), Verdun (1), Ville-Marie (1), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (5)	5 enquêtes approfondies 6 enquêtes sommaires 35 plaintes refusées sans enquête
Bibliothèque	5	12	4	LaSalle (1), Le Sud-Ouest (2), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1)	1 enquête approfondie 3 plaintes refusées sans enquête
Bruit	39	32	27	Ahuntsic-Cartierville (1), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (2), Lachine (1), LaSalle (1), Le Plateau-Mont-Royal (3), Le Sud-Ouest (2), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (3), Rosemont-La Petite-Patrie (3), Saint-Léonard (1), Verdun (2), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (2), Police – Direction des opérations (5), Bureau du taxi de Montréal (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (4)	2 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 24 plaintes refusées sans enquête
Circulation	12	22	25	Ahuntsic-Cartierville (3), Anjou (2), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1), LaSalle (1), Le Plateau-Mont-Royal (2), Le Sud-Ouest (6), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (4) Saint-Laurent (1), Verdun (1), Ville-Marie – Conseil d'arrondissement (1), Police – Direction des opérations (1), Société de transport de Montréal (STM) (1)	2 enquêtes approfondies 23 plaintes refusées sans enquête
Clôture/Haie	1	4	13	Ahuntsic-Cartierville (1), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (2), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (5), Rosemont-La Petite-Patrie (1), Verdun (2), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1)	3 enquêtes approfondies 4 enquêtes sommaires 6 plaintes refusées sans enquête

Annexe A (suite)

Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Évolution

Incluant les dossiers Charte

SUJET	2014 NOMBRE	2015 NOMBRE	2016 NOMBRE	ENTITÉ(S) VISÉE(S) NOTE : CERTAINES PLAINTES PEUVENT VISER PLUSIEURS ENTITÉS.	TYPE(S) D'INTERVENTION(S)
Communications	29	41	44	Ahuntsic-Cartierville (2), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (3), LaSalle (2), Le Plateau-Mont-Royal (2), Le Sud-Ouest (2), Le Sud-Ouest – Conseil d'arrondissement (1), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1), Montréal-Nord (1), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (2), Saint-Laurent (1), Verdun (1), Ville-Marie (4), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1), Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (2), Affaires juridiques – Direction des services judiciaires – Cour municipale (5), Communications – Toutes directions confondues (2), Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (1), Culture – Toutes directions confondues (1), Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues (1), Finances – Toutes directions confondues (1), Greffe – Toutes directions confondues (3), Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (1), Police – Direction des opérations (2) Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1), Technologies de l'information – Toutes directions confondues (1)	1 enquête sommaire 43 plaintes refusées sans enquête
Comportement d'un employé/élu	54	50	53	Ahuntsic-Cartierville (1), Anjou (1), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (3), Lachine (1), Le Plateau-Mont-Royal (2), Le Sud-Ouest (1), Le Sud-Ouest – Cabinet des élus (1), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1), Montréal-Nord (2), Rosemont-La Petite-Patrie (2), Verdun – Cabinet des élus (1), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (3), Cabinet du maire (2), Affaires juridiques – Direction des services judiciaires – Cour municipale (4), Évaluation foncière – Toutes directions confondues (1), Police – Direction des opérations (16), Police – Section des agents de stationnement (6), Ressources humaines – Toutes directions confondues (1), Bureau du taxi de Montréal (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (2), Société de transport de Montréal (STM) (2)	53 plaintes refusées sans enquête
Conflit d'intérêts	1	-	2	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1), Rosemont-La Petite-Patrie (1)	2 plaintes refusées sans enquête
Cour municipale (fonctionnement)	81	123	66	Affaires juridiques – Direction des services judiciaires – Cour municipale (66)	1 enquête sommaire 65 plaintes refusées sans enquête
Culture	5	4	2	Conseil municipal (1), Culture – Toutes directions confondues (1)	2 plaintes refusées sans enquête
Déchets/Recyclage/Compostage	21	20	18	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (2), Le Plateau-Mont-Royal (3), Montréal-Nord (3), Outremont (2), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (2), Rosemont-La Petite-Patrie (4), Verdun (1), Ville-Marie (1)	1 enquête approfondie 1 enquête sommaire 16 plaintes refusées sans enquête

Annexe A (suite)

Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Évolution

Incluant les dossiers Charte

SUJET	2014 NOMBRE	2015 NOMBRE	2016 NOMBRE	ENTITÉ(S) VISÉE(S) NOTE : CERTAINES PLAINTES PEUVENT VISER PLUSIEURS ENTITÉS.	TYPE(S) D'INTERVENTION(S)
Décision/Action d'un élu ou du personnel de son cabinet	-	-	8	Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1), Pierrefonds-Roxboro – Cabinet des élus (1), Cabinet du maire (5), Présidence du Conseil municipal (1)	8 plaintes refusées sans enquête
Décision d'un agent de la paix	-	-	22	Police – Direction des opérations (22)	22 plaintes refusées sans enquête
Décision du Conseil d'agglomération	-	-	2	Conseil d'agglomération (2)	2 plaintes refusées sans enquête
Décision d'un Conseil d'arrondissement	3	8	3	Mercier-Hochelaga-Maisonneuve – Conseil d'arrondissement (1), Rosemont-La Petite-Patrie – Conseil d'arrondissement (1), Ville-Marie – Conseil d'arrondissement (1)	3 plaintes refusées sans enquête
Décision du Conseil municipal	1	4	3	Conseil municipal (3)	3 plaintes refusées sans enquête
Demande de retrait	-	16	34	Lachine (1), Le Plateau-Mont-Royal (1), Le Sud-Ouest (2), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (2), Rosemont-La Petite-Patrie (20), Affaires juridiques – Direction des poursuites pénales et criminelles (21), Affaires juridiques – Direction des services judiciaires – Cour municipale (5), Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports (21), Police – Section des agents de stationnement (23)	23 enquêtes approfondies 11 plaintes refusées sans enquête
Déneigement	9	14	13	Ahuntsic-Cartierville (1), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (2), LaSalle (1), Le Plateau-Mont-Royal (1), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (4), Rosemont-La Petite-Patrie (1), Verdun (2), Comité exécutif (1)	1 enquête approfondie 12 plaintes refusées sans enquête
Divers	35	33	10	Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1), Rosemont-La Petite-Patrie (2), Saint-Léonard (1), Verdun (1), Ville-Marie (1), Espace pour la vie – Planétarium (1), Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (1), Police – Direction des opérations (1), Police – Section des agents de stationnement (1)	2 enquêtes approfondies 8 plaintes refusées sans enquête
Droit acquis	2	1	2	Le Plateau-Mont-Royal (1), Pierrefonds-Roxboro (1)	1 enquête approfondie 1 plainte refusée sans enquête
Droits de la personne	1	3	1	Ville-Marie (1)	1 plainte refusée sans enquête
Entrée charretière	3	7	9	Ahuntsic-Cartierville (2), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1), Montréal-Nord (1), Pierrefonds-Roxboro (3), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (2)	1 enquête approfondie 8 plaintes refusées sans enquête
Environnement/ Développement durable	4	15	7	Le Sud-Ouest (1), Rosemont-La Petite-Patrie (1), Conseil municipal (1), Environnement – Toutes directions confondues (4)	1 enquête approfondie 6 plaintes refusées sans enquête

Annexe A (suite)

Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Évolution

Incluant les dossiers Charte

SUJET	2014 NOMBRE	2015 NOMBRE	2016 NOMBRE	ENTITÉ(S) VISÉE(S) NOTE : CERTAINES PLAINTES PEUVENT VISER PLUSIEURS ENTITÉS.	TYPE(S) D'INTERVENTION(S)
Évaluation/ Taxe foncière	29	28	31	Le Plateau-Mont-Royal (1), Montréal-Nord (1), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles – Conseil d'arrondissement (1), Conseil municipal (1), Évaluation foncière – Toutes directions confondues (14), Finances – Toutes directions confondues (15)	2 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 28 plaintes refusées sans enquête
Fourrière (autre)	2	4	5	Police – Direction des opérations (5)	1 enquête approfondie 4 plaintes refusées sans enquête
Fourrière (entreposage de meubles)	11	13	4	Montréal-Nord (2), Verdun (2)	1 enquête approfondie 2 enquêtes sommaires 1 plainte refusée sans enquête
Infraction à une loi ou à un règlement (autre que stationnement)	33	37	32	Le Plateau-Mont-Royal (3), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1), Ville-Marie (1), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1), Police – Direction des opérations (21), Police – Section des agents de stationnement (1), Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1), Bureau du taxi de Montréal (1), Société de transport de Montréal (STM) (1)	1 enquête sommaire 31 plaintes refusées sans enquête
Infraction de stationnement	24	57	59	Police – Direction des opérations (1), Police – Section des agents de stationnement (58)	59 plaintes refusées sans enquête
Jardin communautaire	-	-	2	Ahuntsic-Cartierville (1), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1)	1 enquête approfondie 1 plainte refusée sans enquête
Jugement Cour municipale	13	31	27	Affaires juridiques – Direction des services judiciaires – Cour municipale (27)	27 plaintes refusées sans enquête
Logement social/HLM/ Subvention au logement	58	40	57	Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (47), Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) (9)	8 enquêtes approfondies 4 enquêtes sommaires 45 plaintes refusées sans enquête
Malversation alléguée	2	4	4	Le Plateau-Mont-Royal – Cabinet des élus (1), Rosemont-La Petite-Patrie (1), Saint-Léonard (1), Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues (1)	4 plaintes refusées sans enquête
Nuisance	11	27	25	Ahuntsic-Cartierville (3), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1), LaSalle (3), Le Plateau-Mont-Royal (2), Le Sud-Ouest (3), Rosemont-La Petite-Patrie (3), Verdun (1), Ville-Marie (3), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (3), Culture – Toutes directions confondues (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1), Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) (1)	2 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 22 plaintes refusées sans enquête

Annexe A (suite)

Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Évolution

Incluant les dossiers Charte

SUJET	2014 NOMBRE	2015 NOMBRE	2016 NOMBRE	ENTITÉ(S) VISÉE(S) NOTE : CERTAINES PLAINTES PEUVENT VISER PLUSIEURS ENTITÉS.	TYPE(S) D'INTERVENTION(S)
Parc et espace vert	3	4	3	Ahuntsic-Cartierville (1), Anjou (1), Le Sud-Ouest (1), Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues (1)	1 enquête approfondie (suivi d'engagement) 1 enquête sommaire 1 plainte refusée sans enquête
Participation citoyenne	10	4	7	Ahuntsic-Cartierville (2), Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2), Le Sud-Ouest (1), Le Sud-Ouest – Conseil d'arrondissement (1), Rosemont–La Petite-Patrie (1)	2 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 4 plaintes refusées sans enquête
Patrimoine	-	-	2	Ahuntsic-Cartierville (1), Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1)	1 enquête sommaire 1 plainte refusée sans enquête
Permis	57	55	69	Ahuntsic-Cartierville (2), Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (9), Lachine (1), Le Plateau-Mont-Royal (10), Le Plateau-Mont-Royal – Conseil d'arrondissement (1), Le Sud-Ouest (10), L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1), Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (4), Montréal-Nord (1), Outremont (2), Pierrefonds-Roxboro (2), Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (8), Rosemont–La Petite-Patrie (4), Saint-Laurent (3), Saint-Léonard (3), Verdun (1), Ville-Marie (4), Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (2), Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (1), Eau – Toutes directions confondues (1)	7 enquêtes approfondies 2 enquêtes sommaires 60 plaintes refusées sans enquête
Personne handicapée	9	17	7	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2), Le Sud-Ouest (1), Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1), Tous les arrondissements (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (2)	1 enquête approfondie 1 enquête sommaire 5 plaintes refusées sans enquête
Piste cyclable/Vélo	4	2	5	Le Plateau-Mont-Royal (1), Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1), Rosemont–La Petite-Patrie (1), Saint-Laurent (1), Verdun (1), Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1), Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports (2), Police – Section des agents de stationnement (1)	2 enquêtes approfondies 3 plaintes refusées sans enquête
Propreté	8	20	9	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1), Lachine (1), Le Plateau-Mont-Royal (1), Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2), Outremont (2), Rosemont–La Petite-Patrie (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1)	1 enquête sommaire 8 plaintes refusées sans enquête

Annexe A (suite)

Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Évolution

Incluant les dossiers Charte

SUJET	2014 NOMBRE	2015 NOMBRE	2016 NOMBRE	2016	
				ENTITÉ(S) VISÉE(S)	TYPE(S) D'INTERVENTION(S)
				NOTE : CERTAINES PLAINTES PEUVENT VISER PLUSIEURS ENTITÉS.	
Qualité des services	45	56	65	Ahuntsic-Cartierville (4), Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (3), Le Plateau-Mont-Royal (5), Le Sud-Ouest (3), Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2), Montréal-Nord (1), Rosemont–La Petite-Patrie (8), Saint-Laurent (1), Saint-Léonard (1), Verdun (1), Ville-Marie (1), Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (2), Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (1), Affaires juridiques – Direction des poursuites pénales et criminelles (1), Affaires juridiques – Direction des services judiciaires – Cour municipale (3), Évaluation foncière – Toutes directions confondues (2), Finances – Toutes directions confondues (3), Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (1), Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (2), Police – Direction des opérations (8), Police – Section des agents de stationnement (1), Ressources humaines – Toutes directions confondues (1), Bixi Montréal (1), Bureau du taxi de Montréal (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (3), Société de transport de Montréal (STM) (2), Société en commandite Stationnement de Montréal (2), Entité municipale sans lien avec la Ville de Montréal (1)	7 enquêtes approfondies 5 enquêtes sommaires 53 plaintes refusées sans enquête
Réclamation monétaire (aqueduc/égout)	15	13	6	Le Plateau-Mont-Royal (1), Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (5), Eau – Toutes directions confondues (1)	3 enquêtes sommaires 3 plaintes refusées sans enquête
Réclamation monétaire (arbre)	1	9	5	Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (5)	5 plaintes refusées sans enquête
Réclamation monétaire (autre)	19	37	24	Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (20), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1), Société de transport de Montréal (STM) (1), Entité non municipale ayant un lien avec la Ville de Montréal (2)	7 enquêtes sommaires 17 plaintes refusées sans enquête
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	9	16	5	Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (5)	1 enquête sommaire 4 plaintes refusées sans enquête
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	-	1	-	Aucune plainte en 2016	
Réclamation monétaire (événement climatique)	-	4	-	Aucune plainte en 2016	
Réclamation monétaire (incident de la route)	3	6	3	Ahuntsic-Cartierville (1), Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (2)	3 plaintes refusées sans enquête
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	4	2	5	Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (5)	5 plaintes refusées sans enquête

Annexe A (suite)

Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Évolution

Incluant les dossiers Charte

SUJET	2014 NOMBRE	2015 NOMBRE	2016 NOMBRE	ENTITÉ(S) VISÉE(S) NOTE : CERTAINES PLAINTES PEUVENT VISER PLUSIEURS ENTITÉS.	TYPE(S) D'INTERVENTION(S)
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	5	7	20	Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1), Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (19)	2 enquêtes sommaires 18 plaintes refusées sans enquête
Relations de travail	39	42	51	Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1), Finances – Toutes directions confondues (1), Police – Direction des opérations (2), Ressources humaines – Toutes directions confondues (42), Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1), Société de transport de Montréal (STM) (3), Entité non municipale ayant un lien avec la Ville de Montréal (1)	51 plaintes refusées sans enquête
Remorquage	16	7	6	LaSalle (1), Le Sud-Ouest (1), Outremont (1), Arrondissement non identifié (1), Police – Direction des opérations (2)	1 enquête sommaire 5 plaintes refusées sans enquête
Ruelle	9	15	16	Le Plateau-Mont-Royal (3), Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (4), Rosemont–La Petite-Patrie (8), Ville-Marie (1)	5 enquêtes approfondies 3 enquêtes sommaires 8 plaintes refusées sans enquête
Salubrité et entretien (autre)	20	21	27	Ahuntsic-Cartierville (1), Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (6), Le Sud-Ouest (1), Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (3), Rosemont–La Petite-Patrie (4), Verdun (2), Ville-Marie (3), Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (5), Arrondissement non identifié (1)	1 enquête sommaire 26 plaintes refusées sans enquête
Salubrité et entretien (coquerelles)	-	4	8	Ahuntsic-Cartierville (2), Saint-Laurent (1), Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (4)	8 plaintes refusées sans enquête
Salubrité et entretien (moisissure)	20	20	20	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1), Le Plateau-Mont-Royal (3), Le Sud-Ouest (1), Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1), Montréal-Nord (1), Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1), Rosemont–La Petite-Patrie (1), Saint-Léonard (2), Verdun (1), Ville-Marie (2), Arrondissement non identifié (4), Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1)	1 enquête approfondie 19 plaintes refusées sans enquête
Salubrité et entretien (punaises)	10	10	11	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1), Le Plateau-Mont-Royal (1), Pierrefonds-Roxboro (1), Saint-Laurent (1), Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (7)	11 plaintes refusées sans enquête
Salubrité et entretien (rats et souris)	4	2	4	Ahuntsic-Cartierville (2), Lachine (1), Rosemont–La Petite-Patrie (1)	4 plaintes refusées sans enquête

Annexe A (suite)

Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Évolution

Incluant les dossiers Charte

SUJET	2014 NOMBRE	2015 NOMBRE	2016 NOMBRE	2016 ENTITÉ(S) VISÉE(S) NOTE : CERTAINES PLAINTES PEUVENT VISER PLUSIEURS ENTITÉS.	TYPE(S) D'INTERVENTION(S)
Sécurité	-	7	23	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (3), Le Plateau-Mont-Royal (3), Le Sud-Ouest (2), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1), Montréal-Nord (1), Outremont (1), Pierrefonds-Roxboro (1), Verdun (3), Ville-Marie (1), Présidence du Conseil municipal (1), Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (1), Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues (1), Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports (1), Police – Direction des opérations (5), Police – Section des agents de stationnement (1), Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1)	5 enquêtes approfondies 18 plaintes refusées sans enquête
Sécurité incendie	13	5	7	Le Plateau-Mont-Royal (1), Sécurité incendie – Toutes directions confondues (6)	2 enquêtes approfondies 5 plaintes refusées sans enquête
Sport et loisir	10	14	10	Ahuntsic-Cartierville (1), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1), LaSalle (1), Le Sud-Ouest (1), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1), Rosemont-La Petite-Patrie (1), Saint-Léonard (1), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1), Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues (2)	1 enquête sommaire 9 plaintes refusées sans enquête
Stationnement/SRRR/Vignette	34	57	29	Ahuntsic-Cartierville (1), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (4), Lachine (1), LaSalle (1), Le Plateau-Mont-Royal (3), Le Sud-Ouest (2), Le Sud-Ouest – Conseil d'arrondissement (1), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1), Montréal-Nord – Conseil d'arrondissement (1), Rosemont-La Petite-Patrie (3), Saint-Laurent – Conseil d'arrondissement (1), Saint-Léonard (1), Ville-Marie (3), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1), Tous les arrondissements (1), Police – Section des agents de stationnement (2), Société en commandite Stationnement de Montréal (3)	1 enquête approfondie 28 plaintes refusées sans enquête
Subvention autre que logement	16	13	17	Conseil municipal (3), Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (14)	2 enquêtes sommaires 15 plaintes refusées sans enquête
Taxe (sauf foncière)	21	11	17	LaSalle (1), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (3), Évaluation foncière – Toutes directions confondues (1), Finances – Toutes directions confondues (12)	2 enquêtes approfondies 4 enquêtes sommaires 11 plaintes refusées sans enquête

Annexe A (suite)

Nouvelles plaintes reçues, par sujet – Évolution

Incluant les dossiers Charte

SUJET	2014 NOMBRE	2015 NOMBRE	2016 NOMBRE	ENTITÉ(S) VISÉE(S) NOTE : CERTAINES PLAINTES PEUVENT VISER PLUSIEURS ENTITÉS.	TYPE(S) D'INTERVENTION(S)
Taxi	4	3	6	Conseil d'agglomération (1), Bureau du taxi de Montréal (5)	1 enquête approfondie 1 enquête sommaire 4 plaintes refusées sans enquête
Transport	6	4	7	Mercier-Hochelaga-Maisonneuve – Conseil d'arrondissement (1), Rosemont-La Petite-Patrie – Conseil d'arrondissement (1), Société de transport de Montréal (STM) (6)	7 plaintes refusées sans enquête
Voirie/Travaux publics	50	50	53	Ahuntsic-Cartierville (6), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (7), Lachine (1), Le Plateau-Mont-Royal (2), Le Sud-Ouest (5), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1), Montréal-Nord (3), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (4), Rosemont-La Petite-Patrie (8), Verdun (1), Ville-Marie (7), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (4), Eau – Toutes directions confondues (1), Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues (1), Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (4), Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports (2)	6 enquêtes approfondies 4 enquêtes sommaires 43 plaintes refusées sans enquête
Zonage/Urbanisme/ Dérogation	30	20	23	Ahuntsic-Cartierville (1), Le Plateau-Mont-Royal (1), Le Sud-Ouest (1), Le Sud-Ouest – Conseil d'arrondissement (1), L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (2), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (3), Montréal-Nord (2), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles – Conseil d'arrondissement (2), Rosemont-La Petite-Patrie (2), Saint-Laurent (2), Verdun (1), Ville-Marie (1), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (3)	7 enquêtes approfondies 2 enquêtes sommaires 14 plaintes refusées sans enquête
TOTAL des plaintes en lien avec la Ville	1 143	1 383	1 398		
Demandes d'information	-	-	160		
TOTAL des plaintes sans lien avec la Ville	266	348	345	Entité municipale sans lien avec la Ville de Montréal (32), Entité non municipale ayant un lien avec la Ville de Montréal (1), Entité non municipale sans lien avec la Ville de Montréal (313)	2 enquêtes sommaires 343 plaintes refusées sans enquête
GRAND TOTAL	1 409	1 731	1 903		

NOTE : Les plaintes refusées sans enquête incluent principalement les dossiers qui ne sont pas en dernier recours, les problématiques municipales exclues de la juridiction de l'OdM, certains sujets pour lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire ainsi que les situations où le plaignant n'est pas personnellement visé par les faits dont il se plaint.

Annexe B

Lexique des sujets ou catégories de plaintes

Abri temporaire d'hiver

Plaintes concernant les abris d'autos installés pour l'hiver (style TEMPO).

Accès à l'information

Demandes en vertu des lois d'accès; demandes de documents municipaux.

Accessibilité universelle

Dossiers relatifs à l'accessibilité des services municipaux pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles ou intellectuelles incluant l'accessibilité de l'information municipale, des bâtiments municipaux et des lieux publics.

Animal

Divers problèmes concernant les animaux : aboiements excessifs, nombre d'animaux dans un logement, chiens dans des parcs, ordonnances d'euthanasie, excréments non ramassés, présence de vermine, de pigeons, d'écureuils, de mouettes, de chats errants; plaintes relatives aux calèches ou aux chiens de type Pitbull, etc.

Appel d'offres/Contrat

Demandes relatives à la gestion des appels d'offres : critères de sélection, allégation de partialité, etc.

Application de la réglementation municipale

Plaintes concernant l'application d'un règlement municipal qui ne tombe sous aucune autre catégorie ou l'application simultanée de plusieurs règlements.

Aqueduc/Égout

Demandes relatives à un problème de pression d'eau, à un puisard municipal, à une fuite d'eau, à des accumulations d'eau, au gel ou à d'autres problèmes de tuyaux, etc.

Arbre

Demandes relatives aux arbres municipaux et privés, notamment la plantation d'arbres, les demandes d'abattage ou d'élagage, les racines envahissantes, etc.

Bénévolat

Plaintes concernant le bénévolat au sein d'activités municipales.

Bibliothèque

Plaintes sur le fonctionnement ou les règles d'accès aux bibliothèques municipales et les sanctions.

Bruit

Plaintes de bruit excessif causant des nuisances.

Circulation

Demandes relatives à des problèmes de circulation et à leur gestion : signalisation routière, feux de circulation, nuisances, dos d'âne, etc.

Clôture/Haie

Demandes relatives aux exigences et aux normes de la Ville, pour les clôtures et les haies.

Communications

Plaintes de communications municipales inadéquates, incomplètes ou erronées; demandes concernant le site Web de la Ville de Montréal ou les services d'Accès Montréal; demandes de communications dans une autre langue.

Comportement d'un employé/élu

Allégations de comportement inapproprié par un employé ou un élu de la Ville de Montréal.

Conflit d'intérêts

Allégation d'un conflit d'intérêts.

Cour municipale (fonctionnement)

Demandes relatives à la gestion administrative de la Cour municipale incluant le libellé et la clarté des informations et documents transmis aux citoyens, la procédure de vérification administrative des contestations de constats, etc.

Culture

Demandes relatives aux activités ou aux lieux de diffusion de la culture de la Ville de Montréal et aux projets ou événements culturels.

Déchets/Recyclage/Compostage

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

Décision/Action d'un élu ou du personnel de son cabinet

Plainte à l'encontre d'une décision ou d'une action d'un élu municipal ou d'un employé de son cabinet.

Décision d'un agent de la paix

Plainte à l'encontre d'une décision ou action d'un policier de la Ville, dans son rôle d'agent de la paix.

Décision du Comité exécutif

Demandes relatives à une décision ou une recommandation du Comité exécutif qui ne tombent dans aucune autre catégorie spécifique.

Décision du Conseil d'agglomération

Demandes relatives à une décision ou recommandation du Conseil d'agglomération. L'OdM n'a pas juridiction.

Décision d'un Conseil d'arrondissement

Demandes relatives à une décision ou recommandation d'un Conseil d'arrondissement qui ne tombent dans aucune autre catégorie spécifique.

Décision du Conseil municipal

Demandes relatives à une décision ou recommandation du Conseil municipal qui ne tombent dans aucune autre catégorie spécifique.

Demande de retrait

Dossiers relatifs à des constats d'infraction qui auraient été émis par erreur et dont le service émetteur pourrait demander le retrait.

Déneigement

Demandes relatives aux opérations de déneigement : heures de déneigement, avis et affichages préalables, information des citoyens, problèmes survenus, etc.

Divers

Demandes concernant la Ville de Montréal qui n'entrent dans aucune autre catégorie spécifique.

Droit acquis

Dossiers concernant l'existence ou non de droits acquis permettant de maintenir des usages ou des constructions devenus dérogoatoires.

Droit d'initiative

Demandes relatives au droit d'initiative citoyenne prévu dans le Règlement sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et sur le Droit d'initiative.

Droits de la personne

Allégations de discrimination illégale ou de violation des droits de la personne.

Entrée charretière

Demandes relatives à l'installation, la modification ou la désaffectation d'une entrée charretière (dénivellation du trottoir permettant le passage d'un véhicule).

Environnement/Développement durable

Demandes relatives à l'environnement incluant les plaintes concernant les Éco-quartiers et les Écocentres, des projets de construction ayant un impact sur des éco-territoires, des industries polluantes, etc.

Évaluation/Taxe foncière

Demandes relatives à l'évaluation foncière et aux comptes de taxes foncières : mauvaise classification, demande de révision, retard dans les paiements, remboursement, etc.

Fourrière (autre)

Demandes concernant principalement les fourrières automobiles privées qui entreposent des véhicules à la demande du Service de police de la Ville.

Fourrière (entreposage de meubles)

Plaintes de locataires évincés dont les biens ont été pris en charge par la Ville ou un de ses mandataires, à la suite de leur éviction : frais, délai d'entreposage, gestion ou destruction des biens.

Infraction à une loi ou à un règlement (autre que stationnement)

Demandes de citoyens qui désirent dénoncer l'existence d'une infraction ou contester une amende ou pénalité qui leur a été imposée en vertu d'une législation non liée au stationnement. Exemples : le Code de la sécurité routière, le Code criminel, etc.

Infraction de stationnement

Demandes de citoyens qui veulent contester un constat d'infraction lié au stationnement.

Institution scientifique

Demandes relatives au Jardin botanique, au Biodôme, à l'Insectarium et au Planétarium. Exemples : sécurité des stationnements, tarifs, etc.

Jardin communautaire

Demandes relatives à un jardin communautaire : gestion, sanction ou expulsion de jardiniers, règles de fonctionnement, etc.

Jugement Cour municipale

Contestation d'un jugement de la Cour municipale de Montréal. L'OdM n'a pas juridiction.

Logement social/HLM/Subvention au logement

Demandes relatives aux logements sociaux ou abordables gérés par l'OMHM, la SHDM ou tout autre organisme lié à la Ville : listes d'attente, entretien, sécurité, services offerts, pénalités, frais, subventions au logement, etc.

Malversation alléguée

Allégations de détournement de fonds, de fraude ou de collusion par un employé ou autre représentant de la Ville.

Marché public

Demandes relatives à un marché public lié à la Ville.

Nuisance

Demandes relatives à tout type de nuisances autres que le bruit telles que des odeurs nauséabondes, des nuisances causées par des festivals, des activités commerciales, des chantiers de construction ou par des bâtiments ou terrains abandonnés, de l'éclairage trop intense, des moteurs roulant la nuit, etc.

Parc et espace vert

Toute demande relative à un parc ou un espace vert municipal : accès, protection, aménagement, équipements, sécurité, gestion des activités et des événements qui s'y déroulent, etc.

Participation citoyenne

Demandes relatives aux processus de consultation publique, au processus d'approbation référendaire, aux périodes de questions du public lors des assemblées des conseils, etc.

Patrimoine

Dossiers relatifs à la protection du patrimoine.

Permis

Demandes relatives au traitement des demandes de permis, à des travaux effectués sans permis, etc.

Personne handicapée

Demandes relatives aux subventions et services municipaux qui sont offerts, ou non, aux personnes handicapées.

Piste cyclable/Vélo

Demandes relatives à l'implantation, à l'entretien, à la sécurité, etc., des pistes cyclables; demandes concernant les vélos dans la Ville incluant le service Bixi; etc.

Propreté

Plaintes de malpropreté d'un terrain public ou privé, d'un parc, d'une rue, d'une ruelle, etc.

Qualité des services

Plaintes de citoyens insatisfaits d'un service municipal qu'ils jugent inadéquat. Exemples : non-retour des appels, manque de respect envers le citoyen, information erronée ou incomplète, délai de réponse déraisonnable, etc.

Réclamation monétaire (aqueduc/égout)

Compensation monétaire demandée pour des dommages qui auraient été causés par le système d'égouts ou d'aqueducs de la Ville.

Réclamation monétaire (arbre)

Compensation monétaire demandée pour des dommages qui auraient été causés par un arbre municipal.

Réclamation monétaire (autre)

Compensation monétaire demandée pour des dommages dont la nature n'entre dans aucune des autres catégories spécifiques. Exemples : emprisonnement injustifié, erreur administrative de la Ville, retard dans la délivrance d'un permis, vol par un employé municipal, journée de travail perdue pour assister à un procès, biens endommagés lors d'une intervention policière, etc.

Réclamation monétaire (chute sur trottoir)

Compensation monétaire demandée pour des dommages qui auraient été subis à la suite d'une chute sur le domaine public.

Réclamation monétaire (entreposage de meubles)

Compensation monétaire demandée pour des dommages aux meubles ou autres biens d'un locataire évincé dont le ménage avait été pris en charge par la Ville ou un de ses mandataires.

Réclamation monétaire (événement climatique)

Compensation monétaire demandée pour des dommages découlant d'un événement climatique : verglas, tempête de vent, pluies abondantes, etc.

Réclamation monétaire (incident de la route)

Compensation monétaire demandée pour des dommages subis en circulant dans les rues (sauf les nids-de-poule) : collision avec un véhicule de la Ville, collision avec un lampadaire, etc.

Réclamation monétaire (nid-de-poule)

Compensation monétaire demandée pour des dommages causés par un nid-de-poule.

Réclamation monétaire (travaux municipaux)

Compensation monétaire demandée pour des dommages qui auraient été causés lors de l'exécution de travaux par la Ville. Exemples : déneigement, excavation, réparation de la chaussée, entretien, etc.

Relations de travail

Demandes concernant tout aspect des relations d'emploi incluant les processus d'embauche, la gestion des employés municipaux et les litiges liés à la retraite.

Remorquage

Demandes concernant les activités de remorquage à Montréal.

Ruelle

Plaintes de problèmes dans une ruelle : circulation, empiètements illégaux et acquisition de ruelles; dossiers relatifs à la création ou à la gestion de ruelles vertes; etc.

Salubrité et entretien (autre)

Dossiers mettant en cause l'application de la réglementation municipale sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements ou des commerces (sauf les problèmes de moisissure, de punaises, de coquerelles ou de rats et souris : ces sujets ont leur propre catégorie).

Salubrité et entretien (coquerelles)

Dossiers relatifs à la gestion municipale d'un problème de coquerelles, eu égard au Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements.

Salubrité et entretien (moisissure)

Dossiers relatifs à la gestion municipale d'un problème de contamination fongique, eu égard au Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements.

Salubrité et entretien (punaises)

Dossiers relatifs à la gestion municipale d'un problème de punaises, eu égard au Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements.

Salubrité et entretien (rats et souris)

Dossiers relatifs à la gestion municipale d'un problème de vermine, eu égard au Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements.

Sans lien avec la Ville de Montréal

Plaintes concernant des situations sur lesquelles la Ville de Montréal n'a pas juridiction ou des organismes sans lien avec la Ville.

Sécurité

Dossiers relatifs à un problème de sécurité sur le territoire municipal.

Sécurité incendie

Dossiers concernant les inspections du Service de sécurité incendie, les sorties d'urgence dans un immeuble, les alarmes incendie non fondées, etc.

Sport et loisir

Demandes relatives aux centres sportifs et terrains de jeux municipaux, aux piscines publiques, aux jardins communautaires, etc., incluant l'accès au service et les règles de fonctionnement.

Stationnement/SRRR/Vignette

Demandes relatives aux espaces de stationnement gérés par la Ville ou son mandataire : implantation ou retrait de zones réservées aux résidents (SRRR), stationnement sur rue, vignettes, parcomètres et bornes de paiement, parcs de stationnement municipaux, etc.

Subvention autre que logement

Demandes relatives à un programme de subvention municipale autres que les subventions au logement (supplément au loyer – logement social), notamment : subventions à la rénovation résidentielle, subventions d'accession à la propriété, subventions d'événements culturels, etc.

Taxe (sauf foncière)

Dossiers concernant une taxe d'eau, une taxe sur les déchets, une taxe d'améliorations locales, une taxe commerciale, les droits sur les mutations immobilières, etc.

Note : Les dossiers relatifs à la taxe foncière sont classés dans la catégorie « Évaluation/Taxe foncière ».

Taxi

Dossiers relatifs à la gestion des services de taxis et limousines à Montréal ainsi que des chauffeurs.

Transport

Demandes relatives aux activités de transport à Montréal.

Voirie/Travaux publics

Dossiers concernant l'entretien et la réparation des rues et trottoirs, le réseau d'éclairage, les graffitis, le traçage de la chaussée, les couvercles de puits, les collectes de feuilles mortes, d'arbres de Noël et d'objets encombrants (excluant les déchets, le recyclage et le compostage), etc.

Zonage/Urbanisme/Dérogation

Dossiers relatifs au zonage et aux usages permis dans un secteur; demandes de dérogation; projets particuliers; etc.



275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100, Montréal (Québec) H2Y 1C6
Téléphone 514 872-8999 Télécopieur 514 872-2379 ombudsman@ville.montreal.qc.ca
www.ombudsmantemontreal.com



Ce document est imprimé sur
du papier recyclé et recyclable.

