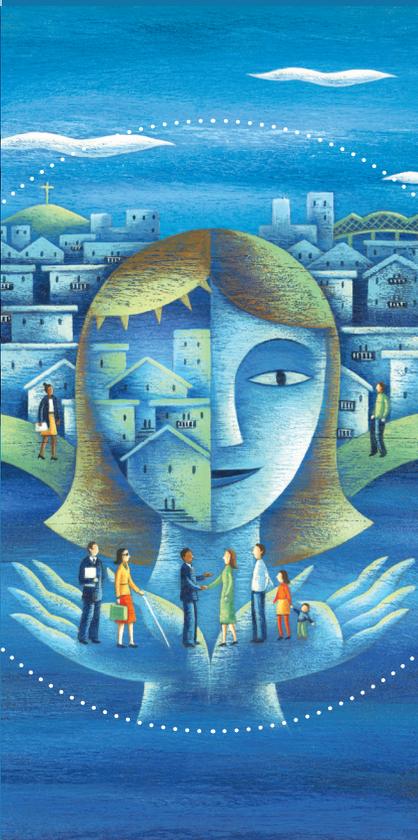
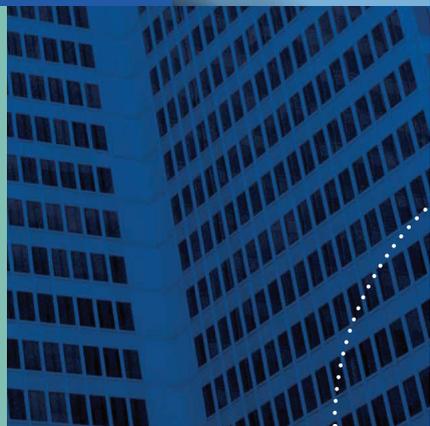


2012

RAPPORT
ANNUEL

EN MODE
SOLUTIONS!




OMBUDSMAN
de Montréal
10 ANS D'ÉQUITÉ



Dépôt légal - 1^{er} trimestre 2013

Bibliothèque et Archives Canada

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISSN: 1929-719X (Imprimé) ISBN: 978-2-7647-1177-4 (Imprimé)

ISSN: 1929-7203 (En ligne) ISBN: 978-2-7647-1179-8 (En ligne)

ISSN: 1929-7211 (Print) ISBN: 978-2-7647-1178-1 (Print)

ISSN: 1929-722X (Online) ISBN: 978-2-7647-1180-4 (Online)

Le 18 mars 2013

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

OBJET: Rapport Annuel 2012 - EN MODE SOLUTIONS!

Monsieur le Président du Conseil,

C'est un honneur et un plaisir de vous soumettre ce 10^e Rapport Annuel de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**. Dix ans, déjà, que nous contribuons quotidiennement à l'accroissement de la confiance des citoyens envers l'administration municipale de Montréal.

Pour la première fois, notre Rapport Annuel sera principalement distribué sur support électronique et ce, notamment, aux membres du Conseil de ville (clé USB). En accord avec notre récent «virage vert», il nous est, en effet, apparu opportun de limiter le plus possible le nombre de copies papier que nous distribuerons.

En 2012, notre bureau a traité un total de 1577 plaintes, dont 1542 nouvelles demandes. Nous avons effectué 238 enquêtes approfondies dont 203 en lien avec des plaintes reçues en 2012 et 35, dans des dossiers antérieurs. 78 de ces enquêtes mettaient en cause la Charte montréalaise des droits et responsabilités.

Le délai moyen de traitement de nos dossiers 2012, tous sujets confondus, a été de 5,67 jours ouvrables. Pour les enquêtes complétées, dans ces dossiers, le délai moyen de traitement a été de 32,97 jours ouvrables.

Nous avons émis une seule RECOMMANDATION, en 2012, qui a été refusée par l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve : ce dossier est toujours actif.

Cette année, pour la première fois, nous avons regroupé certaines informations par entité, afin de mieux refléter l'essentiel de nos interventions et les délais de résolution des plaintes, dans chaque arrondissement, service, organisation et entité sur lesquels nous avons juridiction (*Partie 3*).

La collaboration des représentants municipaux, lors de nos interventions, est généralement bonne.

Je suis convaincue que, une fois de plus, vous serez à même d'apprécier l'importance du bureau de l'ombudsman, pour une ville comme Montréal.

Je vous souhaite une bonne lecture.



Johanne Savard, ombudsman

TABLE DES MATIÈRES

Message de l'ombudsman	5
----------------------------------	---

Partie 1

DOSSIERS TRAITÉS EN 2012 - UN APERÇU GÉNÉRAL

Nombre total de dossiers traités, en 2012.	7
Nombre d'enquêtes approfondies	7
Principaux sujets des plaintes municipales reçues	8
Enquêtes initiées par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	10
Principales entités visées par une plainte	12
Délai moyen de traitement des plaintes	13
Mode de soumissions des nouvelles plaintes	14
Profil des plaignants	15

Partie 2

CHARTRE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

Dossiers Charte traités en 2012.	18
Profil des plaignants	22

Partie 3

PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES, PAR ENTITÉ

Arrondissements

• Ahuntsic-Cartierville	24
• Anjou	24
• Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	25
• L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	26
• Lachine	26
• LaSalle	26
• Le Plateau-Mont-Royal	27
• Le Sud-Ouest.	28
• Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	28
• Montréal-Nord	29
• Outremont	29
• Pierrefonds-Roxboro	30

• Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	30
• Rosemont-La Petite-Patrie.	31
• Saint-Laurent.	32
• Saint-Léonard	32
• Verdun	32
• Ville-Marie.	33
• Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	34

Services centraux

• Direction générale	34
• Contrôleur général: toutes directions confondues.	35
• Finances	35
• Affaires juridiques et évaluation foncière.	35
• Technologies de l'information: Toutes directions confondues.	37
• Concertation des arrondissements et ressources matérielles	37
• Infrastructures, transport et environnement	38
• Mise en valeur du territoire et du patrimoine	39
• Qualité de vie	39
• Eau: Toutes directions confondues	40
• Capital humain et communications.	40
• Police	40
• Sécurité incendie: Toutes directions confondues.	42

Sociétés paramunicipales et autres sociétés liées

• Commission des services électriques de Montréal	42
• Corporation de gestion des marchés publics	42
• Office municipal d'habitation de Montréal	43
• Société d'habitation et de développement de Montréal	43
• Société de transport de Montréal	44
• Société en commandite Stationnement de Montréal	44
• Société de vélo en libre-service	44

Entités politiques

- Cabinet du maire 45
- Comité exécutif 45
- Conseil municipal 45
- Conseil d'agglomération 46
- Ville de Montréal - Commission Charbonneau 46

Partie 4

QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2012

Dossiers antérieurs

- A. Exemples de dossiers antérieurs de longue haleine, actifs en 2012, en lien avec la Charte. 48
- B. Autres exemples de dossiers antérieurs de longue haleine, actifs en 2012. 49

Nouveaux dossiers

- A. Dossiers en lien avec la Charte 51
- B. Autre exemple de dossier 2012 55

Partie 5

SUIVIS DE DOSSIERS ANTÉRIEURS 56

Partie 6

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN BREF. 59

Partie 7

NOTRE ÉQUIPE 60

Partie 8

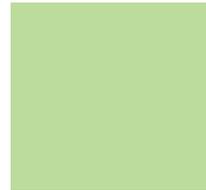
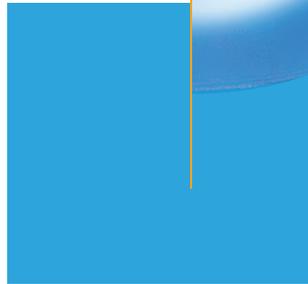
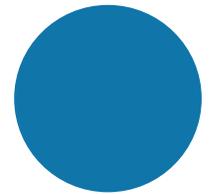
ME JOHANNE SAVARD 61

Partie 9

ANNEXE - TABLEAUX 62

une
VOIX
crédible

et impartiale





Me Johanne Savard

En cette période où la confiance des citoyens envers les administrations publiques est particulièrement ébranlée, l'existence d'un bureau comme le nôtre, au sein de la Ville de Montréal, est plus pertinente que jamais. Les citoyens sont de plus en plus critiques envers ces institutions et leur scepticisme, à l'égard de la qualité des services offerts, va grandissant.

À tort ou à raison, des citoyens peuvent se sentir lésés par une décision qui émane de la Ville : le fait d'avoir alors gratuitement et facilement accès aux services de personnes apolitiques et neutres, indépendantes de l'administration municipale, pour revoir leur dossier, peut leur redonner confiance.

Dans certains cas, notre intervention peut se limiter à mieux expliquer la situation ou la décision et à faire comprendre au citoyen qu'elle ne lui cause pas préjudice.

Dans d'autres cas, nous identifions un problème réel et notre intervention permet alors de trouver une solution efficace et rapide et ce, idéalement, avec la collaboration des gestionnaires et des employés concernés.

Aucune organisation n'est à l'abri des erreurs et le fait qu'il puisse en survenir occasionnellement n'est pas inusité. L'important, pour le bureau de l'OdM, est que lorsque cela se produit, cette erreur soit rapidement corrigée.

Des pratiques établies peuvent être modifiées et des procédures d'analyse ou de suivis des dossiers, améliorées : notre intervention résulte aussi parfois en l'élaboration d'une nouvelle politique qui protège mieux les droits municipaux des citoyens.

Nous savons tous que, par sa nature, l'être humain est réfractaire au changement! Lorsque nous remettons en question des anciennes façons de faire, nous sommes donc parfois confrontés à la résistance de certains interlocuteurs. Avec tact et patience,

nous tentons, néanmoins, d'obtenir leur collaboration et y parvenons généralement.

Il ne fait aucun doute que les services que nous offrons sont essentiels, que nos actions sont pertinentes et que nos interventions répondent aux attentes légitimes des citoyens. Nous contribuons aussi très largement à l'image positive de Montréal à titre de *ville où il fait bon vivre*.

RIGUEUR, TRANSPARENCE, INDÉPENDANCE, RESPECT ET JUSTICE : voilà les valeurs qui nous animent au quotidien et dont nous faisons constamment la promotion, depuis la création de notre bureau, il y a déjà 10 ans.

Pour le bureau de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, 10 ans d'existence, c'est 10 ans de confiance et 10 ans d'équité! C'est aussi, surtout, 10 années EN MODE SOLUTIONS ainsi que 10 années d'amélioration des services et des processus décisionnels municipaux.

Voici d'ailleurs des commentaires citoyens qui le confirment :

« J'aimerais vous faire part de ma grande satisfaction relativement au traitement de mon dossier, tout au long de son cheminement ... »

« Je profite de l'occasion pour souligner l'importance d'un recours tel que l'Ombudsman de Montréal. En effet, comme citoyen ordinaire, je me suis heurté à une bureaucratie municipale assez rigide ... »

« Je considère votre service comme essentiel dans notre monde bureaucraté et je souhaite que son action soit davantage publicisée. »

La qualité exceptionnelle de nos services continue d'impressionner. Notre notoriété continue de déborder des frontières montréalaises et des organisations de plusieurs pays sollicitent notre expertise et nos bons conseils. Notamment, en 2012 :

- J'ai eu le privilège d'être invitée par la ville de Gwangju, en Corée du Sud, pour expliquer la portée et la pertinence de notre *Charte montréalaise des droits et responsabilités* ainsi que l'importance d'un ombudsman, pour en assurer le respect.
- Nous avons accueilli, à nos bureaux, des délégations venues de différents continents (Europe, Amérique et Afrique) intéressées à découvrir le concept d'ombudsman municipal comme outil de protection des droits de leurs citoyens. Nous leur avons expliqué nos règles de fonctionnement et avons partagé avec eux les différents outils et techniques de travail que nous avons mis au point, depuis 10 ans.

Toutes ces rencontres sont enrichissantes, autant pour nos interlocuteurs que pour notre bureau. Les commentaires recueillis sont élogieux et ils confirment la qualité exceptionnelle des services rendus par mon équipe, au quotidien. Je tiens d'ailleurs à souligner leur bon travail et à les remercier de leur ardeur et de leur rigueur.

Johanne Savard, ombudsman



Nous avons été très occupés en 2012, non seulement en raison du nombre accru de dossiers, mais aussi de la complexité de plusieurs enquêtes qui s'étendent sur plusieurs mois, voire années, avant d'être résolues.

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS, EN 2012

Nous avons traité un **total de 1577** dossiers, en 2012, soit :

- **35** dossiers ouverts avant le 1^{er} janvier 2012; **plus**
- **1542 nouvelles plaintes** reçues (208 de plus qu'en 2011 - une croissance d'environ 15%).
- **78** de ces nouvelles plaintes mettaient en cause un engagement contenu dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

238 dossiers ont fait l'objet d'une enquête approfondie, soit **203** nouveaux dossiers ouverts en 2012, **30** dossiers ouverts en 2011, **4** dossiers ouverts en 2010 et **1** dossier ouvert en 2008 : **93** de ces enquêtes étaient en lien avec un engagement de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. **25** de nos enquêtes amorçées en 2012 l'ont été à l'initiative de l'ombudsman.

Au 31 décembre 2012, **175** de ces dossiers avaient été fermés et **63** étaient toujours actifs.

- Parmi les **175 enquêtes complétées** en 2012, **92 des plaintes étaient fondées** et se sont terminées comme suit :
 - 79 complètement réglées, à l'amiable; et
 - 13 réglées à l'amiable avec engagements.

La seule RECOMMANDATION formelle qui a été émise, en 2012, concerne un dossier antérieur, soit le dossier relatif à l'aire d'exercice canin (AEC) du parc Liébert : l'arrondissement a refusé notre RECOMMANDATION. Ce dossier est toujours actif.

PRINCIPAUX SUJETS DES PLAINTES MUNICIPALES REÇUES

SUJET	NOMBRE DE PLAINTES / NOMBRE D'ENQUÊTES	ENTITÉ VISÉE
Cour municipale (fonctionnement)	113 plaintes / 26 enquêtes	Cour municipale
Logement social / HLM / Subvention au logement	84 plaintes / 14 enquêtes	OMHM (75) SHDM (9)
Comportement d'un employé municipal	72 plaintes / 3 enquêtes	Ahuntsic-Cartierville (2), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (2), L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (1), LaSalle (1), Le Plateau-Mont-Royal (3), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (3), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (2), Verdun (2), Ville-Marie (2), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1), Direction de l'environnement (1), Service de sécurité incendie (2), Service de police (29), Agents de stationnement (8), Cour municipale (4), OMHM (2), STM (6), Stationnement de Montréal (1)
Stationnement / SRRR / Vignettes	67 plaintes / 12 enquêtes	Lachine (1), Le Plateau-Mont-Royal (21), Le Sud-Ouest (2), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (6), Outremont (1), Pierrefonds-Roxboro (1), Rosemont-La Petite-Patrie (2), Saint-Laurent (2), Saint-Léonard (1), Verdun (1), Ville-Marie (3), Tous les arrondissements (1), SPVM (4), Agents de stationnement (19), Stationnement de Montréal (3)
Permis	52 plaintes / 9 enquêtes	Ahuntsic-Cartierville (3), Anjou (1), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (4), L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (1), Lachine (1), LaSalle (4), Le Plateau-Mont-Royal (8), Le Sud-Ouest (6), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (5), Outremont (1), Pierrefonds-Roxboro (1), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (5), Rosemont-La Petite-Patrie (7), Saint-Laurent (1), Ville-Marie (3), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1)
Application de la réglementation municipale	46 plaintes / 4 enquêtes	Ahuntsic-Cartierville (3), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (3), Lachine (2), Le Plateau-Mont-Royal (7), Le Sud-Ouest (1), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (7), Montréal-Nord (2), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1), Rosemont-La Petite-Patrie (1), Saint-Léonard (1), Verdun (6), Ville-Marie (4), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (4), SPVM (3), Agents de stationnement (1), SHDM (1)

PRINCIPAUX SUJETS DES PLAINTES MUNICIPALES REÇUES (suite)

SUJET	NOMBRE DE PLAINTES / NOMBRE D'ENQUÊTES	ENTITÉ VISÉE
Voirie / Travaux publics	44 plaintes / 4 enquêtes	Ahuntsic-Cartierville (5), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (2), LaSalle (1), Le Plateau-Mont-Royal (9), Le Sud-Ouest (3), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (7), Pierrefonds-Roxboro (1), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (4), Rosemont-La Petite-Patrie (4), Ville-Marie (5), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1), Direction des infrastructures (2), Commission des services électriques de Montréal (1)
Bruits excessifs	41 plaintes / 10 enquêtes	Ahuntsic-Cartierville (3), Anjou (3), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (7), Lachine (1), Le Plateau-Mont-Royal (5), Le Sud-Ouest (3), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (2), Outremont (1), Pierrefonds-Roxboro (1), Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (2), Saint-Léonard (2), Verdun (2), Ville-Marie (7), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1), SPVM (2)
Subventions autre que pour le logement	36 plaintes / 8 enquêtes	LaSalle (1), Rosemont-La Petite-Patrie et Direction de l'habitation (1), Direction de l'habitation (36)
Relations de travail	33 plaintes / 0 enquête (NB : OdM sans juridiction)	Service du capital humain (32), SPVM (1)
Salubrité et entretien (moisissures)	33 plaintes / 15 enquêtes	Ahuntsic-Cartierville (1), Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (3), LaSalle (1), Le Plateau-Mont-Royal (1), Le Sud-Ouest (4), Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (2), Rosemont-La Petite-Patrie (7), Saint-Léonard (2), Verdun (3), Ville-Marie (2), Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1), Direction de l'habitation (1), OMHM (6)

ENQUÊTES INITIÉES PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ VISÉE	DÉLAI DE TRAITEMENT	RÉSULTAT
Accessibilité universelle	Accessibilité au Bureau d'arrondissement malgré des travaux	Saint-Léonard	2 jours	Réglée
	Suivi des engagements d'abaisser les bornes de paiement	Stationnement de Montréal	1 jour	Engagements respectés
	Suivi des engagements d'instaurer des modes alternatifs de paiement	Stationnement de Montréal	1 jour	Engagements respectés
Application de la réglementation	Enquête sur le calcul des augmentations de loyers	SHDM	---	En traitement
Bruit	Suivi des engagements d'atténuer les nuisances sonores en provenance d'une usine	Le Sud-Ouest	90 jours	Engagements non respectés (Nouveaux engagements souscrits)
	Suivi d'une plainte de bruit	Ville-Marie	1 jour	Refusée après enquête
Communications	Suivi des engagements de l'arrondissement d'améliorer la clarté des informations données aux citoyens	Le Plateau-Mont-Royal	3 jours	Engagements respectés
	Suivi des engagements de la Ville de modifier les paramètres des lignes d'appels automatisés du réseau des bibliothèques	Technologies de l'information	46 jours	Engagements respectés
Cour municipale (fonctionnement)	Enquête sur les motifs ayant mené à l'envoi massif d'avis de poursuite des procédures	Cour municipale	---	En traitement
Fourrière (entreposage de meubles)	Procédures de gestion des biens meubles des personnes évincées	Le Plateau-Mont-Royal	---	En traitement
Logement social / HLM / Subvention au logement	Enquête sur la gestion des plaintes	OMHM	---	En traitement
Nuisances	Suivi des engagements de l'arrondissement de régler un problème de nuisances dans une ruelle	Rosemont-La Petite-Patrie	---	En traitement

ENQUÊTES INITIÉES PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL (suite)

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ VISÉE	DÉLAI DE TRAITEMENT	RÉSULTAT
Parcs et espaces verts	Suivi des engagements de la Ville de limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon	Le Sud-Ouest et Direction des grands parcs et du verdissement	18 jours	Engagements respectés
Participation citoyenne	Amélioration d'un document émanant de l'arrondissement	Le Sud-Ouest	12 jours	Réglée
Qualité des services	Méthode de signification des constats d'infraction	L'Île-Bizard-Sainte-Genève	23 jours	Plainte non fondée
	Délai de transmission des informations par les arrondissements au Bureau des réclamations	Direction des affaires civiles	12 jours	Réglée
Salubrité et entretien (autres)	Remise en état d'un logement déclaré insalubre	Verdun	138 jours	Réglée
Salubrité et entretien (moisissures)	Suivi sur la décontamination d'un logement insalubre	Le Sud-Ouest	---	En traitement
	Deux dossiers d'insalubrité dans des logements	Rosemont – La Petite-Patrie	---	Les 2 dossiers sont en traitement
	Suivi sur la décontamination d'un logement insalubre	OMHM	59 jours	Engagements de l'OMHM à régler la situation
	Élaboration d'un protocole d'intervention avec la Direction de santé publique	Direction de l'habitation	---	En traitement
Stationnement / SRRR / Vignettes	Obligation de recevoir les paiements en argent comptant	Stationnement de Montréal	1 jour	Réglée
Subvention autre que logement	Exigences d'un programme de subvention	Direction de l'habitation	---	En traitement
Zonage / Urbanisme / Dégation	Modification à une classification d'usage autorisé	Pierrefonds-Roxboro	---	En traitement

PRINCIPALES ENTITÉS VISÉES PAR UNE PLAINTÉ

Un nombre élevé de plaintes ne signifie pas nécessairement que cette entité a une gestion problématique. Par la nature particulière de leur clientèle et leurs caractéristiques inhérentes, certaines entités sont naturellement plus susceptibles d'être l'objet d'une plainte.

ARRONDISSEMENT	NOMBRE DE PLAINTES	NOMBRE D'ENQUÊTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT – Dossiers d'enquête fermés en 2012
Le Plateau-Mont-Royal	104	21	65,76 jours
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	64	12	101,7 jours
Ville-Marie	62	17	40,11 jours
Rosemont-La Petite-Patrie	57	15	48,86 jours
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	52	2	37,5 jours

SERVICE	NOMBRE DE PLAINTES	NOMBRE D'ENQUÊTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT – Dossiers d'enquête fermés en 2012
Service des affaires juridiques et de l'évaluation foncière – Cour municipale	142	26	11,76 jours
Service de police – Direction des opérations policières	68	3	5 jours
Service des affaires juridiques et de l'évaluation foncière – Direction des affaires civiles	63	4	15,25 jours
Mise en valeur du territoire et du patrimoine – Direction de l'habitation	37	9	21,57 jours
Service du capital humain et des communications – Direction du capital humain	33	0	Aucune enquête vu l'absence de juridiction

SOCIÉTÉ PARAMUNICIPALE OU AUTRE SOCIÉTÉ LIÉE	NOMBRE DE PLAINTES	NOMBRE D'ENQUÊTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT – Dossiers d'enquête fermés en 2012
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	99	16	58,64 jours
Société de transport de Montréal (STM)	15	0	Aucune enquête vu l'absence de juridiction
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	13	4	26 jours

ENTITÉ POLITIQUE	NOMBRE DE PLAINTES	NOMBRE D'ENQUÊTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT – Dossiers d'enquête fermés en 2012
Conseil de la Ville	10	0	---
Conseil d'agglomération	5	0	---
Comité exécutif	2	0	---
Cabinet du maire	1	0	---
Commission Charbonneau	8	0	---

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Notre délai moyen de réponse finale, tous dossiers confondus incluant les dossiers Charte, a été de **5,67 jours ouvrables** (contre 6,95 en 2011).

Dans **90,86%** des cas, les plaignants ont reçu une réponse finale à l'intérieur d'un délai d'un (1) mois ou moins.

Dans les dossiers d'**enquêtes approfondies**, le délai moyen a été de **32,97 jours ouvrables** (comparativement à 43,04 en 2011).

31,53% des enquêtes approfondies ont été complétées en un (1) mois ou moins et **45,32%** en deux (2) mois ou moins.

Les délais qui précèdent ne tiennent compte que des nouvelles plaintes reçues en 2012.

MODE DE SOUMISSION DES NOUVELLES PLAINTES

Le téléphone demeure le mode le plus fréquemment utilisé par les citoyens, pour nous soumettre une plainte. Nous notons, néanmoins, une croissance significative de l'utilisation du courriel (croissance de plus de 10%). Les médias sociaux sont encore peu utilisés à cette fin.

MODE	NOMBRE EN 2012	%	NOMBRE EN 2011	%
Par téléphone	895	58,04	871	65,29
Par courriel	397	25,75	196	14,69
En personne	148	9,6	130	9,75
Par la poste	43	2,79	85	6,37
Dossiers à l'initiative de l'OdM	25	1,62	21	1,57
Par télécopieur	12	0,78	31	2,32
Via Facebook	12	0,78	---	---
Via Twitter	4	0,26	---	---
Plaintes regroupées	3	0,19	---	---
Via notre Blogue	2	0,13	---	---
Via Youtube	1	0,06	---	---
TOTAL	1542	100%	1334	100%

PROFIL DES PLAIGNANTS

Les informations démographiques qui suivent nous ont été données sur une base volontaire : elles demeurent, néanmoins, un bon indicateur de la clientèle que nous desservons

A. SEXE

SEXE	NOMBRE	%
Homme	801	53,58
Femme	692	46,29
Inconnu	2	0,13
TOTAL	1495	100%

B. LANGUE DE CORRESPONDANCE

LANGUE	NOMBRE	%
Français	1232	81,37
Anglais	282	18,63
TOTAL	1514	100%

C. GROUPE D'ÂGE

GROUPE D'ÂGE	NOMBRE	%
Moins de 18 ans	4	0,27
18-25 ans	29	1,94
26-40 ans	254	16,99
41-50 ans	253	16,92
51-64 ans	248	16,59
65 ans et plus	189	12,64
Inconnu	518	34,65
TOTAL	1495	100%

D. ORIGINE DES PLAIGNANTS

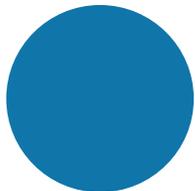
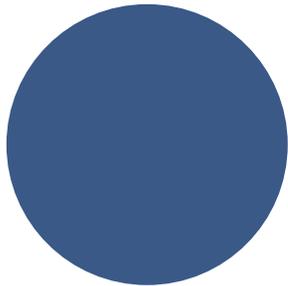
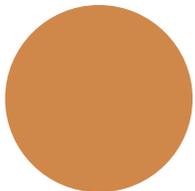
ORIGINE	NOMBRE	%
Canadienne	880	58,86
Ethnoculturelle	468	31,3
Inconnue	147	9,83
TOTAL	1495	100%

E. PLAIGNANTS D'UNE MINORITÉ VISIBLE

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Non	1035	69,23
Inconnue	268	17,93
Oui	192	12,84
TOTAL	1495	100%

Ajoutons qu'en 2012 :

- 19 plaintes ont été déposées par une personne morale;
- il y a eu 3 plaintes regroupées (enquête large relative à plusieurs plaignants); et
- 25 nouvelles enquêtes ont été initiées par l'OdM.



une
ressource
à connaître



La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (la Charte) est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006 ; elle a été modifiée en 2011, à la suite d'une consultation publique menée par l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM).

La Ville y énonce de nombreux engagements qui lient tous les gestionnaires et élus municipaux de Montréal. Le seul recours disponible, pour en assurer le respect, est une plainte à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

Les engagements contenus dans cette Charte touchent une grande variété de sujets dont, notamment :

- La Démocratie et la Participation citoyenne;
- La Clarté et la Suffisance des informations municipales;
- L'Égalité Hommes-Femmes;
- L'Inclusion et la Non-discrimination;
- La Protection de l'Environnement et le Recyclage;
- Le Développement durable;
- La Qualité de l'air et l'Augmentation des îlots de fraîcheur;
- La Protection du Patrimoine;
- La Sécurité dans la Ville;
- L'Accessibilité universelle;
- L'Accès aux Loisirs et aux Bibliothèques;
- La Prestation de Services de Qualité, Respectueux et Non Discriminatoires;
- Etc.

Nous continuons de constater que plusieurs gestionnaires et élus municipaux connaissent peu ces engagements et ne sont pas assez sensibilisés à leur devoir de les respecter : notre bureau y travaille quotidiennement.

À titre d'exemple, en 2012, à la suite de quelques plaintes similaires, nous avons pris l'initiative d'écrire à tous les maires d'arrondissement pour leur rappeler qu'ils ne peuvent pas priver les citoyens qui ne résident pas dans leur arrondissement du droit de poser une question, lors des périodes de question des assemblées de leur Conseil d'arrondissement.

DOSSIERS CHARTE TRAITÉS EN 2012

Le nombre de dossiers Charte, de même que son pourcentage proportionnel, eu égard à l'ensemble des dossiers d'enquête, continue d'augmenter.

Depuis l'entrée en vigueur de la Charte, le nombre de dossiers Charte a cru d'environ 136 % (33 plaintes Charte, en 2006, contre 78, en 2012). **38,42 %** de nos enquêtes approfondies étaient en lien avec cette Charte, en 2012.

A. Nombre d'enquêtes Charte par année

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	352

B. Proportion des enquêtes Charte sur l'ensemble des dossiers d'enquête de l'OdM par année

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	352
Nombre total de dossiers d'enquête de l'OdM par année	222	233	249	193	209	179	203	1488
%	14,86	17,17	16,06	19,69	31,58	31,84	38,42	23,66

Le tableau qui suit fait état des engagements de la Charte qui ont fait l'objet d'une plainte à nos bureaux, en 2012.

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Environnement et développement durable			
Concilier la protection de l'environnement et du patrimoine bâti avec le développement économique social et culturel	1	Non fondée	132
Favoriser la mise en valeur de la forêt urbaine	1	Suivi des engagements	18
Favoriser la protection de la forêt urbaine	2	1 Non fondée 1 Suivi des engagements	36
Favoriser l'amélioration constante de la qualité de l'air de la ville	1	En traitement	--
Favoriser les modes de transport collectif et actifs, ainsi que les autres modes de transport ayant pour effet de limiter l'usage de la voiture en milieu urbain, en vue de réduire la pollution atmosphérique et les émissions de gaz à effet de serre	1	Désistement	26
Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures	1	En traitement	--
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	4	1 Désistement 1 En traitement 1 Engagement 1 Non fondée	64,75
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	14	4 En traitement 1 Engagement 4 Non fondées 1 Refusée 3 Réglées 1 Suivi des engagements	51,71
Promouvoir des mesures afin d'augmenter les îlots de fraîcheur	1	Désistement	26
SOUS-TOTAL	26		

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Sécurité			
Aménager son territoire de façon sécuritaire	5	3 Réglées 2 Suivis des engagements	92,4
Protéger l'intégrité physique des personnes	2	1 Non fondée 1 Suivi des engagements	28,5
SOUS-TOTAL	7		
Services municipaux			
Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général	4	1 En traitement 1 Réglée 2 Suivis des engagements	1
Rendre des services municipaux de façon compétente, respectueuse et non discriminatoire	6	3 En traitement 3 Réglées	17,17
SOUS-TOTAL	10		
Vie démocratique			
Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques	3	3 En traitement	--
Fournir des informations dans un langage clair	9	1 Engagement 7 Réglées 1 Suivi des engagements	63,78
Fournir des informations utiles	9	1 Engagement 7 Réglées 1 Suivi des engagements	63,78
Promouvoir la participation publique	4	4 Non fondées	28,5
SOUS-TOTAL	25		

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Vie économique et sociale			
Considérer, dans la mise en œuvre des mesures relatives au logement, les besoins des populations vulnérables (dont les personnes et familles à faible revenu et à revenu modeste)	1	En traitement	--
Offrir des mesures de relogement lorsque l'évacuation ou la fermeture d'un bâtiment ou d'un logement est rendue nécessaire	2	2 Réglées	40
Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause	17	2 Désistements 8 En traitement 1 Engagement 2 Non fondées 4 Réglées	44,41
SOUS-TOTAL	20		
GRAND TOTAL	88		

Le **délai moyen de traitement** des enquêtes Charte a été de **43,26 jours ouvrables**:

16,67% de ces plaignants ont obtenu une réponse finale dans un délai inférieur à un (1) mois et **28,21%**, dans un délai inférieur à deux (2) mois.

PROFIL DES PLAIGNANTS

Des **78** dossiers Charte que nous avons traités, 17 étaient à notre initiative, 2 étaient des dossiers de plaintes regroupées et 59 nous ont été soumis par des citoyens.

A. Sexe

SEXE	NOMBRE	%
Homme	32	54,24
Femme	27	45,76
TOTAL	59	100%

B. Langue de correspondance

LANGUE	NOMBRE	%
Français	50	84,75
Anglais	9	15,25
TOTAL	59	100%

C. Groupe d'âge

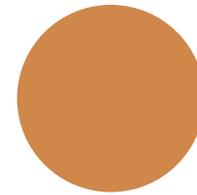
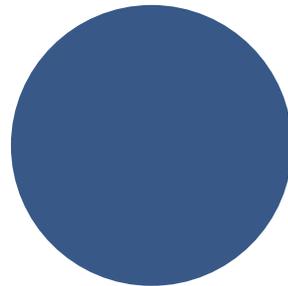
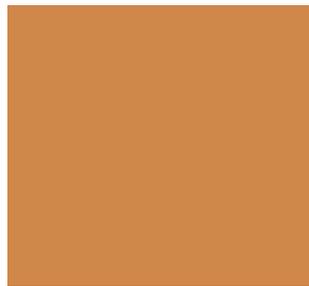
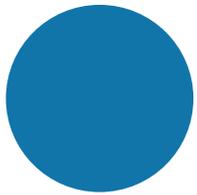
GROUPE D'ÂGE	NOMBRE	%
Moins de 18 ans	1	1,69
18-25 ans	0	0
26-40 ans	11	18,64
41-50 ans	13	22,03
51-64 ans	17	28,81
65 ans et plus	8	13,56
Inconnu	9	15,25
TOTAL	59	100%

D. Origine des plaignants

ORIGINE	NOMBRE	%
Canadienne	41	69,49
Ethnoculturelle	18	30,51
TOTAL	59	100%

E. Plaignants d'une minorité visible

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Non	54	91,53
Oui	4	6,78
Inconnu	1	1,69
TOTAL	59	100%



Dénouer
l'impasse



PARTIE 3

PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR ENTITÉ

Les citoyens, les élus et les gestionnaires de la Ville de Montréal nous demandent régulièrement des détails sur le profil des arrondissements, des services centraux et des autres entités municipales sur lesquelles nous avons juridiction. Pour répondre à ces demandes, nous avons préparé les données récapitulatives suivantes.

ARRONDISSEMENTS

AHUNTSIC-CARTIERVILLE

■ 46 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1); Animal (1);
Application de la réglementation (3); Aqueduc/Égout (3);
Bibliothèque (1); Bruit (3); Communications (1);
Comportement d'un employé (2); Déchets/Recyclage (1);
Fourrière – entreposage de meubles (2); Nuisances (5);
Parcs et espaces verts (1); Permis (3); Piste cyclable (1);
Propreté (1); Qualité des services (1); Ruelle (3);
Salubrité et entretien – autres (1);
Salubrité et entretien – coquerelles (1);
Salubrité et entretien – moisissures (1); Sports et loisirs (2);
Voirie/Travaux publics (5);
Zonage/Urbanisme/Dérogation (3)

9 enquêtes approfondies dont 3 dossiers Charte :

- Problème d'évacuation des eaux usées – en traitement depuis moins d'un mois;
- Bruits et autres nuisances en provenance d'un établissement religieux (2 dossiers) – dossiers Charte – en traitement depuis 11 mois;
- Suivi des engagements de l'arrondissement concernant une clôture (2 dossiers) – engagements respectés;
- Suivi des engagements de l'arrondissement de réparer la chaussée – engagements respectés;

- Problème d'inondations récurrentes – en traitement depuis moins de 3 mois;
- Projets de construction contestés (2 dossiers) – non fondées

Résultats :

1 désistement avant enquête, 35 référées avant enquête, 1 refusée avant enquête, 2 plaintes non fondées, 3 suivis des engagements (respectés); 4 En traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
41,2 jours ouvrables

■ 2 plaintes antérieures traitées en 2012 :

- Nuisances causées par un éclairage extérieur; ouverte le 26 mai 2011, fermée le 7 février 2012; désistement du demandeur
- Insalubrité dans un logement; ouverte le 15 septembre 2011, fermée le 6 septembre 2012; réglée

ANJOU

■ 16 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (3); Bibliothèque (1); Bruit (3);
Clôture (3); Divers (1); Nuisances (1); Permis (1);
Propreté (1); Sports et loisirs (1);
Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

4 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :

- Suspension de privilèges dans une bibliothèque – non fondée;
- Bruits en provenance d'un supermarché – dossier Charte – engagements;
- Bruit de thermopompe – dossier Charte – non fondée;
- Permis pour un poêle aux granules – non fondée

Résultats :

7 référées avant enquête, 5 refusées avant enquête, 3 non fondées, 1 engagement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
87,25 jours ouvrables

■ **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

CÔTE-DES-NEIGES–NOTRE-DAME-DE-GRÂCE

■ **64 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (3); Aqueduc/Égout (4); Arbre (7); Bibliothèque (2); Bruit (7); Circulation (1); Communications (2); Comportement d'un employé (2); Déchets/Recyclage (7); Décision du Conseil d'arrondissement (1); Déneigement (4); Fourrière – entreposage de meubles (2); Incendie/Sécurité publique (1); Nuisances (2); Participation citoyenne (1); Permis (4); Qualité des services (1); Salubrité et entretien – autres (4); Salubrité et entretien – moisissures (3); Salubrité et entretien – punaises (1); Sports et loisirs (2); Voirie/Travaux publics (2); Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

12 enquêtes approfondies dont 7 dossiers Charte :

- Problème d'accumulation d'eau – en traitement depuis moins d'un mois;
- Suspension des privilèges dans une bibliothèque – non fondée;
- Bruits provenant d'un appareil mécanique – dossier Charte – non fondée;
- Nuisances découlant de la présence d'un chantier de construction (2 dossiers) – dossiers Charte – 1 réglée et 1 non fondée;

- Bruits causés par les utilisateurs d'une aréna – dossier Charte – réglée;
- Consultation entourant un projet (Théâtre Empress) – dossier Charte – réglée;
- Coût d'un permis de construction – réglée;
- Exigences de l'arrondissement pour la construction d'une verrière – réglée;
- Non-conformités dans une chambre à fournaise – réglée;
- Insalubrité dans un logement – dossier Charte – réglée;
- Qualité de l'information transmise aux citoyens – dossier Charte – en traitement depuis moins d'un mois

Résultats :

1 Désistement avant enquête, 49 référées avant enquête, 2 refusées avant enquête, 4 non fondées, 6 réglées, 2 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
101,7 jours ouvrables

■ **5 plaintes antérieures** traitées en 2012 :

- Légalité de la présence d'un lieu de culte; ouverte le 8 novembre 2011, fermée le 24 avril 2012; non fondée
- Gestion des déchets – immeuble à condos; ouverte le 8 novembre 2011, fermée le 25 avril 2012; réglée
- Vices de construction dans un immeuble à condos; ouverte le 8 novembre 2011, fermée le 25 avril 2012; non fondée
- Insalubrité d'un immeuble (rue Linton); ouverte le 11 février 2011; toujours active
- Problème d'accumulation d'eau pour des terrains en pente; ouverte le 16 septembre 2011; toujours active

L'ÎLE-BIZARD-SAINTE-GENEVIÈVE

■ 6 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Aqueduc/Égout (1); Circulation (1);
Comportement d'un employé (1);
Environnement/Développement durable (1);
Permis (1); Qualité des services (1)

2 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Circulation de camions lourds – Dossier Charte – non fondée;
- Méthode de signification des constats d'infraction – non fondée

Résultats :

4 référées avant enquête, 2 non fondées

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
104,5 jours ouvrables

■ 1 plainte antérieure traitée en 2012 :

- Problématique d'entreposage et d'encombrement sur un terrain; ouverte le 6 novembre 2011, fermée le 27 février 2012; réglée

LACHINE

■ 10 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (2); Arbre (2); Bruit (1);
Entrée charretière (1); Permis (1);
Stationnement/SRRR/Vignettes (1);
Taxe – sauf foncière (1); Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

3 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Garage réaménagé sans permis – non fondée;
- Gestion des déchets d'un établissement scolaire – dossier Charte – en traitement depuis 6 mois;
- Frais d'aménagement d'une entrée charretière – non fondée

Résultats :

7 référées avant enquête, 2 non fondées, 1 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
31 jours ouvrables

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

LASALLE

■ 24 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Aqueduc/Égout (1); Arbre (1); Bibliothèque (1);
Comportement d'un employé (1); Déchets/Recyclage (3);
Déneigement (2); Fourrière – entreposage de meubles (1);
Participation citoyenne (2); Permis (4); Propreté (1);
Salubrité et entretien – moisissures (1);
Subvention autre que logement (1);
Voirie/Travaux publics (1);
Zonage/Urbanisme/Dérogation (4)

3 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :

- Aménagement dans une bibliothèque – non fondée;
- Webdiffusion des séances du Conseil d'arrondissement – dossier Charte – non fondée;
- Règles entourant les demandes de démolition – dossier Charte – non fondée

Résultats :

1 désistement avant enquête, 18 référées avant enquête, 2 refusées avant enquête, 3 non fondées

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
20 jours ouvrables

■ 1 plainte antérieure traitée en 2012 :

- Demande d'implantation d'une zone SRRR ; ouverte le 7 décembre 2011, fermée le 1^{er} février 2012; non fondée

LE PLATEAU-MONT-ROYAL

■ 104 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Animal (1); Application de la réglementation (7);
Aqueduc/Égout (9); Bibliothèque (3); Bruit (5);
Circulation (4); Communications (3);
Comportement d'un employé (3); Déchets/Recyclage (4);
Décision du Conseil d'arrondissement (1); Déneigement (6);
Divers (1); Fourrière – entreposage de meubles (2);
Nuisances (1); Permis (8); Personne handicapée (2);
Propreté (1); Qualité des services (1) ; Ruelle (5);
Salubrité et entretien – autres (4);
Salubrité et entretien – moisissures (1); Sports et loisirs (1);
Stationnement/SRRR/Vignettes (21);
Voirie/Travaux publics (9); Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

21 enquêtes approfondies dont 13 dossiers Charte :

- Avis d'infraction pour travaux temporaires – réglée;
- Frais pour document endommagé dans une bibliothèque – réglée;
- Fermeture d'une partie de rue – dossier Charte – réglée;
- Suivi des engagements de l'arrondissement d'améliorer la clarté des informations aux citoyens –

dossier Charte – engagements respectés;

- Procédure de gestion des biens des personnes évincées (2 dossiers) – 1 non fondée; 1 en traitement depuis 11 mois;
- Construction sans permis – non fondée;
- Délai de prise en charge d'un problème par l'arrondissement – dossier Charte – en traitement depuis 3 mois;
- Travaux effectués par un service public, dans une ruelle – non fondée;
- Insalubrité dans un logement – dossier Charte – en traitement depuis 2 mois;
- Implantation contestée de nouvelles zones SRRR (8 dossiers) – dossiers Charte – engagements;
- Stationnement sur une rue étroite – dossier Charte – réglée;
- Pertinence d'une zone de stationnement interdit devant un parc – en traitement depuis 2 mois;
- Projet de construction non conforme au PIIA – réglée

Résultats :

2 désistements avant enquête, 74 référées avant enquête, 7 refusées avant enquête, 3 non fondées, 12 réglées, 1 engagement, 1 suivi des engagements (respectés), 4 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
65,76 jours ouvrables

■ 1 plainte antérieure traitée en 2012 :

- Exigences patrimoniales de l'arrondissement pour un projet de rénovation; ouverte le 3 novembre 2011, fermée le 26 avril 2012; réglée

LE SUD-OUEST

■ 47 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1); Animal (3);
Application de la réglementation (1); Arbre (1); Bruit (3);
Circulation (2); Déchets/Recyclage (2);
Décision du Conseil d'arrondissement (1);
Déneigement (1); Divers (2); Évaluation/Taxe foncière (1);
Nuisances (4); Parcs et espaces verts (1);
Participation citoyenne (2); Permis (6); Propriété (1);
Qualité des services (1); Remorquage (1); Ruelle (2);
Salubrité et entretien – moisissures (4);
Salubrité et entretien – punaises (1);
Stationnement/SRRR/Vignettes (2);
Voirie/Travaux publics (3); Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

8 enquêtes approfondies dont 6 dossiers Charte :

- Suivi des engagements d'atténuer les nuisances en provenance d'une usine – dossier Charte – engagements non respectés (nouveaux engagements souscrits);
- Suivi des engagements de la Ville de limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon – dossier Charte – engagements respectés;
- Contestation d'un processus de consultation publique – dossier Charte – non fondée;
- Amélioration d'un document émanant de l'arrondissement – dossier Charte – réglée;
- Garage cadenassé par l'arrondissement – en traitement depuis 3 mois;
- Qualité des services au 311 – réglée;
- Insalubrité alléguée dans un logement – dossier Charte – non fondée;
- Suivi sur la décontamination d'un logement insalubre – dossier Charte – en traitement depuis 7 mois

Résultats :

2 désistements avant enquête, 34 référées avant enquête, 3 refusées avant enquête, 2 non fondées, 2 réglées, 2 suivis des engagements (1 respecté / 1 non respecté), 2 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
36,67 jours ouvrables

■ 5 plaintes antérieures traitées en 2012 :

- Bruit excessif émanant d'une industrie de production de gros tuyaux; ouverte le 19 novembre 2010; toujours active
- Révision de la politique d'attribution des espaces de stationnement réservés pour les personnes handicapées; ouverte le 29 juin 2011, fermée le 12 octobre 2012; réglée
- Bruit excessif émanant d'une usine; ouverte le 16 août 2011, fermée le 1er février 2012; engagements
- Implantation d'une zone SRRR à la demande de résidents; ouverte le 21 novembre 2011, fermée le 3 juillet 2012; suivi des engagements (respectés)
- Disponibilité de l'information sur les programmes de subvention; ouverte le 8 décembre 2011, fermée le 14 mars 2012; non fondée

MERCIER-HOCHELAGA-MAISONNEUVE

■ 52 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1); Application de la réglementation (7);
Aqueduc/Égout (2); Arbre (2); Bruit (2); Circulation (3);
Clôture (1); Comportement d'un employé (3);
Déchets/Recyclage (1); Déneigement (2);
Divers (1); Entrée charretière (1);
Fourrière – entreposage de meubles (2);

Incendie/Sécurité publique (5); Participation citoyenne (1); Permis (1); Propreté (1); Salubrité et entretien – autres (1); Salubrité et entretien – moisissures (2); Stationnement/SRRR/Vignettes (6); Voirie/Travaux publics (7)

2 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Problèmes liés à la présence d'un hangar – non fondée;
- Problématique de circulation de camions lourds – dossier Charte – engagements

Résultats :

3 désistements avant enquête, 45 référées avant enquête, 2 refusées avant enquête, 1 non fondée, 1 engagement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
37,5 jours ouvrables

■ **2 plaintes antérieures** traitées en 2012 :

- Procédure de cession d'une ruelle à des résidents riverains qui empiètent; ouverte le 2 décembre 2008; toujours active
- Nuisances découlant de la présence d'une aire d'exercice canin au parc Liébert; ouverte le 15 juin 2011; toujours active

MONTRÉAL-NORD

■ **13 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Abri temporaire d'hiver (1); Accès à l'information (1); Application de la réglementation (2); Bibliothèque (1); Communications (1); Divers (1); Participation citoyenne (1); Qualité des services (1); Salubrité et entretien – autres (1); Salubrité et entretien – punaises (1); Sports et loisirs (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

12 référées avant enquête, 1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

■ **1 plainte antérieure** traitée en 2012 :

- Transaction immobilière entre la Ville et une citoyenne; ouverte le 21 octobre 2011, fermée le 4 avril 2012; non fondée

OUTREMONT

■ **7 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Bruit (1); Déchets/Recyclage (1); Divers (1); Droits acquis (1); Permis (1); Ruelle (1); Stationnement/SRRR/Vignettes (1)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- Règles entourant la perte de droits acquis – réglée;
- Zone tampon entre des constructions – non fondée

Résultats :

5 référées avant enquête, 1 non fondée, 1 réglée

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
21 jours ouvrables

■ **1 plainte antérieure** traitée en 2012 :

- Réglementation concernant les chambres froides et les conteneurs pour les restaurateurs; ouverte le 15 septembre 2011; toujours active

PIERREFONDS-ROXBORO

■ 13 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Animal (1); Aqueduc/Égout (1); Bruit (1); Circulation (2); Culture (1); Divers (1); Nuisances (1); Permis (1); Qualité des services (1); Stationnement/SRRR/Vignettes (1); Voirie/Travaux publics (1); Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

4 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :

- Suivi des engagements de l'arrondissement dans un problème de circulation excessive – dossier Charte – en traitement depuis moins de 2 mois;
- Problématique liée à un système d'écoulement des eaux – désistement après enquête;
- Nuisances émanant d'un chantier de construction – dossier Charte – réglée;
- Modification à une classification d'usage autorisé – en traitement depuis moins d'un mois

Résultats :

9 référées avant enquête, 1 désistement pendant l'enquête, 1 réglée, 2 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
98 jours ouvrables

■ 3 plaintes antérieures traitées en 2012 :

- Nuisances causées par un commerce de location d'outils; ouverte le 19 octobre 2011; toujours active
- Suivi des engagements de l'arrondissement de sanctionner un commerçant qui contrevient à plusieurs règlements municipaux; ouverte le 9 mai 2011, fermée le 19 décembre 2012; engagements respectés

- Problème de circulation excessive près du Collège Beaubois; ouverte le 12 décembre 2011, fermée le 19 juin 2012; engagements

RIVIÈRE-DES-PRAIRIES-POINTE-AUX-TREMBLES

■ 24 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Abri temporaire d'hiver (1); Application de la réglementation (1); Arbre (1); Bruit (2); Comportement d'un employé (2); Déchets/Recyclage (1); Fourrière – entreposage de meubles (1); Nuisances (1); Permis (5); Qualité des services (1); Salubrité et entretien – autres (1); Sports et loisirs (1); Voirie/Travaux publics (4); Zonage/Urbanisme/Dérogation (2)

5 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Expulsion d'un édifice municipal – dossier Charte – réglée;
- Abri d'auto permanent non conforme – non fondée;
- Mauvais état de la chaussée – non fondée;
- Contestation d'un montant réclamé par la Ville en matière d'urbanisme – refusée après enquête;
- Projet de construction refusé par la Ville – non fondée

Résultats :

19 référées avant enquête, 1 refusée après enquête, 3 non fondées, 1 réglée

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
38,8 jours ouvrables

■ **1 plainte antérieure** traitée en 2012 :

- Exigences de la Ville pour un permis de construction, nombre d'étages versus nombre de logements; ouverte le 20 décembre 2011, fermée le 5 avril 2012; refus de collaboration ou de règlement

ROSEMONT-LA PETITE-PATRIE

■ **57 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1); Application de la réglementation (1); Aqueduc/Égout (1); Arbre (6); Bibliothèque (2); Communications (1); Déchets/Recyclage (2); Décision du Conseil d'arrondissement (1); Dénéigement (1); Entrée charretière (1); Fourrière – entreposage de meubles (2); Nuisances (1); Permis (7); Qualité des services (3); Ruelle (4); Salubrité et entretien – moisissures (7); Sports et loisirs (4); Stationnement/SRRR/Vignettes (2); Subvention autre que logement (1); Voirie/Travaux publics (4); Zonage/Urbanisme/Dérogation (5)

15 enquêtes approfondies dont 11 dossiers Charte :

- Demande d'abattage d'arbre – non fondée;
- Collecte des ordures – réglée;
- Demande d'élargissement d'une entrée charretière – non fondée;
- Suivi des engagements de la Ville de régler un problème de nuisances dans une ruelle – dossier Charte – en traitement depuis 3 mois;
- Demande de permis pour une plate-forme élévatrice – dossier Charte – en traitement depuis 3 mois;
- Qualité des services au niveau des délais d'intervention – dossier Charte – non fondée;

- Processus de consultation pour l'aménagement de ruelles vertes (3 dossiers) – dossiers Charte – en traitement depuis 11 mois;
- Insalubrité dans des logements (4 dossiers) – dossiers Charte – 2 désistements après enquête (les locataires ont quitté les logements); 2 en traitement depuis 2 mois (nous avons repris les enquêtes à notre initiative);
- Transaction immobilière contestée – dossier Charte – non fondée;
- Accès à un stationnement par une ruelle – en traitement depuis moins de 2 mois

Résultats :

2 désistements avant enquête, 39 référées avant enquête, 1 refusée avant enquête, 2 désistements pendant l'enquête, 4 non fondées, 1 réglée, 8 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
48,86 jours ouvrables

■ **4 plaintes antérieures** traitées en 2012 :

- Opposition à la fermeture d'un accès dans une ruelle; ouverte le 20 septembre 2011, fermée le 1er mars 2012; non fondée
- Opposition à l'installation d'une nouvelle signalisation d'arrêt interdit; ouverte le 11 novembre 2011, fermée le 1er mars 2012; réglée
- Deuxième plainte d'opposition à la fermeture d'un accès dans une ruelle; ouverte le 18 novembre 2011, fermée le 7 mai 2012; non fondée
- Nuisances dans une ruelle; ouverte le 1er décembre 2011, fermée le 20 juin 2012; engagements

SAINT-LAURENT

■ 19 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1); Animal (1); Arbre (1); Circulation (3); Clôture (3); Communications (1); Déchets/Recyclage (1); Décision du Conseil d'arrondissement (1); Parcs et espaces verts (1); Permis (1); Salubrité et entretien – coquerelles (1); Sports et loisirs (1); Stationnement/SRRR/Vignettes (2); Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Problème de sécurité lié à une entrée cachée dans une courbe – dossier Charte – réglée

Résultats :

15 référées avant enquête, 3 refusées avant enquête, 1 réglée

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
176 jours ouvrables

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

SAINT-LÉONARD

■ 10 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accessibilité universelle (1); Animal (1); Application de la réglementation (1); Bruit (2); Déneigement (1); Salubrité et entretien – autres (1); Salubrité et entretien – moisissures (2); Stationnement/SRRR/Vignettes (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Accessibilité universelle au Bureau d'arrondissement malgré des travaux – dossier Charte – réglée

Résultats :

7 référées avant enquête, 2 refusées avant enquête, 1 réglée

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
2 jours ouvrables

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

VERDUN

■ 29 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Animal (1); Application de la réglementation (6); Bibliothèque (1); Bruit (2); Comportement d'un employé (2); Déchets/Recyclage (2); Fourrière – entreposage de meubles (5); Parcs et espaces verts (1); Qualité des services (1); Salubrité et entretien – autres (4); Salubrité et entretien – moisissures (3); Stationnement/SRRR/Vignettes (1)

6 enquêtes approfondies dont 4 dossiers Charte :

- Musique sur une rue commerciale – dossier Charte – non fondée;
- Plainte contre un inspecteur – non fondée;
- Demande de prolongation du délai d'entreposage des biens d'une personne évincée – réglée;
- Remise en état d'un logement déclaré insalubre – dossier Charte – réglée;
- Insalubrité dans des logements (2 dossiers) – dossiers Charte – 1 réglée; 1 en traitement depuis 2 mois

Résultats :

20 référées avant enquête, 3 refusées avant enquête, 2 non fondées, 3 réglées, 1 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
54,6 jours ouvrables

■ 1 plainte antérieure traitée en 2012 :

- Enquête sur les frais d'entreposage de biens des personnes évincées; ouverte le 20 juillet 2011; toujours active

VILLE-MARIE

■ 62 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1); Animal (3); Appel d'offres (1); Application de la réglementation (4); Aqueduc/Égout (1); Arbre (1); Bruit (7); Circulation (4); Comportement d'un employé (2); Culture (3); Déchets/Recyclage (1); Déneigement (1); Divers (2); Droits de la personne (1); Fourrière – entreposage de meubles (4); Nuisances (2); Parcs et espaces verts (1); Participation citoyenne (1); Permis (3); Piste cyclable (1); Propreté (4); Qualité des services (2); Salubrité et entretien – autres (1); Salubrité et entretien – moisissures (2); Stationnement/SRRR/Vignettes (3); Voirie/Travaux publics (5); Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

17 enquêtes approfondies dont 7 dossiers Charte :

- Nuisances découlant de la présence d'une aire d'exercice canin – non fondée;
- Demande pour que la Ville plante plus d'arbres – dossier Charte – désistement pendant l'enquête;

- Dossier à notre initiative pour le suivi d'une plainte de bruit – dossier Charte – refusée après enquête;
- Trottoir non sécuritaire – dossier Charte – non fondée;
- Vitesse excessive (2 dossiers) – dossiers Charte – 1 désistement pendant l'enquête; 1 en traitement depuis moins d'un mois;
- Règles entourant les activités culturelles dans le Vieux-Montréal – en traitement depuis moins de 2 mois;
- Problème de collecte des déchets – en traitement depuis 5 mois;
- Gestion des biens des personnes évincées (2 dossiers) – 1 réglée; 1 non fondée;
- Demande de prolonger une piste cyclable – dossier Charte – désistement pendant l'enquête;
- Règles entourant les terrasses sur une rue piétonnisée – en traitement depuis 5 mois;
- Enquête sur des frais réclamés par l'arrondissement dans le cadre d'une demande de permis – en traitement depuis moins d'un mois;
- Plainte de malpropreté dans un secteur – réglée;
- Plainte contre des inspecteurs – en traitement depuis 2 mois;
- Insalubrité dans un logement – dossier Charte – en traitement depuis 3 mois;
- Clarté de la signalisation de stationnement – en traitement depuis 9 mois

Résultats :

2 désistements avant enquête, 42 référées avant enquête, 1 refusée avant enquête, 3 désistements pendant l'enquête, 1 refusée après enquête, 3 non fondées, 2 réglées, 8 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
40,11 jours ouvrables

■ 2 plaintes antérieures traitées en 2012 :

- Accessibilité universelle - Quartier des spectacles; ouverte le 4 novembre 2010; toujours active
- Plainte de bruit émanant des activités d'un commerce du Vieux-Montréal; ouverte le 28 avril 2010, fermée le 29 juin 2012; non fondée

VILLERAY-SAINTE-MICHEL-PARC-EXTENSION

■ 28 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Animal (5); Application de la réglementation (4);
Arbre (1); Bibliothèque (3); Bruit (1);
Comportement d'un employé (1); Déchets/Recyclage (2);
Déneigement (2); Droits de la personne (1);
Fourrière – entreposage de meubles (2); Nuisances (1);
Permis (1); Qualité des services (1);
Salubrité et entretien – autres (1);
Salubrité et entretien – moisissures (1);
Voirie/Travaux publics (1)

4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Suspension des privilèges dans une bibliothèque – réglée;
- Méthodes de déneigement remises en cause – refusée après enquête;
- Suivi des engagements de l'arrondissement de contrôler les nuisances découlant de la présence d'un commerce – engagements respectés;
- Différentes non-conformités dans un immeuble à logements – dossier Charte – en traitement depuis 7 mois

Résultats :

19 référées avant enquête, 5 refusées avant enquête, 1 refusée après enquête, 1 réglée, 1 suivi des engagements (respectés), 1 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
51 jours ouvrables

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

SERVICES CENTRAUX

DIRECTION GÉNÉRALE

Direction du greffe

■ 4 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (2); Appel d'offres (1);
Participation citoyenne (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

1 désistement avant enquête, 1 référée avant enquête, 2 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

CONTRÔLEUR GÉNÉRAL : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES

- **2 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Conflit d'intérêts (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

2 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

FINANCES

Direction des revenus et de la fiscalité

- **22 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1); Divers (1); Évaluation/Taxe foncière (9); Réclamation monétaire – autres (1); Taxe – sauf foncière (10)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

1 désistement avant enquête, 19 référées avant enquête, 3 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

Direction de la gestion financière

- **1 nouvelle plainte** reçue en 2012

Sujet de la plainte :

Divers

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

refusée avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

AFFAIRES JURIDIQUES ET ÉVALUATION FONCIÈRE

Direction de l'évaluation foncière

- **13 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Divers (1); Évaluation/Taxe foncière (12)

4 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Paiement d'un mémoire de frais – référée pendant l'enquête;
- Taxation des commerçants ambulants – non fondée;
- Taxation d'un immeuble à logements – non fondée;
- Comparatif d'évaluation – refusée après enquête

Résultats :

2 désistements avant enquête, 7 référées avant enquête, 1 référée pendant l'enquête, 1 refusée après enquête, 2 non fondées

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
24 jours ouvrables

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

Cour municipale

- **142 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Comportement d'un employé (4);
Cour municipale – fonctionnement (113); Divers (1);
Infraction à une loi (1); Jugement Cour municipale (21);
Qualité des services (2)

26 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Frais non-justifiés – non fondée;
- Entente de travaux compensatoires – non fondée;
- Dossier complexe à éclaircir – réglée;
- Erreur dans une entente de paiement – réglée;
- Constats d'infraction signifiés en masse (4 dossiers) – en traitement depuis moins de 2 mois;
- Avis de poursuite des procédures envoyés sans vérification administrative (17 dossiers) – réglées;
- Enquête à notre initiative sur les motifs ayant mené à cet envoi massif d'avis de poursuite des procédures – en traitement depuis moins d'un mois

Résultats :

5 désistements avant enquête, 64 référées avant enquête, 47 refusées avant enquête, 2 non fondées, 19 réglées, 5 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
11,76 jours ouvrables

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

Direction des affaires civiles

- **63 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Qualité des services (2);
Réclamation monétaire – aqueduc/égout (14);
Réclamation monétaire – arbre (3);
Réclamation monétaire – autres (20);
Réclamation monétaire – chute sur trottoir (14);
Réclamation monétaire – fourrière municipale (1);
Réclamation monétaire – incident de la route (3);
Réclamation monétaire – nid-de-poule (2);
Réclamation monétaire – travaux municipaux (4)

4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Délai de transmission des informations par les arrondissements au Bureau des réclamations – dossier Charte – réglée;
- Absence de réponse du Bureau des réclamations à un citoyen – réglée;
- Transfert d'un dossier de réclamation à un mandataire – réglée;
- Demande de révision d'un dossier – non fondée

Résultats :

3 désistements avant enquête, 28 référées avant enquête, 28 refusées avant enquête, 1 non fondée, 3 réglées

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
15,25 jours ouvrables

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES

- **1 nouvelle plainte** reçue en 2012

Sujet de la plainte :

Communications

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Suivi des engagements de la Ville de modifier les paramètres des lignes d'appels automatisés du réseau des bibliothèques – engagements respectés

Résultat :

engagements respectés

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
46 jours ouvrables

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

CONCERTATION DES ARRONDISSEMENTS ET RESSOURCES MATÉRIELLES

Direction des stratégies et transactions immobilières

- **6 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Divers (3); Qualité des services (1); Ruelle (2)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Litige lié à un bail commercial avec la Ville – non fondée;
- Remise en état d'un espace loué par la Ville – refusée après enquête

Résultats :

1 désistement avant enquête, 3 référées avant enquête, 1 refusée après enquête, 1 non fondée

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
31 jours ouvrables

- **3 plaintes antérieures** traitées en 2012 :

- Procédure de cession d'une ruelle municipale à des riverains qui y empiètent illégalement (Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve); ouverte le 2 décembre 2008; toujours active
- Transactions immobilières de terrains enclavés (Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles); ouverte le 9 décembre 2010, fermée le 19 décembre 2012; engagements
- Transaction immobilière entre la Ville et une citoyenne (Arrondissement de Montréal-Nord); ouverte le 21 octobre 2011, fermée le 4 avril 2012; non fondée

Soutien et expertise (311)

- **6 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1); Communications (3);
Qualité des services (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

5 référées avant enquête, 1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

INFRASTRUCTURES, TRANSPORT ET ENVIRONNEMENT

Direction de l'environnement

■ 3 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Communications (1); Comportement d'un employé (1); Environnement/Développement durable (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Fumée émanant d'appareils installés sur le toit d'un commerce – dossier Charte – en traitement depuis 6 mois

Résultats :

2 référées avant enquête, 1 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
enquête en cours

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

Direction des infrastructures

■ 3 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Circulation (1); Voirie/Travaux publics (2)

2 enquêtes approfondies; dont 1 dossier Charte :

- Suivi des engagements de la Ville d'installer un feu piéton – dossier Charte – engagements non respectés (nouveaux engagements souscrits);
- Travaux majeurs sur la rue d'Iberville – en traitement depuis 2 mois

Résultats :

1 refusée avant enquête, 1 suivi des engagements (non respectés), 1 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
40 jours ouvrables

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

Direction des transports

■ 1 nouvelle plainte reçue en 2012

Sujet de la plainte :

Circulation

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Deuxième suivi des engagements de la Ville d'installer un feu piéton – dossier Charte – engagements non respectés (nouveaux engagements souscrits)

Résultat :

suivi des engagements (non respectés)

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
65 jours ouvrables

■ 1 plainte antérieure traitée en 2012 :

- Évolution du dossier de stationnement interdit aux abords d'une borne d'incendie; ouverte le 9 novembre 2011; toujours active

MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE ET DU PATRIMOINE

Direction de l'habitation

■ 37 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Divers (1); Salubrité et entretien – moisissures (1);
Subvention autre que logement (35)

9 enquêtes approfondies; dont 1 dossier Charte :

- Élaboration d'un protocole d'intervention avec la Direction de Santé Publique – dossier Charte – en traitement depuis 4 mois;
- Demande de révision de subvention refusée (3 dossiers) – 2 non fondées, 1 désistement pendant l'enquête;
- Plainte contre l'abolition de programmes de subvention (2 dossiers) – non fondées;
- Exigences d'un programme de subvention – en traitement depuis 6 mois;
- Suffisance de l'information relative à un programme de subvention – non fondée;
- Contestation du montant versé – non fondée

Résultats :

27 référées avant enquête, 1 refusée avant enquête, 1 désistement pendant l'enquête, 6 non fondées, 2 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
21,57 jours ouvrables

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

QUALITÉ DE VIE

Direction de la culture et du patrimoine

■ 4 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Circulation (3); Nuisances (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

4 référées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

Direction des grands parcs et du verdissement

■ 1 nouvelle plainte reçue en 2012

Sujet de la plainte :

Parcs et espaces verts

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Suivi des engagements de la Ville de protéger la forêt du parc Angrignon – dossier Charte – engagements respectés

Résultat :

Suivi des engagements (respectés)

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
18 jours ouvrables

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

Direction des sports

- **1 nouvelle plainte** reçue en 2012

Sujet de la plainte :

Sports et loisirs

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

Référée avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

EAU : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES

- **1 nouvelle plainte** reçue en 2012

Sujet de la plainte :

Aqueduc/Égout

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Frais d'installation de compteurs d'eau – en traitement depuis moins de 2 mois

Résultat :

en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
enquête en cours

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

CAPITAL HUMAIN ET COMMUNICATIONS

Direction du capital humain

- **33 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Communications (1); Relations de travail (32)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

1 référée avant enquête, 32 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

POLICE

Service des communications opérationnelles (911)

- **2 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Incendie/Sécurité publique (1); Qualité des services (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

2 référées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

Bureau du taxi et du remorquage

■ 5 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes:

Remorquage (1); Taxi (4)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte:

- Contestation d'une amende émise par le Bureau du taxi – non fondée
- Délais/Taxis adaptés pour les personnes à mobilité réduite – non fondée

Résultats:

1 désistement avant enquête, 2 référées avant enquête, 2 non fondées

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
17 jours ouvrables

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

Direction des opérations policières

■ 68 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes:

Accès à l'information (6); Application de la réglementation (3); Bruit (2); Circulation (1); Communications (1); Comportement d'un employé (29); Divers (2); Fourrière – autres (1); Infraction à une loi (8); Nuisances (1); Qualité des services (6); Relations de travail (1); Remorquage (3); Stationnement/SRRR/Vignettes (4)

3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte:

- Accès à un rapport d'événement – en traitement depuis moins d'un mois;
- Délais pour retirer des informations à un dossier – désistement pendant l'enquête;

- Enquête sur le remorquage d'un véhicule – en traitement depuis moins de 2 mois

Résultats:

1 désistement avant enquête, 21 référées avant enquête, 43 refusées avant enquête, 1 désistement pendant l'enquête, 2 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
5 jours ouvrables

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

Section des agents de stationnement

■ 28 nouvelles plaintes reçues en 2012

Sujets des plaintes:

Application de la réglementation (1); Comportement d'un employé (8); Stationnement/SRRR/Vignettes (19)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats:

13 référées avant enquête, 15 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

■ Aucune plainte antérieure traitée en 2012

Fourrières mandataires

Le SPVM mandate certaines firmes privées pour entreposer les véhicules qui sont remorqués à sa demande. Lorsqu'elles agissent à l'intérieur de ce mandat, ces fourrières sont assujetties à la juridiction de l'OdM.

■ **5 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Fourrière – autres (4); Remorquage (1);

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Véhicule envoyé à la ferraille – en traitement depuis 9 mois;
- Procédures avant un remorquage – non fondée

Résultats :

1 désistement avant enquête, 2 référées avant enquête, 1 non fondée, 1 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
52 jours ouvrables

■ **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

**SÉCURITÉ INCENDIE :
TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES**

■ **16 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1); Comportement d'un employé (2); Incendie/Sécurité publique (13)

3 enquêtes approfondies; 1 dossier Charte :

- Contestation de l'amende imposée à la suite d'une alarme-incendie (2 dossiers) – 1 non fondée; 1 en traitement depuis 2 mois;
- Suivi des engagements de la Ville d'installer des bornes d'incendie au Village Olympique – dossier Charte – engagements respectés

Résultats :

13 référées avant enquête, 1 non fondée, 1 suivi des engagements (respectés), 1 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
26,5 jours ouvrables

■ **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

**SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET
AUTRES SOCIÉTÉS LIÉES**

**COMMISSION DES SERVICES ÉLECTRIQUES
DE MONTRÉAL**

■ **3 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Divers (2); Voirie/Travaux publics (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

3 référées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

■ **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

**CORPORATION DE GESTION DES
MARCHÉS PUBLICS**

■ **1 nouvelle plainte** reçue en 2012

Sujet de la plainte :

Marché public

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat:

référé avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (OMHM)

- **99 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes:

Accès à l'information (3); Bénévolat (1);
Comportement d'un employé (2); Déchets/Recyclage (2);
Logement social/HLM/Subvention au logement (75);
Réclamation monétaire – autres (3);
Salubrité et entretien – autres (2);
Salubrité et entretien – coquerelles (3);
Salubrité et entretien – moisissures (6);
Salubrité et entretien – punaises (2)

16 enquêtes approfondies; 5 dossiers Charte:

- Plainte contre un agent de location – référé pendant l'enquête;
- Non-conformités dans un immeuble – en traitement depuis 10 mois;
- Mauvaises odeurs dans un immeuble – référé pendant l'enquête;
- Voisins bruyants (2 dossiers) – 1 désistement pendant l'enquête; 1 en traitement depuis 7 mois;
- Pénalité pour refus de logement – non fondée;
- Augmentation de loyer tardive – réglée;
- Porte d'entrée endommagée – engagements;
- Relations difficiles avec certains employés – réglée;

- Enquête sur la gestion des plaintes – en traitement depuis 2 mois;
- Demande de priorité sur les listes d'attente – en traitement depuis moins de 2 mois;
- Pénalité en raison d'un déguerpissement – dossier Charte – en traitement depuis moins de 2 mois;
- Relocalisation de locataires en raison d'insalubrité (2 dossiers) – dossiers Charte – réglés;
- Suivi sur la décontamination d'un logement insalubre – dossier Charte – engagements;
- Gestion d'un problème de punaises – dossier Charte – non fondée

Résultats:

7 désistements avant enquête, 64 référés avant enquête, 12 refusés avant enquête, 1 désistement pendant l'enquête, 2 référés pendant l'enquête, 2 non fondées, 4 réglées, 2 engagements, 5 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
58,4 jours ouvrables

- **2 plaintes antérieures** traitées en 2012 :

- Remise en état d'un logement infesté de rats; ouverte le 4 juillet 2011, fermée le 12 avril 2012; réglée
- Demande de changement de logement; ouverte le 27 octobre 2011, fermée le 7 février 2012; refus de collaboration ou de règlement

SOCIÉTÉ D'HABITATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE MONTRÉAL (SHDM)

- **13 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes:

Accès à l'information (2);
Application de la réglementation (1);

Logement social/HLM/Subvention au logement (9);
Propreté (1)

4 enquêtes approfondies; 1 dossier Charte :

- Enquête sur le calcul des augmentations de loyers – dossier Charte – en traitement depuis 2 mois;
- Plaintes contre des voisins (2 dossiers) – 1 réglée; 1 non fondée;
- Plainte contre un employé – non fondée

Résultats :

7 référées avant enquête, 2 refusées avant enquête, 2 non fondées, 1 réglée, 1 en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
26 jours ouvrables

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL

À titre informatif seulement car l'OdM n'a pas juridiction sur la STM.

- **15 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Comportement d'un employé (6); Transport (9)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

15 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE STATIONNEMENT DE MONTRÉAL

- **6 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Accessibilité universelle (2); Comportement d'un employé (1);
Stationnement/SRRR/Vignettes (3)

3 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :

- Suivi des engagements d'abaisser les bornes de paiement – dossier Charte – engagements respectés;
- Suivi des engagements d'instaurer des modes alternatifs de paiement – dossier Charte – engagements respectés;
- Obligation de recevoir les paiements en argent comptant – réglée

Résultats :

3 référées avant enquête, 1 réglée, 2 suivi des engagements (respectés)

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
1 jour ouvrable

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

SOCIÉTÉ DE VÉLO EN LIBRE-SERVICE

- **1 nouvelle plainte** reçue en 2012

Sujet de la plainte :

Divers

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

référée avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

ENTITÉS POLITIQUES

CABINET DU MAIRE

À titre informatif seulement car l'OdM n'a pas juridiction sur le Cabinet du maire.

- **1 nouvelle plainte** reçue en 2012

Sujet de la plainte :

Communications

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

refusée avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

COMITÉ EXÉCUTIF

L'OdM n'a pas juridiction sur les décisions du Comité exécutif sauf si en lien avec la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

- **2 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Animal (1); Déneigement (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

1 référée avant enquête, 1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

CONSEIL MUNICIPAL

L'OdM n'a pas juridiction sur les décisions du Conseil municipal sauf si en lien avec la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

- **10 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Appel d'offres (2); Décision du Conseil municipal (1); Divers (1); Droits de la personne (1); Évaluation/Taxe foncière (4); Participation citoyenne (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

10 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

CONSEIL D'AGGLOMÉRATION

À titre informatif seulement car l'OdM n'a pas juridiction sur le Conseil d'agglomération.

- **5 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujet des plaintes :

Décision du Conseil d'agglomération (1);
Participation citoyenne (1); Taxe – sauf foncière (3)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

5 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

COMMISSION CHARBONNEAU

À titre informatif seulement car l'OdM n'a pas juridiction sur la Commission Charbonneau. Il s'agit de plaintes concernant des témoignages entendus à la Commission.

- **8 nouvelles plaintes** reçues en 2012

Sujets des plaintes :

Malversations alléguées (8)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

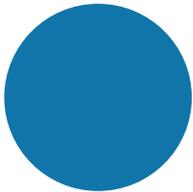
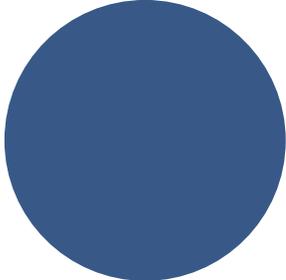
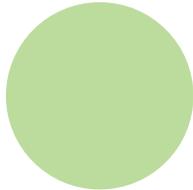
Résultats :

8 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen des enquêtes 2012 complétées :
aucune enquête

- **Aucune plainte antérieure** traitée en 2012

Maintenir le cap
SUR LA JUSTICE ET L'HARMONIE



PARTIE 4

QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2012

DOSSIERS ANTÉRIEURS

A) EXEMPLES DE DOSSIERS ANTÉRIEURS DE LONGUE HALEINE, ACTIFS EN 2012, EN LIEN AVEC LA CHARTE

- Depuis février 2011, nous suivons un dossier relatif à un immeuble de la rue Linton qui avait été déclaré impropre à l'habitation par la Direction de santé publique (DSP). Nous voulons nous assurer que, après l'évacuation de certains des locataires, les logements ne soient pas remis en location avant que les travaux de décontamination requis soient complétés. Les inspections réalisées par l'arrondissement ont révélé que certains logements ont été reloués. La présence de deux garderies a aussi été découverte, en 2012.

Sur recommandation de la DSP, l'arrondissement a émis divers Avis d'évacuation notamment, pour ces deux garderies qui ont été fermées. L'arrondissement a également condamné l'accès à certains des logements vacants, pour éviter qu'ils ne soient reloués.

Malgré les travaux réalisés par le propriétaire de l'immeuble, depuis 2011, la DSP est d'avis que le problème de contamination fongique n'a pas été réglé et ce, à la lumière des analyses de la qualité de l'air qui ont été réalisées dans l'immeuble. Par conséquent, la DSP recommande que des travaux additionnels soient réalisés et maintient sa recommandation que les logements vacants le demeurent.

Entité visée : Arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce

Statut du dossier : actif

- En novembre 2011, nous sommes intervenus à la suite d'une plainte de bruits excessifs générés par une usine qui fabrique des produits et tubes métalliques. Depuis notre intervention, l'arrondissement fait des suivis plus serrés et la collaboration

de l'entreprise est bonne : les défis sont, cependant, de taille pour trouver des solutions efficaces tout en respectant le droit de cette entreprise d'opérer à cet endroit.

Entité visée : Arrondissement Le Sud-Ouest

Statut du dossier : actif

- En novembre 2010, nous avons reçu une plainte alléguant des problèmes d'accessibilité universelle et de sécurité, dans le nouveau Quartier des spectacles. Depuis nos interventions initiales, les gestionnaires responsables et les représentants des groupes visés ont intensifié leurs discussions. Nous avons donc décidé de suivre ce dossier à distance, pour le moment : nous interviendrons plus agressivement si cela devient nécessaire.

Entité visée : Arrondissement de Ville-Marie

Statut du dossier : actif

- En 2009, des résidents se sont plaints des nuisances découlant de la présence d'une aire d'exercice canin (AEC), dans le parc Liébert, en face de leur résidence. Cette aire d'exercice ne respectait pas les normes habituellement appliquées pour l'implantation d'une AEC, dans cet arrondissement. Après une longue enquête, notre bureau a émis une RECOMMANDATION de fermeture ou de relocalisation de cette AEC.

Notre RECOMMANDATION a été refusée par l'arrondissement qui a, par ailleurs, adopté une nouvelle politique de fonctionnement de ses AEC. Nous attendons cependant la confirmation des mesures qui seront mises en place pour assurer le respect de ces nouvelles règles et ce, principalement, en dehors des heures normales de travail des inspecteurs municipaux.

Entité visée : Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve

Statut du dossier : actif

B) AUTRES EXEMPLES DE DOSSIERS ANTÉRIEURS DE LONGUE HALEINE, ACTIFS EN 2012

- Depuis décembre 2008, nous intervenons pour que se concrétise la cession d'une ruelle municipale, aux propriétaires riverains qui y empiètent illégalement depuis plusieurs années. Une fois complétées, ces transactions régulariseront les situations illégales actuelles : les propriétaires pourront conserver les installations qu'ils avaient érigées sur des terrains appartenant à la Ville et, en contrepartie, ils paieront les taxes municipales y relatives.

Entités visées : Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve et Direction des stratégies et transactions immobilières

Statut du dossier : actif

- En 2010, notre bureau est intervenu auprès de la Direction des stratégies et transactions immobilières de la Ville, pour tenter de régler un problème de terrain enclavé, situé entre plusieurs terrains, dont deux appartiennent à la Ville. À l'origine, ce lot privé devait devenir accessible par une rue municipale qui ne sera finalement pas aménagée, en raison de la construction de l'autoroute 25, à proximité. Un tel terrain enclavé et non desservi ne permet pas qu'on y construise un bâtiment et il peut donc difficilement être vendu. Il y avait, dans le secteur, d'autres terrains enclavés dans la même situation.

À notre avis, la problématique de ces terrains pouvait être réglée, s'ils étaient annexés à des terrains riverains situés sur une rue. La Ville avait, d'ailleurs, avantage à régler ces situations puisqu'elle était propriétaire de plusieurs lots constructibles, qu'elle ne pourrait pas vendre tant que le problème des terrains enclavés voisins ne serait pas réglé.

La Ville a accepté de travailler à la réalisation des transactions immobilières requises, dans ce secteur : elle analyse les solutions possibles, au cas par cas. Des discussions ont été engagées avec les propriétaires des terrains enclavés ainsi qu'avec des propriétaires de terrains riverains qui peuvent souhaiter agrandir leur propre lot. Le dossier de notre plaignant est en voie d'être réglé. Notre bureau est très heureux de ces développements et fera un suivi de ce dossier dans son prochain rapport annuel.

Entité visée : Direction des stratégies et transactions immobilières

Statut du dossier : réglé avec engagement de la Ville de mener ce processus à terme

- Depuis 2008, nous tentons de faire modifier les règles applicables, à Montréal, pour le stationnement sur rue, aux abords des bornes d'incendie.

Le Service de sécurité incendie a confirmé ne pas avoir besoin du dégagement de 5 mètres qui est présentement exigé, de part et d'autre de ces bornes, pour pouvoir intervenir efficacement. La solution préconisée par la Ville de demander à Québec un amendement au *Code de la sécurité routière* nous apparaissait acceptable : les résultats se font cependant attendre. En raison d'autres priorités municipales, cette demande n'aurait apparemment pas encore été soumise au gouvernement du Québec.

Nous avons suggéré à la Ville d'autres solutions, mais aucune n'a été retenue : les motifs de ces refus ne peuvent être qualifiés de déraisonnables. Le processus suit donc son cours et nous suivons de près l'évolution de ce dossier.

Entité visée : Direction des transports

Statut du dossier : actif

-
- Depuis 2009, nous traitons un dossier de nuisances (bruit et circulation) et du non-respect récurrent par «La Ferme Québécoise», un commerce situé à l'intersection du boulevard Gouin et de la 1^{re} avenue, qui offre des produits alimentaires, des fleurs, de la terre, des sapins de Noël et d'autres produits similaires. Entre autres, ce commerçant ne respecterait pas la réglementation d'urbanisme applicable en matière d'entreposage extérieur des marchandises. L'arrondissement a respecté son engagement de réaliser des inspections régulières et d'émettre des Constats d'infraction pour faire cesser les infractions aux règlements et les nuisances qui en découlent. Un jugement a été rendu par la Cour municipale de Montréal, en décembre 2012, confirmant la validité de 12 Constats d'infraction qui avaient été émis pour entreposage extérieur non conforme.

Entité visée : Arrondissement de Pierrefonds–Roxboro

Statut du dossier : Engagements de l'arrondissement respectés; le problème initial n'est toujours pas réglé; un autre suivi sera effectué en 2013



NOUVEAUX DOSSIERS

A) DOSSIERS EN LIEN AVEC LA CHARTE

SALUBRITÉ DES LOGEMENTS ET PROCESSUS DE DÉCONTAMINATION

Nous traitons de plus en plus de plaintes de citoyens aux prises avec des problèmes de salubrité dans un logement HLM ou privé. Dans certains cas, la santé des locataires en était affectée et la Direction de santé publique (DSP) avait déjà émis des recommandations à l'égard des travaux de décontamination requis et parfois même, de l'évacuation des occupants.

Nous avons constaté que lorsque la DSP informe l'arrondissement de la situation, la prise en charge du dossier et la rigueur des suivis est très variable : certains arrondissements interviennent promptement alors que d'autres réagissent plus timidement.

À titre d'exemples :

- Un citoyen a fait appel à notre bureau afin que son arrondissement émette un *Avis d'évacuation* relatif à son logement. La DSP avait, notamment, confirmé un sérieux problème d'insalubrité et de contamination fongique dans son logement et indiqué que le locataire souffrait de problèmes de santé graves causés par ces conditions. La DSP avait donc recommandé que ce locataire soit relogé le plus tôt possible, soit dans un délai d'environ une semaine.

À la suite de notre intervention, une visite des lieux a rapidement été organisée avec des représentants de l'arrondissement, de la Direction de l'habitation et de la DSP. L'expert du propriétaire était également présent. Un *Avis d'évacuation* a alors été émis par l'arrondissement

et le citoyen a été relocalisé. La plainte que nous avons reçue était donc réglée à la satisfaction du plaignant.

Entité visée : Arrondissement de Verdun

Statut du dossier : réglé

- Dans un autre dossier, les locataires de HLM avaient été relocalisés en raison de problèmes d'insalubrité. Notre bureau est resté au dossier pour vérifier que les mesures adéquates de décontamination et de remise en état du logement soient effectuées, avant qu'il ne soit de nouveau habité.

Entité visée : OMHM

Statut du dossier : réglé avec engagements, un suivi sera effectué en 2013

- Dans deux autres situations, il y avait contamination fongique et présence de moisissures visibles dans des logements privés. L'un des logements était vacant, la locataire l'ayant quitté en raison de cette contamination. Nous nous sommes assurés que, conformément aux recommandations de la DSP, ce logement ne soit pas reloué jusqu'à ce que les travaux de décontamination y soient complétés. Quant à l'autre logement, qui était encore habité, les travaux ont été réalisés à la satisfaction des intervenants et de la locataire qui avait sollicité notre intervention.

Entités visées : Arrondissements d'Ahuntsic-Cartierville et de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce

Statut des dossiers : réglés

- Nous traitons actuellement six dossiers de contamination fongique ouverts en 2012 dans des logements situés respectivement dans les arrondissements de Rosemont-La Petite-Patrie (2 dossiers), Le Sud-Ouest, Verdun, Ville-Marie et Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension. Dans chacun

de ces dossiers, nous effectuons des suivis périodiques et sommes en communication régulière avec l'arrondissement et la DSP et aussi, dans certains cas, avec les propriétaires des immeubles. Notre objectif est de nous assurer que tout soit mis en œuvre pour :

- protéger la santé des locataires;
 - identifier l'origine des infiltrations d'eau et des autres problèmes du bâtiment;
 - qu'il y ait une décontamination adéquate et une remise en état des lieux, avec retour à la salubrité; et
 - mettre en œuvre les recommandations de la DSP, lorsqu'elle est impliquée dans le dossier.
- Nous avons initié une démarche auprès de la Direction de l'habitation de la Ville de Montréal qui est responsable du *Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements*. Notre bureau souhaite mieux comprendre les nouvelles orientations, stratégies et procédures de la Ville-Centre et des arrondissements, dans les dossiers d'insalubrité, ainsi que les mécanismes de collaboration et de partage des responsabilités entre les intervenants Ville et les entités externes dont la DSP et les Centres de santé et de services sociaux (CSSS).

Fort de nos observations et de l'expérience acquise au cours des deux dernières années, notre bureau peut contribuer à l'amélioration des mécanismes municipaux en vue de lutter contre l'insalubrité des logements.

Entité visée : Direction de l'habitation

Statut du dossier : actif

TRANSPARENCE ET INFORMATION ADÉQUATE DES CITOYENS

- En décembre 2011, l'Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal a informé les résidents de certains secteurs qu'il allait implanter des zones SRRR, à compter de février 2012. Les citoyens étaient surpris de cette décision étant donné que le sondage préalablement effectué par l'arrondissement, en juin 2011, avait probablement démontré que les citoyens visés étaient contre cette idée.

Les citoyens ont tenté d'obtenir des explications, mais en vain. Il n'y avait pas d'information sur les résultats du sondage, ni d'explication de la décision sur le site Web de l'arrondissement. Lorsqu'ils appelaient l'arrondissement, les citoyens n'arrivaient pas à obtenir des informations claires. À une demande formelle en vertu des lois d'accès à l'information, pour connaître les résultats du sondage, l'arrondissement avait seulement répondu qu'« aucun document correspondant à votre demande n'a été retracé ».

Notre enquête a démontré que les réponses au sondage n'avaient jamais été compilées, en raison de la nouvelle orientation adoptée par le Conseil d'arrondissement, dans son budget 2012, d'« augmenter la cible de revenus locaux, notamment par [...] la création de nouvelles zones SRRR. » Cette prérogative appartenait aux élus et notre bureau n'avait aucune juridiction pour intervenir, à cet égard.

Il nous est cependant apparu que l'arrondissement avait manqué de transparence envers ses résidents en ne les informant pas du changement d'approche et en ne leur fournissant aucune explication au sujet de la nouvelle décision : l'arrondissement aurait dû informer les résidents concernés, par écrit et rapidement, que le sondage ne

serait pas considéré et que le conseil avait adopté une nouvelle approche.

L'arrondissement nous a donné l'assurance qu'à l'avenir, il porterait une attention particulière à la clarté, la transparence et la suffisance de ses communications avec les citoyens et ce, plus particulièrement, dans les dossiers liés à la gestion des espaces de stationnement. Un suivi a permis de constater le respect de cet engagement.

Entité visée : Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal

Statut des dossiers : 8 dossiers fermés avec engagements et 1 dossier subséquent de suivi sur ces engagements; engagements respectés

- Lorsque qu'une consultation publique est lancée, dans le cadre d'un processus d'approbation référendaire, l'Arrondissement Le Sud-Ouest distribue un feuillet d'information sur le projet concerné, dans la boîte aux lettres de toutes les résidences du secteur visé. Cette initiative, qui va au-delà des obligations légales en matière d'approbation référendaire, est très louable et serait même, à notre avis, un exemple à suivre par les autres arrondissements.

Cette bonne pratique pouvait, cependant, créer certaines attentes chez les citoyens qui recevaient ce feuillet, à savoir : que tous les futurs avis ou autres documents relatifs au même projet leur seraient distribués, de la même façon.

Nous avons donc suggéré à l'arrondissement de modifier ce feuillet d'information afin d'y indiquer clairement que les autres informations sur ce projet ne leur seraient pas distribuées dans leur boîtes aux lettres et que les citoyens qui le désirent doivent donc suivre eux-mêmes l'évolution du projet, via les autres outils disponibles.

À la suite de notre intervention, la note suivante a été ajoutée au bas du feuillet d'information :

« Le présent feuillet a été distribué porte-à-porte dans le secteur du projet à l'étude. Nous vous invitons à suivre l'avancement des dossiers sur le site Internet de l'arrondissement ainsi que dans le journal La Voix Pop (Avis publics), car vous ne recevrez pas d'autres communications livrées à votre adresse directement. »

Cet ajout a le double avantage de régler le problème que nous avons souligné et de bien informer les citoyens sur les moyens à leur disposition, pour suivre l'évolution du dossier qui les concerne.

Il s'agit là d'une excellente mesure susceptible d'encourager la participation citoyenne, dans les affaires de la Ville.

Entité visée : Arrondissement Le Sud-Ouest

Statut du dossier : réglé

NUISANCES DÉCOULANT DU BRUIT, DE LA CIRCULATION OU DE CHANTIERS DE CONSTRUCTION

Notre bureau intervient régulièrement auprès des arrondissements, pour demander une gestion plus serrée des cas de nuisances : bruits, circulation excessive, mauvaise gestion des chantiers de construction. Nous avons notamment obtenu, en 2012 :

- Que l'arrondissement intervienne plus activement auprès du promoteur d'un chantier de construction afin que ses employés ainsi que ceux de sous-traitants, respectent les heures prescrites pour les opérations du chantier et cessent de faire du bruit en dehors de ces heures, plus particulièrement, tôt le matin.

Entité visée : Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro

Statut du dossier : réglé

- Qu'un collègue privé améliore les mesures mises en place pour atténuer les bruits et nuisances découlant de

l'exploitation de son aréna, le soir et la fin de semaine. Le collège a, notamment, étendu les périodes de fermeture du stationnement de l'aréna qui est adjacent à des résidences.

Entité visée : Arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce

Statut du dossier : réglé

- Que l'arrondissement revoit ses interdictions de stationnement sur une rue en face d'une école primaire, afin d'améliorer la sécurité des piétons et d'apaiser les problèmes de circulation et de stationnement, autour de cette école. Des espaces de stationnement sur rue ont été ajoutés et le débarcadère existant (utilisé par les parents de l'école) a été agrandi. Un autre débarcadère a également été ajouté, à proximité de cette école.

Entité visée : Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal

Statut du dossier : réglé

- Que l'arrondissement installe un miroir en bordure de la rue, à proximité de l'entrée (stationnement) de citoyens qui se plaignaient d'un problème de sécurité, lorsqu'ils en sortaient. Cette entrée est située dans une courbe, près d'une intersection. Ils peuvent dorénavant voir les véhicules qui arrivent, avant d'engager leur véhicule dans la rue, et sont donc moins à risque d'avoir un accident. L'arrondissement a aussi amélioré la signalisation, à cette intersection, et obtenu qu'un résident du secteur réduise la hauteur d'une haie située dans ladite courbe pour augmenter la visibilité des automobilistes.

Entité visée : Arrondissement de Saint-Laurent

Statut du dossier : réglé

ORDURE, PROPRETÉ DES RUES ET TROTTOIRS, IMMEUBLES ABANDONNÉS

Il arrive régulièrement que des citoyens sollicitent notre intervention pour régler des problèmes de propreté ou d'entretien inadéquat des rues, parcs et trottoirs, près de leur résidence. À titre d'exemple :

- Un citoyen se plaignait du fait que, malgré ses nombreux appels au Réseau Accès Montréal, un amas de rebuts de construction était toujours présent devant sa résidence. À la suite de nos interventions, ces objets ont finalement été cueillis, plusieurs jours plus tard.

Entité visée : Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie

Statut du dossier : réglé

- Un citoyen se plaignait du mauvais entretien de sa rue et des trottoirs ainsi que de la présence d'un immeuble incendié laissé vacant depuis plusieurs mois. L'arrondissement a confirmé qu'il y avait effectivement eu un problème relatif au passage du balai mécanique en raison d'un changement de l'itinéraire et de l'horaire, dans le secteur. Cette situation a été corrigée à la suite de la plainte du citoyen. L'arrondissement a, par ailleurs, procédé à une opération spéciale de nettoyage des trottoirs et de la ruelle. Quant à l'immeuble incendié, l'arrondissement l'inspectait régulièrement pour assurer la sécurité du public. À la suite d'une plus récente évaluation de l'immeuble, l'arrondissement a émis un *Avis de démolition immédiate* au propriétaire. Cette démolition a eu lieu.

Entité visée : Arrondissement de Ville-Marie

Statut du dossier : réglé

B) AUTRE EXEMPLE DE DOSSIER 2012

- Depuis de nombreuses années, les personnes qui désirent contester un Constat d'infraction peuvent soumettre à la Cour municipale de Montréal des explications susceptibles de démontrer que ce Constat est erroné et qu'il ne devrait pas être envoyé pour audition devant un juge.

Cette procédure est particulièrement pertinente dans le cas où la personne qui a reçu le Constat est décédée depuis, ou lorsque le citoyen possède le reçu de parcomètre démontrant qu'il avait bien acquitté ses frais de stationnement au moment où un Constat lui a été émis.

Cette révision administrative est importante car elle permet de ne pas encombrer inutilement le rôle de la Cour municipale de Montréal avec des dossiers où il est clair qu'il y aura acquittement. Elle épargne également aux citoyens les inconvénients liés à un déplacement à la Cour.

En décembre 2012, plusieurs citoyens ont fait appel à nos services parce que, malgré les explications et les preuves qu'ils avaient soumises pour démontrer qu'un Constat devrait être retiré, la Cour venait de les informer que leur dossier serait envoyé à procès.

Après enquête, il est apparu que, dans tous ces dossiers, la Cour n'avait pas procédé à la révision administrative habituelle ni considéré les preuves soumises par les citoyens.

À la suite de notre intervention, les gestionnaires de la Cour municipale ont corrigé la situation et révisé administrativement tous les dossiers que nous leur avons soumis. Dans certains de ces cas, les Constats ont été retirés immédiatement. Dans d'autres, la poursuite des procédures a été suspendue afin que le dossier fasse l'objet d'un examen plus approfondi.

Les gestionnaires ont également pris l'engagement de procéder de la même façon avec tous les dossiers de citoyens qui s'adresseraient directement à eux, relativement au même type de situation. Une directive a été émise aux agents de service à la clientèle leur indiquant la procédure à suivre dans pareils cas.

Entité visée: Cour municipale

Statut des dossiers: 17 dossiers réglés

PARTIE 5

SUIVIS DE DOSSIERS ANTÉRIEURS

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RÉCLAMATIONS

Le Bureau des réclamations de Montréal confirme que, depuis notre intervention, les délais de réponse des arrondissements sont beaucoup moins longs qu'auparavant, lorsqu'il leur demande des informations sur le contexte de certains accidents faisant l'objet d'une réclamation monétaire. La liste des intervenants responsables que nous avons préparée est régulièrement mise à jour. Les réponses aux citoyens sont généralement données en temps opportun pour leur permettre d'exercer leurs recours légaux, le cas échéant.

POLITIQUE DE SUIVI DES CHÈQUES DE REMBOURSEMENT NON ENCAISSÉS PAR LES CITOYENS QUI AVAIENT CONTESTÉ UN COMPTE DE TAXES FONCIÈRES

Depuis l'adoption par le Service des finances, à notre demande, de cette nouvelle politique, en 2007, 1491 contribuables ont finalement reçu le remboursement des taxes municipales auxquels ils avaient droit, à la suite du jugement accueillant leur contestation de leur compte de taxes. Avant l'adoption de cette politique, lorsque le chèque initial de remboursement n'était pas encaissé, l'argent demeurait dans les coffres de la Ville.

Cette politique prévoit que, après la péremption d'un chèque de remboursement non encaissé, un employé du Service tente de retracer l'ancien propriétaire dont les coordonnées ont changé depuis. Ces démarches sont généralement fructueuses. L'émission d'un nouveau chèque ou l'application d'un crédit équivalent sur un autre compte du même propriétaire est effectué dans un délai variant de 3 à 6 mois, dépendamment de la période de l'année.

Le Service évalue que, depuis l'implantation de cette nouvelle politique, environ 540 000 \$ ont ainsi été retournés aux citoyens qui y avaient droit.

POLITIQUE DE RESTRICTION D'ACCÈS AUX DOSSIERS CRIMINELS DES ACCUSÉS ACQUITTÉS OU DONT LA POURSUITE CRIMINELLE A ÉTÉ ABANDONNÉE

En 2005, la Cour municipale de Montréal a mis en place, à la suite de notre RECOMMANDATION, une nouvelle politique limitant l'accès du public aux dossiers des personnes qui ont été acquittées d'une accusation criminelle ou à l'égard desquelles les accusations ont été abandonnées. Leur dossier d'accusation demeurait en effet facilement accessible au public, sans limite dans le temps. Nous avons alors émis l'opinion que les droits de ces personnes étaient moins bien protégés que ceux des personnes déclarées coupables qui, de ce fait, pouvaient éventuellement obtenir un « pardon » et faire retirer leur dossier d'accusation de l'accès public.

En 2012, 870 demandes ont été soumises à la Cour municipale de Montréal, en vertu de cette politique : 762 de ces demandes ont été acceptées et 108, refusées.

Cela porte donc à 3498 le nombre total de citoyens qui ont pu bénéficier de cette nouvelle politique.

ABAISSMENT DES BORNES DE STATIONNEMENT DE MONTRÉAL (CHARTRE – ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE)

À la suite d'une enquête effectuée en 2007, la Société en commandite Stationnement de Montréal (SCSDM) avait pris l'engagement d'abaisser progressivement ses bornes de paiement des parcomètres, afin de les rendre plus accessibles pour les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille.

En 2012, 18 nouvelles bornes abaissées ont été installées pour un total, à ce jour, de 510 bornes plus accessibles.

PAIEMENT DES PARCOMÈTRES PAR TÉLÉPHONE INTELLIGENT (CHARTRE – ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE)

Dans une même optique d'accessibilité améliorée, la SCSDM nous avait aussi confirmé son projet d'implanter un système de paiement à distance des parcomètres, sans besoin d'utiliser la borne. Ce service est enfin disponible, depuis le 28 juin 2012.

Cette possibilité de payer à distance est particulièrement intéressante pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles car on n'a pas besoin d'utiliser la borne de paiement ni de se déplacer à nouveau, pour prolonger sa période de stationnement. On peut payer à partir d'un téléphone intelligent, via l'application **P\$ Service mobile**. Il est même possible de recevoir un message d'alerte, 15 minutes avant l'échéance de la période payée.

À ce jour, près de 95 000 abonnés se seraient inscrits à ce service.

Il demeure, par ailleurs, possible de payer directement à la borne, en argent ou par carte de crédit.

PAIEMENT EN ARGENT COMPTANT - TOUJOURS DE MISE

Dans le contexte d'un autre dossier, notre bureau a porté à l'attention du nouveau directeur de la SCSDM une intervention que nous avons faite, en 2005, pour informer cet organisme qu'en vertu des lois québécoises, il n'est pas permis de refuser un paiement au comptant pour acquitter un compte ou une mensualité. Le directeur a confirmé son intention de respecter cette obligation.

BORIS BISTRO - BRUITS DE TERRASSE (CHARTRE – BRUIT)

Depuis 2006, notre bureau travaille avec l'arrondissement de Ville-Marie en vue de faire réduire les bruits de la terrasse du Boris Bistro, dans le Vieux-Montréal. Les résidents voisins se plaignent en effet de l'impact de ces bruits, sur leur qualité de vie.

À la suite de nos premières interventions, la musique diffusée sur la terrasse a été diminuée. Au fil des ans, le propriétaire a aussi effectué certains réaménagements physiques qui, selon nos plaignants, n'auraient cependant pas eu d'impact significatif sur l'intensité des bruits ambiants. L'arrondissement a donc poursuivi ses interventions et a, notamment, procédé à de nombreux tests des niveaux sonores. Des *Constats d'infraction* ont été émis et le Boris Bistro les a contestés. Un dossier type a été envoyé à procès.

Le 22 mars 2012, la Cour municipale de Montréal a acquitté le défendeur, pour des motifs techniques : le juge souligne que la configuration et l'étroitesse des lieux ne permet pas aux techniciens de respecter strictement les paramètres stipulés dans la réglementation municipale, pour mesurer le bruit ambiant.

Nous tenterons de déterminer, avec l'arrondissement et possiblement le propriétaire, quelles autres mesures pourraient permettre de réduire les bruits excessifs, dans ce secteur, tout en respectant le cadre législatif applicable.

APPELS TÉLÉPHONIQUE, SANS POSSIBILITÉ DE RETOUR D'APPEL

En 2010, un citoyen s'était plaint de recevoir des appels téléphoniques, durant ses absences, d'un numéro *Ville de Montréal* qu'il n'arrivait cependant pas à joindre, lorsqu'il

tentait de rappeler. Notre enquête avait révélé qu'il s'agissait d'une ligne d'appels automatisés du réseau des bibliothèques qui ne permettait effectivement pas les retours d'appel. Nous avons questionné le fait qu'un numéro de téléphone s'affiche sur les appareils des citoyens, avec indication qu'il s'agit d'un numéro de la Ville, alors qu'il était impossible d'y retourner un appel ou d'identifier le service municipal en cause. Cette situation risquait, en effet, d'inquiéter le citoyen visé.

Ce système téléphonique a été modifié, en 2012. Dorénavant, lorsqu'un citoyen reçoit un appel d'une ligne d'appels automatisés rattachée au réseau des bibliothèques de la Ville de Montréal, l'identifiant « *BiblioMontréal* » s'affiche sur le téléphone du destinataire ainsi que le numéro de téléphone 514 872-0535. Si le citoyen rappelle ce numéro, un message enregistré l'informe, en français et en anglais, que le réseau des bibliothèques a tenté de le joindre parce que la date de retour de certains livres ou documents est échue. Il s'agit d'une nette amélioration et nous sommes très satisfaits des efforts déployés par la Ville de Montréal, dans ce dossier.

FORÊT ANGRIGNON (CHARTRE – PROTECTION DU PATRIMOINE NATUREL)

Depuis notre RECOMMANDATION de 2005, le Service responsable de l'environnement ainsi que l'Arrondissement Le Sud-Ouest réitèrent annuellement leur engagement de limiter les interventions mécaniques d'entretien de la forêt du parc Angrignon. Cette mesure vise à assurer la survie à long terme de cette forêt en favorisant sa régénération naturelle. Bien que l'entretien soit désormais confié à un organisme sans but lucratif, ces entités continuent de veiller au respect de cet engagement.



L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est une instance apolitique, impartiale et indépendante de l'administration et des élus chargée de veiller à ce que les citoyens reçoivent les services et avantages municipaux auxquels ils ont droit et soient traités équitablement, avec justice et avec respect, par tous les représentants de la Ville. Cette indépendance confère à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sa crédibilité auprès des citoyens.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** possède de larges pouvoirs d'enquête. Les gestionnaires et les représentants de la Ville sont tenus de collaborer à ses enquêtes et de fournir tous les renseignements et documents demandés.

Sous réserve des besoins de ses interventions, pour régler un dossier, les informations personnelles soumises à l'ombudsman de Montréal sont protégées et personne d'autre n'y a accès.

L'ombudsman peut recommander toutes les mesures qu'elle juge appropriées. Ses **RECOMMANDATIONS** sont généralement acceptées et mises en œuvre par les représentants de la Ville.

L'ombudsman doit respecter les lois mais elle n'est pas liée par les pratiques habituelles de la Ville. Ses interventions permettent souvent de revoir et de moderniser certaines pratiques en vigueur depuis plusieurs années.

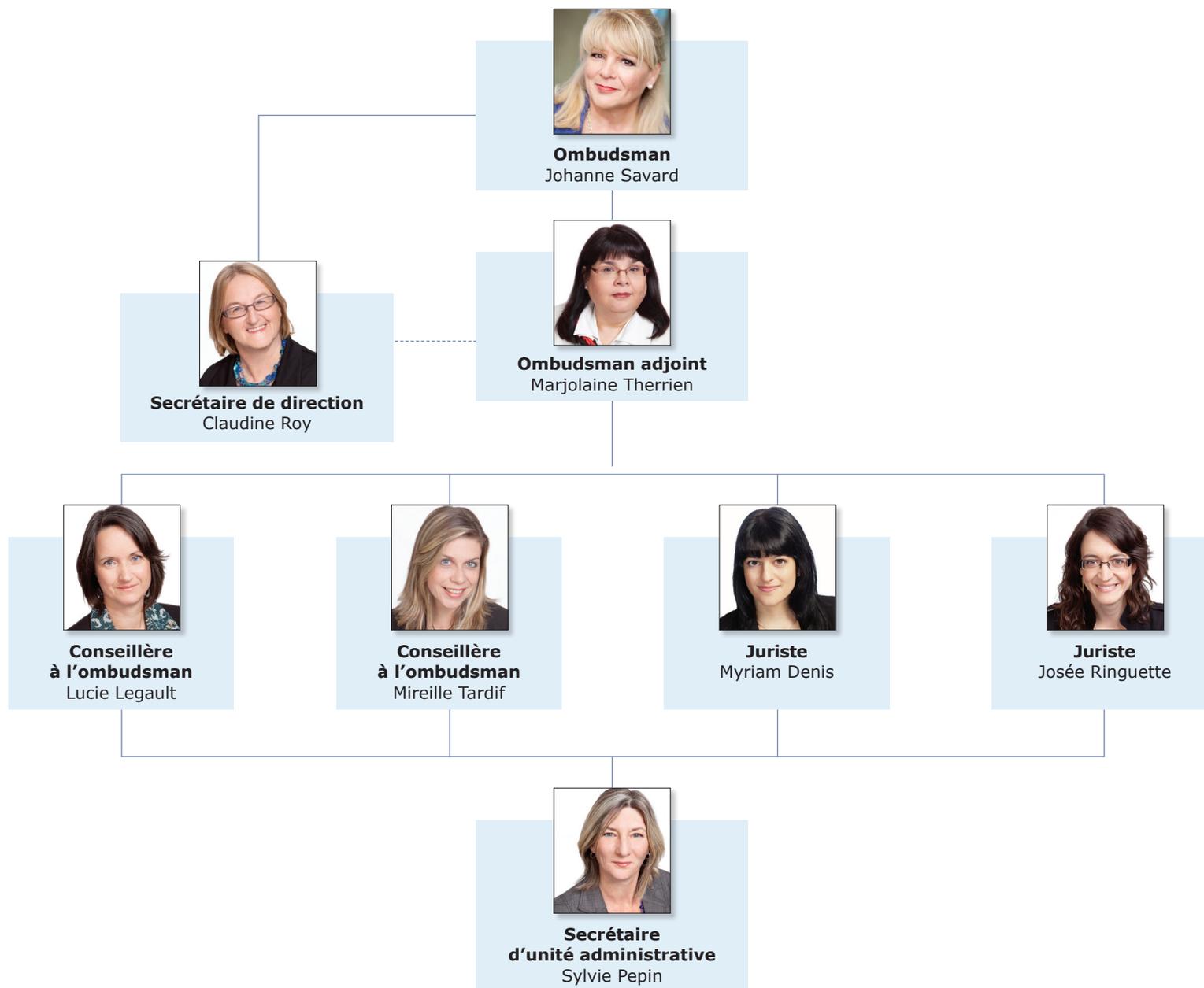
L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est un dernier recours. Les citoyens qui demandent son intervention doivent avoir préalablement donné au directeur, de l'arrondissement ou du service concerné, l'opportunité de régler lui-même le dossier.

Le recours à l'ombudsman est facilement accessible, rapide, efficace et gratuit.

Nos bureaux sont situés au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville de Montréal, à quelques pas de la station de métro Champ-de-Mars. L'édifice est accessible aux personnes à mobilité réduite par l'entrée de la Place Vauquelin, en face de la Place Jacques-Cartier.

Pour plus d'information sur le mandat, les valeurs, la mission, le logo et les procédures de plaintes, vous pouvez consulter notre brochure **PROMOUVOIR LE RESPECT; ASSURER L'ÉQUITÉ**, disponible en format papier ou en format PDF sur notre [site Web](#).

PARTIE 7 NOTRE ÉQUIPE



FORMATION ET EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Après avoir étudié les sciences politiques à l'Université Concordia, Me Savard obtient sa licence en droit de l'Université de Montréal. Elle est membre du Barreau du Québec et du Barreau canadien depuis 1980.

Me Savard complète ensuite diverses formations à l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP). Elle est « Médiateur accrédité » par le Barreau du Québec, par l'*Institut de Médiation et d'Arbitrage du Québec* et par l'*Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada*.

Me Savard est, pendant plusieurs années, chef de secteur et membre du conseil d'administration d'un grand cabinet juridique et membre du conseil d'administration et du comité exécutif de la plus importante association de cabinets juridiques indépendants au monde, *Lex Mundi*.

En 2003, Me Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier ombudsman de la Ville de Montréal. Elle offre depuis, avec son équipe, un service de dernier recours, simple, facilement accessible et surtout gratuit, aux citoyens qui se sentent lésés par une décision de la Ville de Montréal. Son mandat a été renouvelé à l'unanimité par le Conseil de la Ville de Montréal en 2007 et à nouveau, en 2011.

Me Savard est membre du Conseil d'administration du *Forum canadien des ombudsmans*; et membre du Conseil d'administration et du Comité des adhésions de l'*Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie*.

Elle est également membre de l'*International Ombudsmans' Association*, l'*International Ombudsmans Institute* et l'*Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec*.

DOMAINES D'EXPERTISE

Droits de la personne et Droits fondamentaux; Modes alternatifs de règlement des conflits ; Droit du travail et de l'emploi.

IMPLICATION SOCIALE

Me Savard a été présidente du conseil d'administration de deux centres de la petite enfance, dont le *Centre de la petite enfance Papillon*, où enfants handicapés et non handicapés partageaient leur quotidien et leurs expériences.

Elle a été membre puis deux fois présidente du *Comité organisateur du bal annuel de la Société Alzheimer de Montréal*.

Elle a longtemps siégé au conseil d'administration du *Club Rotary du Vieux-Montréal* dont elle fut la présidente. Deux fois récipiendaire du *trophée Rotarien(ne) de l'année*, en reconnaissance de son implication soutenue dans l'action communautaire, elle a également reçu le prix *Paul Harris Fellow*, en appréciation de son « *implication tangible et significative dans la promotion de relations harmonieuses et d'une meilleure compréhension entre les peuples du monde* ».

En 2005, le *Carrefour des Communautés* lui a décerné la *Médaille des arts et métiers du multiculturalisme*, pour la qualité de son travail et pour son implication « *dans les domaines juridiques, sociaux et du rapprochement interculturel* ».

Elle a été membre du *Conseil des Gouverneurs* de l'organisme Resto Plateau.

PARTIE 9

ANNEXE – TABLEAUX

Tous les tableaux suivants sont disponibles sur notre [site Web](#).

A. TABLEAUX 2012 - TOUS DOSSIERS CONFONDUS, INCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

TABLEAU 1	Demandes traitées en 2012
TABLEAU 2	Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 3	Évolution – Nombre d’enquêtes approfondies
TABLEAU 4	Résultat / Par objet
TABLEAU 5	Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2012
TABLEAU 6	Délai de réponse finale aux citoyens
TABLEAU 7	Mode de soumission des demandes
TABLEAU 8	Données démographiques des plaignants

● Arrondissements

TABLEAU 9	Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 10	Objet des demandes reçues
TABLEAU 11	Résultat des demandes reçues
TABLEAU 12	Délai de réponse finale

● Services Centraux

TABLEAU 13	Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 14	Objet des demandes reçues
TABLEAU 15	Résultat des demandes reçues
TABLEAU 16	Délai de réponse finale

● Sociétés paramunicipales et autres sociétés liées

TABLEAU 17	Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 18	Objet des demandes reçues
TABLEAU 19	Résultat des demandes reçues
TABLEAU 20	Délai de réponse finale

● Entités politiques

TABLEAU 21	Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 22	Objet des demandes reçues
TABLEAU 23	Résultat des demandes reçues
TABLEAU 24	Délai de réponse finale

B. TABLEAUX 2012 - DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT

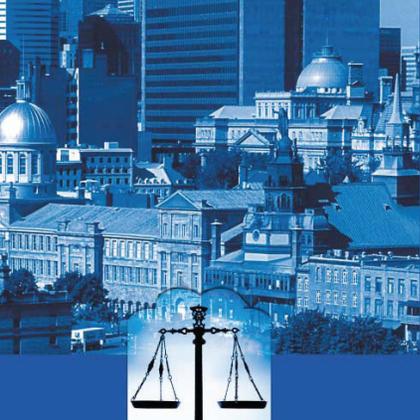
TABLEAU 25	Nombre de plaintes / Par objet spécifique
TABLEAU 26	Résultat / Par chapitre
TABLEAU 27	Nature des plaintes / Par entité
TABLEAU 28	Résultat / Par entité
TABLEAU 29	Délai de réponse finale
TABLEAU 30	Résultat / Par disposition spécifique
TABLEAU 31	Évolution / Nombre de dossiers 2006-2012
TABLEAU 32	Résultat / Par sous-objet
TABLEAU 33	Données démographiques des plaignants

C. LEXIQUE



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
ombudsmandemontreal.com

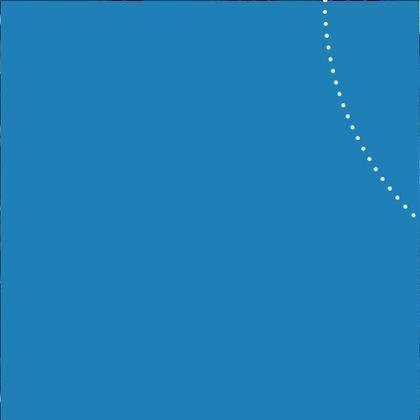
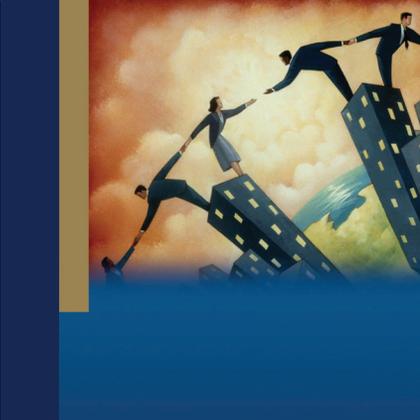
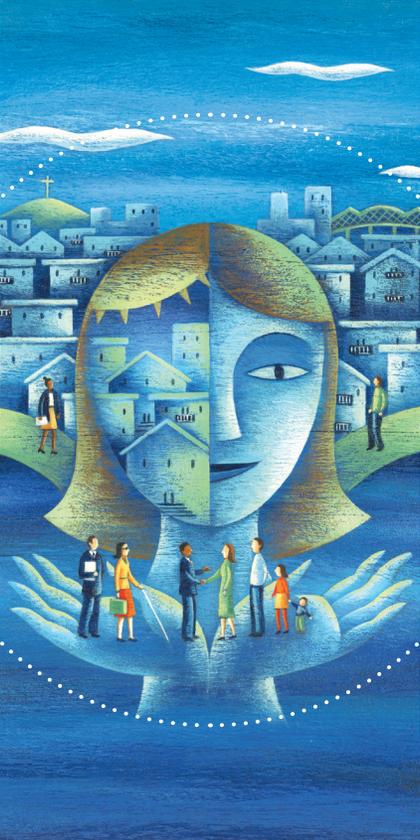




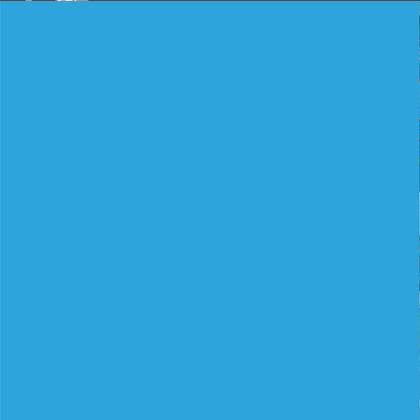
2012
RAPPORT
ANNUEL

ANNEXE – TABLEAUX

EN MODE
SOLUTIONS!




OMBUDSMAN
de Montréal
10 ANS D'ÉQUITÉ



Dépôt légal - 1^{er} trimestre 2013

Bibliothèque et Archives Canada

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISSN: 1929-719X (Imprimé) ISBN: 978-2-7647-1177-4 (Imprimé)

ISSN: 1929-7203 (En ligne) ISBN: 978-2-7647-1179-8 (En ligne)

ISSN: 1929-7211 (Print) ISBN: 978-2-7647-1178-1 (Print)

ISSN: 1929-722X (Online) ISBN: 978-2-7647-1180-4 (Online)

LISTE DES DOCUMENTS ET TABLEAUX DISPONIBLES SUR NOTRE SITE WEB

A. TABLEAUX 2012 - TOUS DOSSIERS
CONFONDUS, INCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

TABLEAU 1	Demandes traitées en 2012	4
TABLEAU 2	Évolution – Nombre de demandes reçues	5
TABLEAU 3	Évolution – Nombre d’enquêtes approfondies	8
TABLEAU 4	Résultats / Par objet.	10
TABLEAU 5	Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2012.	14
TABLEAU 6	Délai de réponse finale aux citoyens	15
TABLEAU 7	Mode de soumission des demandes	16
TABLEAU 8	Données démographiques des plaignants	17

• Arrondissements

TABLEAU 9	Évolution – Nombre de demandes reçues	19
TABLEAU 10	Objet des demandes reçues	20
TABLEAU 11	Résultats des demandes reçues.	34
TABLEAU 12	Délai de réponse finale	36

• Services centraux

TABLEAU 13	Évolution – Nombre de demandes reçues	38
TABLEAU 14	Objet des demandes reçues	40
TABLEAU 15	Résultats des demandes reçues	44
TABLEAU 16	Délai de réponse finale	47

• Sociétés paramunicipales
et sociétés liées

TABLEAU 17	Évolution – Nombre de demandes reçues	49
TABLEAU 18	Objet des demandes reçues	50
TABLEAU 19	Résultats des demandes reçues.	52
TABLEAU 20	Délai de réponse finale	53

• Entités politiques

TABLEAU 21	Évolution – Nombre de demandes reçues	54
TABLEAU 22	Objet des demandes reçues	55
TABLEAU 23	Résultats des demandes reçues.	56
TABLEAU 24	Délai de réponse finale	57

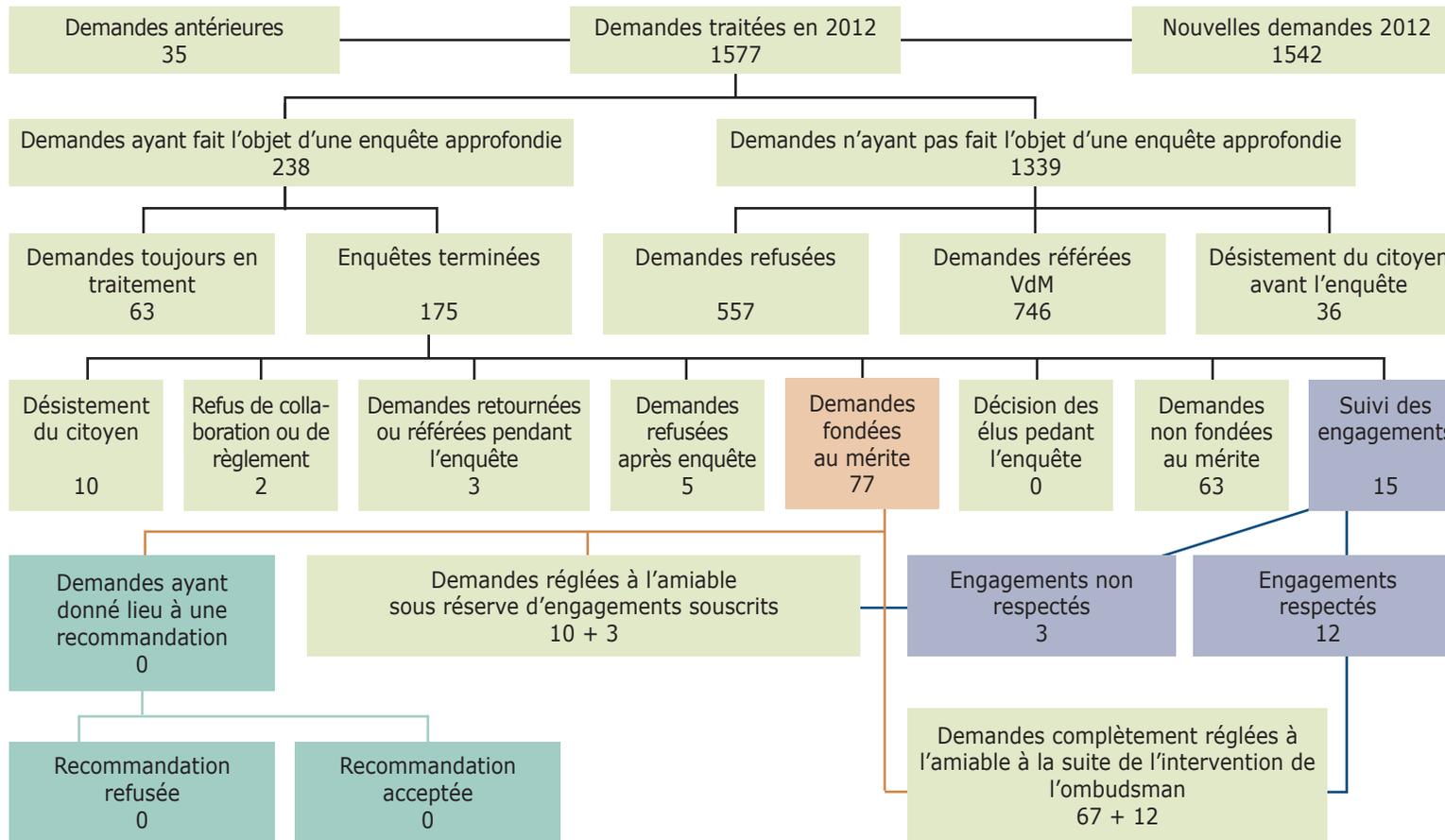
B. TABLEAUX 2012 -
DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT

TABLEAU 25	Nombre de plaintes / Par objet spécifique.	58
TABLEAU 26	Résultats / Par chapitre	59
TABLEAU 27	Nature des plaintes / Par entité	60
TABLEAU 28	Résultats / Par entité	66
TABLEAU 29	Délai de réponse finale	68
TABLEAU 30	Résultats / Par disposition spécifique	69
TABLEAU 31	Évolution / Nombre de dossiers 2006-2012.	72
TABLEAU 32	Résultats / Par sous-objet	73
TABLEAU 33	Données démographiques des plaignants	74

C. LEXIQUE75

DEMANDES TRAITÉES EN 2012

Incluant les dossiers Charte



ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2012	2011	2010
Abri temporaire d'hiver	2	4	2
Accès à l'information	26	12	21
Accessibilité universelle	3	3	4
Animal	18	15	14
Appel d'offres	4	4	1
Application de la réglementation	46	34	56
Aqueduc / Égout	24	26	15
Arbre	23	12	25
Bénévolat	1	0	0
Bibliothèque	15	5	3
Bruit	41	38	35
Circulation	26	28	12
Clôture	7	7	3
Communications	16	23	16
Comportement d'un employé	72	69	79
Conflit d'intérêts	2	2	4
Cour municipale (fonctionnement)	113	105	89
Culture	4	1	0
Déchets / Recyclage	29	19	17
Décision du Comité exécutif	0	0	1
Décision du Conseil d'agglomération	1	0	0
Décision d'un Conseil d'arrondissement	5	3	7
Décision du Conseil municipal	1	2	3
Décision judiciaire	7	5	10
Déneigement	21	7	11
Différend privé	119	92	100
Divers	25	42	30
Droit d'initiative	0	2	0
Droits acquis	1	2	2

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Chartre

OBJET	2012	2011	2010
Droits de la personne	3	3	1
Entrée charretière	3	4	3
Environnement / Développement durable	2	4	3
Évaluation / Taxe foncière	26	33	37
Fourrière (autres)	5	2	7
Fourrière (entreposage de meubles)	23	31	43
Incendie / Sécurité publique	15	8	9
Infraction à une loi	9	11	24
Institutions scientifiques	0	2	0
Jugement Cour municipale	21	16	26
Logement social / HLM / Subvention au logement	84	100	105
Malversations alléguées	8	0	0
Marchés publics	1	0	0
Nuisances	21	13	16
Organismes gouvernementaux	144	123	143
Parcs et espaces verts	5	5	11
Participation citoyenne	11	3	5
Permis	52	53	53
Personne handicapée	2	11	12
Piste cyclable	2	3	3
Propreté	11	10	10
Qualité des services	29	0	0
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	14	4	6
Réclamation monétaire (arbre)	3	2	3
Réclamation monétaire (autres)	24	22	17
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	14	6	12
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	1	3	3
Réclamation monétaire (incident de la route)	3	5	6
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2	2	1

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2012	2011	2010
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	4	5	8
Relations de travail	33	26	33
Relations locataire / propriétaire	18	15	19
Remorquage	6	4	2
Ruelle	16	8	14
Salubrité et entretien (autres)	21	29	20
Salubrité et entretien (coquerelles)	5	0	0
Salubrité et entretien (moisissures)	33	5	1
Salubrité et entretien (punaises)	5	10	6
Salubrité et entretien (rats et souris)	0	3	5
Sports et loisirs	15	15	10
Stationnement / SRRR / Vignettes	67	47	75
Subvention autre que logement	36	23	28
Taxe (sauf foncière)	14	16	19
Taxi	4	5	4
Transport	9	10	12
Voirie / Travaux publics	44	51	42
Zonage / Urbanisme / Dérogation	22	21	27
TOTAL	1542	1334	1444

ÉVOLUTION – NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2012	2011	2010
Abri temporaire d'hiver	0	1	0
Accès à l'information	1	1	0
Accessibilité universelle	3	0	3
Animal	1	3	1
Application de la réglementation	4	8	10
Aqueduc / Égout	3	2	4
Arbre	2	1	6
Bibliothèque	5	1	1
Bruit	10	11	10
Circulation	10	9	3
Clôture	0	1	1
Communications	3	9	8
Comportement d'un employé	3	4	1
Cour municipale (fonctionnement)	26	7	10
Culture	1	0	0
Déchets / Recyclage	2	4	1
Décision d'un Conseil d'arrondissement	0	1	0
Décision du Conseil municipal	0	1	0
Déneigement	1	0	1
Différend privé	0	1	0
Divers	4	8	5
Droit d'initiative	0	1	0
Droits acquis	1	1	1
Entrée charretière	2	0	1
Environnement / Développement durable	1	1	2
Évaluation / Taxe foncière	3	4	3
Fourrière (autres)	1	0	2
Fourrière (entreposage de meubles)	5	8	28
Incendie / Sécurité publique	3	2	2

ÉVOLUTION – NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2012	2011	2010
Logement social / HLM / Subvention au logement	14	28	18
Nuisances	7	4	1
Parcs et espaces verts	1	3	4
Participation citoyenne	4	1	3
Permis	9	8	8
Personne handicapée	0	2	7
Piste cyclable	1	0	1
Propreté	1	2	0
Qualité des services	7	0	0
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	2	1	0
Réclamation monétaire (autres)	0	1	2
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	1	1	1
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	0	1	0
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	0	1	2
Remorquage	2	0	0
Ruelle	5	2	3
Salubrité et entretien (autres)	3	3	6
Salubrité et entretien (moisissures)	15	2	0
Salubrité et entretien (punaises)	1	1	3
Salubrité et entretien (rats et souris)	0	0	1
Sports et loisirs	0	2	1
Stationnement / SRRR / Vignettes	12	6	12
Subvention autre que logement	8	6	5
Taxe (sauf foncière)	0	5	5
Taxi	2	1	2
Voirie / Travaux publics	4	4	9
Zonage / Urbanisme / Dérogation	9	4	11
TOTAL	203	179	209

RÉSULTATS / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Abri temporaire d'hiver	2		2												
Accès à l'information	26		13	12											1
Accessibilité universelle	3										1		2		
Animal	18	1	11	5						1					
Appel d'offres	4	1	1	2											
Application de la réglementation	46	1	37	4						2	1				1
Aqueduc / Égout	24		21												3
Arbre	23		20	1	1					1					
Bénévolat	1		1												
Bibliothèque	15		9	1						3	2				
Bruit	41	1	29	1				1		4	1		1	1	2
Circulation	26	1	15		1					2	2		1	2	2
Clôture	7		7												
Communications	16		11	2										2	1
Comportement d'un employé	72	1	32	36			1			1	1				
Conflit d'intérêts	2			2											
Cour municipale (fonctionnement)	113	5	58	24						2	19				5
Culture	4		3												1
Déchets / Recyclage	29		26	1							1				1
Décision du Conseil d'agglomération	1			1											

RÉSULTATS / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Décision d'un Conseil d'arrondissement	5		1	4											
Décision du Conseil municipal	1			1											
Décision judiciaire	7			7											
Déneigement	21		18	2				1							
Différend privé	119			119											
Divers	25	1	10	10	1		1	1		1					
Droits acquis	1												1		
Droits de la personne	3		2	1											
Entrée charretière	3		1							2					
Environnement / Développement durable	2		1												1
Évaluation / Taxe foncière	26	2	15	6				1		2					
Fourrière (autres)	5	1	3												1
Fourrière (entreposage de meubles)	23	1	17							2	2				1
Incendie / Sécurité publique	15		12							1				1	1
Infraction à une loi	9			9											
Jugement Cour municipale	21			21											
Logement social / HLM / Subvention au logement	84	7	54	9	1		1			3	3		1		5
Malversations alléguées	8			8											
Marchés publics	1		1												

RÉSULTATS / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Nuisances	21		14								2			3	2
Organismes gouvernementaux	144			144											
Parcs et espaces verts	5		4											1	
Participation citoyenne	11	1	4	2						3	1				
Permis	52	1	41	1						3	2				4
Personne handicapée	2		2												
Piste cyclable	2		1		1										
Propreté	11		10								1				
Qualité des services	29		22		1					2	2				2
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	14	1	9	2							2				
Réclamation monétaire (arbre)	3		3												
Réclamation monétaire (autres)	24	1	7	16											
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	14		6	7					1						
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	1		1												
Réclamation monétaire (incident de la route)	3		2	1											
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2			2											
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	4	1	1	2											
Relations de travail	33			33											
Relations locataire / propriétaire	18			18											

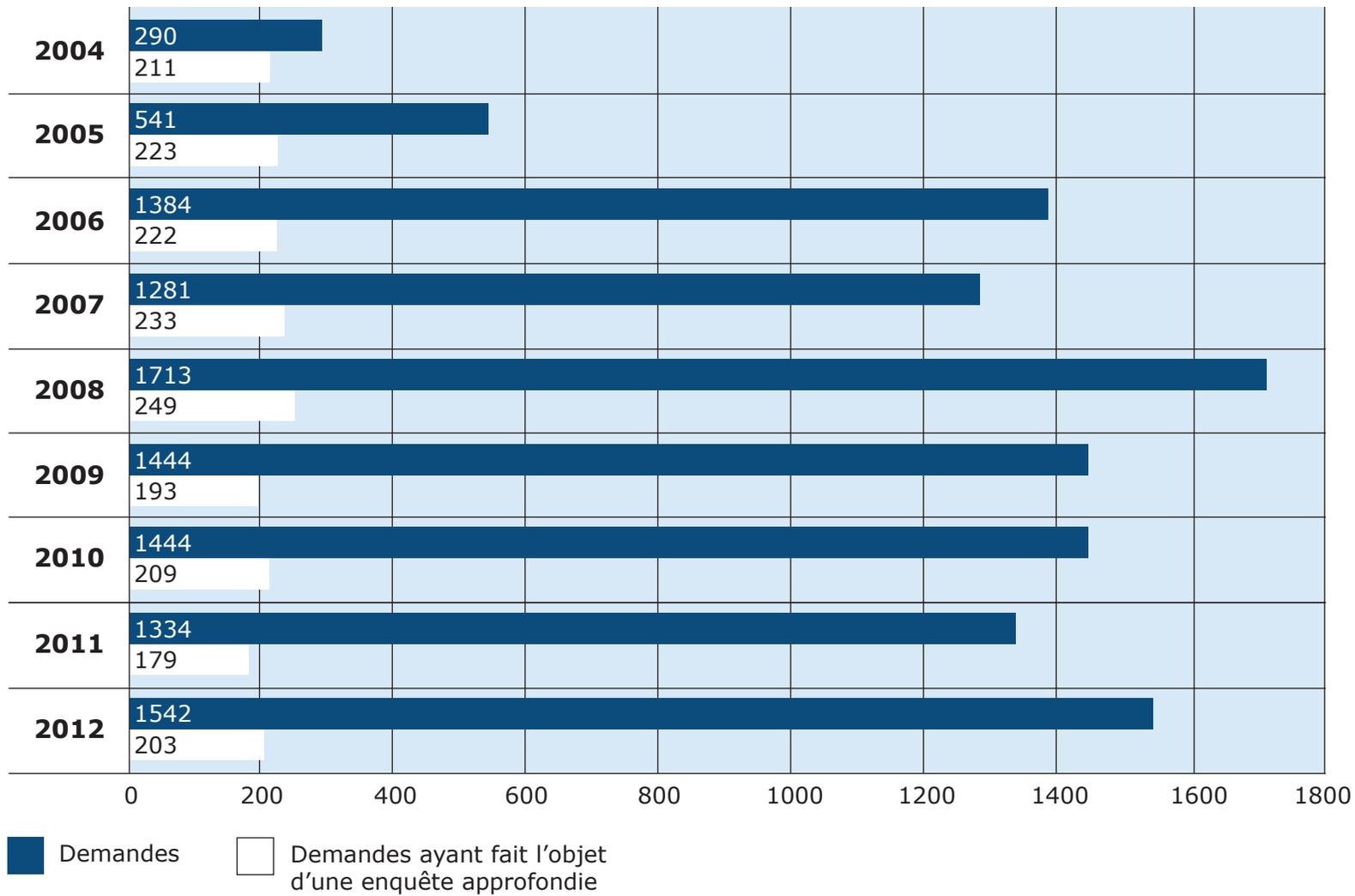
RÉSULTATS / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Remorquage	6		4							1					1
Ruelle	16	2	9							2					3
Salubrité et entretien (autres)	21	1	16	1							2				1
Salubrité et entretien (coquerelles)	5		5												
Salubrité et entretien (moisissures)	33		17	1	2					1	4		1		7
Salubrité et entretien (punaises)	5		3	1						1					
Sports et loisirs	15		14	1											
Stationnement / SRRR / Vignettes	67	1	32	22							9		1		2
Subvention autre que logement	36		27	1	1					6					1
Taxe (sauf foncière)	14	1	10	3											
Taxi	4	1	1							2					
Transport	9			9											
Voirie / Travaux publics	44	2	37	1						1				1	2
Zonage / Urbanisme / Dérogation	22		13					1		5	1				2
GRAND TOTAL	1542	36	746	557	9	0	3	5	0	55	60	0	5	13	53

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES – 2004 À 2012

Incluant les dossiers Charte



DÉLAI DE RÉPONSE FINALE AUX CITOYENS

Incluant les dossiers Chartre

A. TOUTES LES DEMANDES

	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2008	1448	51	35	42	67	27	15	27	1	1713	6,87
%	84,53	2,98	2,04	2,45	3,91	1,58	0,88	1,58	0,06	100%	jours
2009	1225	48	24	32	54	35	12	14	0	1444	6,71
%	84,83	3,32	1,66	2,22	3,74	2,42	0,83	0,97	0	100%	jours
2010	1172	77	35	46	51	25	10	26	2	1444	7,84
%	81,16	5,33	2,42	3,19	3,53	1,73	0,69	1,8	0,14	100%	jours
2011	1085	69	30	43	43	19	13	22	10	1334	6,95
%	81,33	5,17	2,25	3,22	3,22	1,42	0,97	1,65	0,75	100%	jours
2012	1247	88	41	25	29	26	10	23	53	1542	5,67
%	80,87	5,71	2,66	1,62	1,88	1,69	0,65	1,49	3,44	100%	jours

B. DEMANDES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE APPROFONDIE

	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2008	14	25	31	42	67	27	15	27	1	249	40,96
%	5,62	10,04	12,45	16,87	26,91	10,84	6,02	10,84	0,4	100%	jours
2009	15	13	20	30	54	35	12	14	0	193	42,67
%	7,77	6,74	10,36	15,54	27,98	18,13	6,22	7,25	0	100%	jours
2010	7	22	24	43	50	25	10	26	2	209	46,58
%	3,35	10,53	11,48	20,57	23,92	11,96	4,78	12,44	0,96	100%	JOURS
2011	12	12	13	39	42	19	13	22	7	179	43,04
%	6,7	6,7	7,26	21,79	23,46	10,61	7,26	12,29	3,91	100%	JOURS
2012	9	8	25	22	28	26	10	22	53	203	32,97
%	4,43	3,94	12,32	10,84	13,79	12,81	4,93	10,84	26,11	100%	jours

MODE DE SOUMISSION DES DEMANDES

Tous dossiers confondus

MODE	NOMBRE EN 2012	%	NOMBRE EN 2011	%
Par téléphone	895	58,04	871	65,29
Par courriel	397	25,75	196	14,69
En personne	148	9,6	130	9,75
Par la poste	43	2,79	85	6,37
Dossiers à l'initiative de l'OdM	25	1,62	21	1,57
Par télécopieur	12	0,78	31	2,32
Via Facebook	12	0,78	---	---
Via Twitter	4	0,26	---	---
Plaintes regroupées	3	0,19	---	---
Via notre Blogue	2	0,13	---	---
Via Youtube	1	0,06	---	---
TOTAL	1542	100%	1334	100%

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2012

Incluant les dossiers Charte

A. SEXE

SEXE	NOMBRE	%
Homme	801	53,58
Femme	692	46,29
Inconnu	2	0,13
TOTAL	1495	100%

B. LANGUE DE CORRESPONDANCE

LANGUE	NOMBRE	%
Français	1232	81,37
Anglais	282	18,63
TOTAL	1514	100%

C. GROUPE D'ÂGE

GROUPE D'ÂGE	NOMBRE	%
Moins de 18 ans	4	0,27
18-25 ans	29	1,94
26-40 ans	254	16,99
41-50 ans	253	16,92
51-64 ans	248	16,59
65 ans et plus	189	12,64
Inconnu	518	34,65
TOTAL	1495	100%

D. ORIGINE DES PLAIGNANTS

ORIGINE	NOMBRE	%
Canadienne	880	58,86
Ethnoculturelle	468	31,3
Inconnue	147	9,83
TOTAL	1495	100%

E. DÉTAIL DES ORIGINES ETHNOCULTURELLES DÉCLARÉES

ORIGINE	NOMBRE	%
Confirmée ethnoculturelle mais non-spécifiée	249	53,21
Italien	35	7,48
Hàïtien	31	6,62
Français	29	6,2
Chinois	12	2,56
Grec	9	1,92
Hongrois	9	1,92
Congolais	6	1,28
Irlandais	6	1,28
Juif	6	1,28
Marocain	6	1,28
Roumain	6	1,28
Vietnamien	5	1,07
Indien	4	0,85
Iranien	4	0,85
Polonais	4	0,85
Arménien	3	0,64
Péruvien	3	0,64
Allemand	2	0,43
Américain (É-U)	2	0,43
Anglais	2	0,43
Bulgare	2	0,43
Cambodgien	2	0,43
Chilien	2	0,43
Égyptien	2	0,43
Guadeloupéen	2	0,43

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2011

Incluant les dossiers Charte

E. DÉTAIL DES ORIGINES ETHNOCULTURELLES DÉCLARÉES

ORIGINE	NOMBRE	%
Néo-Zélandais	2	0,43
Russe	2	0,43
Syrien	2	0,43
Tchèque	2	0,43
Algérien	1	0,21
Australien	1	0,21
Brésilien	1	0,21
Dominicain	1	0,21
Espagnol	1	0,21
Guinéen	1	0,21
Jamaïquain	1	0,21
Laotien	1	0,21
Libanais	1	0,21
Mauricien	1	0,21
Métis	1	0,21
Pakistanaï	1	0,21
Panaméen	1	0,21
Philippin	1	0,21
Portugais	1	0,21
Tunisien	1	0,21
Yougoslave	1	0,21
TOTAL	468	100%

F. PLAIGNANTS D'UNE MINORITÉ VISIBLE

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Non	1035	69,23
Inconnue	268	17,93
Oui	192	12,84
TOTAL	1495	100%

G. DÉTAIL DES MINORITÉS VISIBLES DÉCLARÉES

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Noir	67	34,9
Arabe	55	28,65
Asiatique (chinois, vietnamiens)	32	16,67
Latino-américain	32	16,67
Asiatique du sud (tamouls, pakistanaï, hindous)	6	3,13
TOTAL	192	100%

Nota Bene : En 2012, 19 plaintes ont été déposées par une personne morale, 3 plaintes regroupées ont été traitées et 25 dossiers à l'initiative de l'OdM ont été ouverts.

ARRONDISSEMENTS ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	2012	2011	2010
Ahuntsic-Cartierville	46	38	49
Anjou	16	7	11
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	64	52	66
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	6	8	2
Lachine	10	14	4
LaSalle	24	25	20
Le Plateau-Mont-Royal	104	67	76
Le Sud-Ouest	47	40	27
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	52	45	27
Montréal-Nord	13	13	25
Outremont	7	4	15
Pierrefonds-Roxboro	13	12	22
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	24	29	28
Rosemont – La Petite-Patrie	57	51	47
Saint-Laurent	19	13	9
Saint-Léonard	10	3	8
Verdun	29	25	26
Ville-Marie	62	61	75
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	28	34	20
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	1	1	0
TOTAL	632	542	557

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Ahuntsic-Cartierville	Accès à l'information	1
	Animal	1
	Application de la réglementation	3
	Aqueduc / Égout	3
	Bibliothèque	1
	Bruit	3
	Communications	1
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Nuisances	5
	Parcs et espaces verts	1
	Permis	3
	Piste cyclable	1
	Propreté	1
	Qualité des services	1
	Ruelle	3
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (coquerelles)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Sports et loisirs	2
	Voirie / Travaux publics	5
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3
TOTAL	46	

**ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES**
Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Anjou	Accès à l'information	3
	Bibliothèque	1
	Bruit	3
	Clôture	3
	Divers	1
	Nuisances	1
	Permis	1
	Propreté	1
	Sports et loisirs	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
TOTAL	16	
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	Application de la réglementation	3
	Aqueduc / Égout	4
	Arbre	7
	Bibliothèque	2
	Bruit	7
	Circulation	1
	Communications	2
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	7
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	4
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Incendie / Sécurité publique	1
	Nuisances	2
	Participation citoyenne	1
	Permis	4
	Qualité des services	1

TABLEAU 10 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (suite)	Salubrité et entretien (autres)	4
	Salubrité et entretien (moisissures)	3
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Sports et loisirs	2
	Voirie / Travaux publics	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	64
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	Aqueduc / Égout	1
	Circulation	1
	Comportement d'un employé	1
	Environnement / Développement durable	1
	Permis	1
	Qualité des services	1
	TOTAL	6
Lachine	Application de la réglementation	2
	Arbre	2
	Bruit	1
	Entrée charretière	1
	Permis	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Taxe (sauf foncière)	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	10

ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
LaSalle	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	1
	Bibliothèque	1
	Comportement d'un employé	1
	Déchets / Recyclage	3
	Déneigement	2
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Participation citoyenne	2
	Permis	4
	Propreté	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Subvention (autre que logement)	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	4
TOTAL	24	

TABLEAU 10 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Le Plateau-Mont-Royal	Animal	1
	Application de la réglementation	7
	Aqueduc / Égout	9
	Bibliothèque	3
	Bruit	5
	Circulation	4
	Communications	3
	Comportement d'un employé	3
	Déchets / Recyclage	4
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	6
	Divers	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Nuisances	1
	Permis	8
	Personne handicapée	2
	Propreté	1
	Qualité des services	1
	Ruelle	5
	Salubrité et entretien (autres)	4
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Sports et loisirs	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	21
	Voirie / Travaux publics	9
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	104

**ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES**

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Le Sud-Ouest	Accès à l'information	1
	Animal	3
	Application de la réglementation	1
	Arbre	1
	Bruit	3
	Circulation	2
	Déchets / Recyclage	2
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	1
	Divers	2
	Évaluation / Taxe foncière	1
	Nuisances	4
	Parcs et espaces verts	1
	Participation citoyenne	2
	Permis	6
	Propreté	1
	Qualité des services	1
	Remorquage	1
	Ruelle	2
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	4
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	Voirie / Travaux publics	3
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	47

TABLEAU 10 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	7
	Aqueduc / Égout	2
	Arbre	2
	Bruit	2
	Circulation	3
	Clôture	1
	Comportement d'un employé	3
	Déchets / Recyclage	1
	Déneigement	2
	Divers	1
	Entrée charretière	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Incendie / Sécurité publique	5
	Participation citoyenne	1
	Permis	1
	Propreté	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	6
Voirie / Travaux publics	7	
TOTAL	52	

**ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES**
Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Montréal-Nord	Abri temporaire d'hiver	1
	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	2
	Bibliothèque	1
	Communications	1
	Divers	1
	Participation citoyenne	1
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Sports et loisirs	2
TOTAL	13	
Outremont	Bruit	1
	Déchets / Recyclage	1
	Divers	1
	Droits acquis	1
	Permis	1
	Ruelle	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
TOTAL	7	

**ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES**
Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Pierrefonds-Roxboro	Animal	1
	Aqueduc / Égout	1
	Bruit	1
	Circulation	2
	Culture	1
	Divers	1
	Nuisances	1
	Permis	1
	Qualité des services	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	13
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	Abri temporaire d'hiver	1
	Application de la réglementation	1
	Arbre	1
	Bruit	2
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Nuisances	1
	Permis	5
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Sports et loisirs	1
	Voirie / Travaux publics	4
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2
TOTAL	24	

**ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES**
Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Rosemont – La Petite-Patrie	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	1
	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	6
	Bibliothèque	2
	Communications	1
	Déchets / Recyclage	2
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	1
	Entrée charretière	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Nuisances	1
	Permis	7
	Qualité des services	3
	Ruelle	4
	Salubrité et entretien (moisissures)	7
	Sports et loisirs	4
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	Subvention autre que logement	1
	Voirie / Travaux publics	4
Zonage / Urbanisme / Dérogation	5	
TOTAL		57

TABLEAU 10 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Saint-Laurent	Accès à l'information	1
	Animal	1
	Arbre	1
	Circulation	3
	Clôture	3
	Communications	1
	Déchets / Recyclage	1
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Parcs et espaces verts	1
	Permis	1
	Salubrité et entretien (coquerelles)	1
	Sports et loisirs	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
TOTAL	19	
Saint-Léonard	Accessibilité universelle	1
	Animal	1
	Application de la réglementation	1
	Bruit	2
	Déneigement	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
TOTAL	10	

**ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES**
Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Verdun	Animal	1
	Application de la réglementation	6
	Bibliothèque	1
	Bruit	2
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	2
	Fourrière (entreposage de meubles)	5
	Parcs et espaces verts	1
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (autres)	4
	Salubrité et entretien (moisissures)	3
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
TOTAL		29
Ville-Marie	Accès à l'information	1
	Animal	3
	Appel d'offres	1
	Application de la réglementation	4
	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	1
	Bruit	7
	Circulation	4
	Comportement d'un employé	2

TABLEAU 10 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Ville-Marie (suite)	Culture	3
	Déchets / Recyclage	1
	Déneigement	1
	Divers	2
	Droits de la personne	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	4
	Nuisances	2
	Parcs et espaces verts	1
	Participation citoyenne	1
	Permis	3
	Piste cyclable	1
	Propreté	4
	Qualité des services	2
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3
	Voirie / Travaux publics	5
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	62

**ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES**

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	Animal	5
	Application de la réglementation	4
	Arbre	1
	Bibliothèque	3
	Bruit	1
	Comportement d'un employé	1
	Déchets / Recyclage	2
	Déneigement	2
	Droits de la personne	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Nuisances	1
	Permis	1
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Voirie / Travaux publics	1
TOTAL	28	
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	TOTAL	1

ARRONDISSEMENTS RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Ahuntsic-Cartierville	46	1	35	1						2				3	4
Anjou	16		7	5						3			1		
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	64	1	49	2						4	6				2
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	6		4							2					
Lachine	10		7							2					1
LaSalle	24	1	18	2						3					
Le Plateau-Mont-Royal	104	2	74	7						3	12		1	1	4
Le Sud-Ouest	47	2	34	3						2	2			2	2
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	52	3	45	2						1			1		
Montréal-Nord	13		12	1											
Outremont	7		5							1	1				
Pierrefonds-Roxboro	13		9		1						1				2
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	24		19					1		3	1				
Rosemont – La Petite-Patrie	57	2	39	1	2					4	1				8

ARRONDISSEMENTS RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement	
Saint-Laurent	19		15	3												1
Saint-Léonard	10		7	2												1
Verdun	29		20	3						2	3					1
Ville-Marie	62	2	42	1	3			1		3	2					8
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	28		19	5				1			1				1	1
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	1			1												
GRAND TOTAL	632	14	460	39	6	0	0	3	0	35	32	0	3	7	33	

ARRONDISSEMENTS DÉLAI DE RÉPONSE FINALE ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

ATTENTION – Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai de traitement d'un dossier, notamment, sa grande complexité. Un long délai de traitement ne signifie donc pas nécessairement qu'il y a un manque de collaboration de la part de l'entité visée.

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Ahuntsic-Cartierville			1	2	1			1	4	9	41,2 JOURS
Anjou				1	1			2		4	87,25 JOURS
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce				1	1		1	7	2	12	101,7 JOURS
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève				1				1		2	104,5 JOURS
Lachine			1			1			1	3	31 JOURS
LaSalle			1		2					3	20 JOURS
Le Plateau-Mont-Royal	1	1		1	2	4	5	3	4	21	65,76 JOURS
Le Sud-Ouest				3	1	1	1		2	8	36,67 JOURS
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve					1	1				2	37,5 JOURS
Montréal-Nord										0	-
Outremont			1		1					2	21 JOURS

ARRONDISSEMENTS
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE
ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Pierrefonds-Roxboro								2	2	4	98 JOURS
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles		1	1		1	1	1			5	38,8 JOURS
Rosemont-La Petite-Patrie				2	1	2	2		8	15	48,86 JOURS
Saint-Laurent								1		1	176 JOURS
Saint-Léonard	1									1	2 JOURS
Verdun		1		1		2		1	1	6	54,6 JOURS
Ville-Marie	1	1			3	3		1	8	17	40,11 JOURS
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension		1				1		1	1	4	51 JOURS

SERVICES CENTRAUX
ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	2012	2011	2010
Direction générale			
Bureau du Directeur général	0	1	0
Direction du greffe	4	2	4
Contrôleur général			
Toutes directions confondues	2	1	0
Finances			
Direction des revenus et de la fiscalité	22	30	48
Direction de la gestion financière	1	3	0
Affaires juridiques et évaluation foncière			
Direction de l'évaluation foncière	13	19	9
Cour municipale	142	128	124
Direction des affaires civiles	63	48	50
Technologies de l'information			
Toutes directions confondues	1	1	1
Concertation des arrondissements et ressources matérielles			
Direction des services regroupés aux arrondissements	0	0	2
Direction du matériel roulant	0	1	0
Direction des immeubles	0	1	2
Direction stratégies et transactions immobilières	6	3	6
Soutien et expertise (311)	6	3	1
Infrastructures, transport et environnement			
Direction de l'environnement	3	3	5
Direction des infrastructures	3	1	1
Direction des transports	1	6	7

SERVICES CENTRAUX
ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	2012	2011	2010
Mise en valeur du territoire et du patrimoine			
Direction de l'habitation	37	18	27
Direction de l'urbanisme et du développement économique	0	1	2
Qualité de vie			
Direction de la culture et du patrimoine	4	4	3
Direction des grands parcs et du verdissement	1	2	1
Direction des sports	1	1	4
Direction - Espace pour la vie	0	2	1
Eau			
Toutes directions confondues	1	1	3
Capital humain et communications			
Direction du capital humain	33	26	31
Direction des communications	0	1	1
Police			
Service des communications opérationnelles (911)	2	2	0
Bureau du taxi et du remorquage	5	5	4
Direction des opérations policières	68	57	86
Section des agents de stationnement	28	34	40
Fourrières mandataires	5	2	0
Sécurité incendie de Montréal			
Toutes directions confondues	16	6	10
TOTAL	468	413	473

Nota Bene: Des restructurations majeures ont eu lieu dans les dernières années, les données des années antérieures ont donc été regroupées sous l'unité administrative responsable en 2012.

SERVICES CENTRAUX OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Direction générale		
Direction du greffe	Accès à l'information	2
	Appel d'offres	1
	Participation citoyenne	1
TOTAL		4
Contrôleur général		
Toutes directions confondues	Conflit d'intérêts	2
TOTAL		2
Finances		
Direction des revenus et de la fiscalité	Accès à l'information	1
	Divers	1
	Évaluation / Taxe foncière	9
	Réclamation monétaire (autres)	1
	Taxe (sauf foncière)	10
Direction de la gestion financière	Divers	1
TOTAL		23
Affaires juridiques et évaluation foncière		
Direction de l'évaluation foncière	Divers	1
	Évaluation / Taxe foncière	12
Cour municipale	Comportement d'un employé	4
	Cour municipale (fonctionnement)	113
	Divers	1
	Infraction à une loi	1
	Jugement Cour municipale	21
	Qualité des services	2

SERVICES CENTRAUX
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Direction des affaires civiles	Qualité des services	2
	Réclamation monétaire (aqueduc/égout)	14
	Réclamation monétaire (arbre)	3
	Réclamation monétaire (autres)	20
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	14
	Réclamation monétaire (fourrière municipale)	1
	Réclamation monétaire (incident de la route)	3
	Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2
	Réclamation monétaire (travaux municipaux)	4
TOTAL		218
Technologies de l'information		
Toutes directions confondues	Communications	1
TOTAL		1
Concertation des arrondissements et ressources matérielles		
Direction stratégies et transactions immobilières	Divers	3
	Qualité des services	1
	Ruelle	2
Soutien et expertise (311)	Accès à l'information	1
	Communications	3
	Qualité des services	2
TOTAL		12

TABLEAU 14 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX
OBJET DES DEMANDES REÇUES
Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Infrastructures, transport et environnement		
Direction de l'environnement	Communications	1
	Comportement d'un employé	1
	Environnement / Développement durable	1
Direction des infrastructures	Circulation	1
	Voirie / Travaux publics	2
Direction des transports	Circulation	1
TOTAL		7
Mise en valeur du territoire et du patrimoine		
Direction de l'habitation	Divers	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Subvention (autre que logement)	35
TOTAL		37
Qualité de vie		
Direction de la culture et du patrimoine	Circulation	3
	Nuisances	1
Direction des grands parcs et du verdissement	Parcs et espaces verts	1
Direction des sports	Sports et loisirs	1
TOTAL		6
Eau		
Toutes directions confondues	Aqueduc / Égout	1
TOTAL		1
Capital humain et communications		
Direction du capital humain	Communications	1
	Relations de travail	32
TOTAL		33

SERVICES CENTRAUX
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Police		
Service des communications opérationnelles (911)	Incendie / Sécurité publique	1
	Qualité des services	1
	Remorquage	1
Bureau du taxi et du remorquage	Taxi	4
Direction des opérations policières	Accès à l'information	6
	Application de la réglementation	3
	Bruit	2
	Circulation	1
	Communications	1
	Comportement d'un employé	29
	Divers	2
	Fourrière (autres)	1
	Infraction à une loi	8
	Nuisances	1
	Qualité des services	6
	Relations de travail	1
	Remorquage	3
	Stationnement / SRRR / Vignettes	4
	Section des agents de stationnement	Application de la réglementation
Comportement d'un employé		8
Stationnement / SRRR / Vignettes		19
Fourrières mandataires	Fourrière (autres)	4
	Remorquage	1
TOTAL		108
Sécurité incendie de Montréal		
Toutes directions confondues	Accès à l'information	1
	Comportement d'un employé	2
	Incendie / Sécurité publique	13
TOTAL		16

SERVICES CENTRAUX RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Direction générale															
Dir. du greffe	4	1	1	2											
TOTAL	4	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrôleur général															
Toutes dir. confondues	2			2											
TOTAL	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finances															
Dir. des revenus et de la fiscalité	22	1	19	2											
Dir. de la gestion financière	1			1											
TOTAL	23	1	19	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Affaires juridiques et évaluation foncière															
Dir. de l'évaluation foncière	13	2	7				1	1		2					
Cour municipale	142	5	64	47						2	19				5
Dir. des affaires civiles	63	3	28	28						1	3				
TOTAL	218	10	99	75	0	0	1	1	0	5	22	0	0	0	5
Technologies de l'information															
Toutes dir. confondues	1														1
TOTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

SERVICES CENTRAUX RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Concertation des arrondissements et ressources matérielles															
Dir. stratégies et transactions immobilières	6	1	3					1		1					
Soutien et expertise (311)	6		5	1											
TOTAL	12	1	8	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Infrastructures, transport et environnement															
Dir. de l'environnement	3		2												1
Dir. des infrastructures	3			1										1	1
Dir. des transports	1													1	
TOTAL	7	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Mise en valeur du territoire et du patrimoine															
Dir. de l'habitation	37		27	1	1					6					2
TOTAL	37	0	27	1	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0	2
Qualité de vie															
Dir. de la culture et du patrimoine	4		4												
Dir. des grands parcs et du verdissement	1													1	
Dir. des sports	1		1												
TOTAL	6	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

SERVICES CENTRAUX
RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES
Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Eau															
Toutes dir. confondues	1														1
TOTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Capital humain et communications															
Dir. du capital humain	33		1	32											
TOTAL	33	0	1	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Service de police															
Service des communications opérationnelles (911)	2		2												
Bureau du taxi et du remorquage	5	1	2							2					
Dir. des opérations policières	68	1	21	43	1										2
Section des agents de stationnement	28		13	15											
Fourrières mandataires	5	1	2							1					1
TOTAL	108	3	40	58	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Sécurité incendie de Montréal															
Toutes dir. confondues	16		13							1				1	1
TOTAL	16	0	13	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
GRAND TOTAL	468	16	215	175	2	0	1	2	0	16	22	0	0	5	14

SERVICES CENTRAUX
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE
ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

ATTENTION – Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai de traitement d'un dossier, notamment, sa grande complexité. Un long délai de traitement ne signifie donc pas nécessairement qu'il y a un manque de collaboration de la part de l'entité visée.

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Affaires juridiques et évaluation foncière											
Direction de l'évaluation foncière			2	1		1				4	24 JOURS
Cour municipale	1		17	1	2				5	26	11,76 JOURS
Direction des affaires civiles			1	2	1					4	15,25 JOURS
Technologies de l'information											
Toutes directions confondues					1					1	46 JOURS
Concertation des arrondissements et ressources matérielles											
Direction stratégies et transactions immobilières					2					2	31 JOURS
Infrastructures, transport et environnement											
Direction de l'environnement									1	1	-----
Direction des infrastructures					1				1	2	40 JOURS
Direction des transports						1				1	65 JOURS

SERVICES CENTRAUX
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE
ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Mise en valeur du territoire et du patrimoine											
Direction de l'habitation		1		3	3				2	9	21,57 JOURS
Qualité de vie											
Direction des grands parcs et du verdissement				1						1	18 JOURS
Eau											
Toutes directions confondues									1	1	-----
Service de police											
Bureau du taxi et du remorquage				2						2	17 JOURS
Direction des opérations policières		1							2	3	5 JOURS
Fourrières mandataires						1			1	2	52 JOURS
Sécurité incendie de Montréal											
Toutes directions confondues	1					1			1	3	26,5 JOURS

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	2012	2011	2010
Commission des services électriques de Montréal	3	2	2
Corporation de gestion des marchés publics	1	0	0
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	0	5	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	99	101	102
Société du parc Jean-Drapeau	0	3	0
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	13	11	15
Société de transport de Montréal	15	19	26
Société en commandite Stationnement de Montréal	6	1	4
Société de vélo en libre-service	1	0	2
TOTAL	138	142	152

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2012
Commission des services électriques de Montréal		
	Divers	2
	Voirie / Travaux publics	1
	TOTAL	3
Corporation de gestion des marchés publics		
	Marchés publics	1
	TOTAL	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)		
	Accès à l'information	3
	Bénévolat	1
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	2
	Logement social / HLM / Subvention au logement	75
	Réclamation monétaire (autres)	3
	Salubrité et entretien (autres)	2
	Salubrité et entretien (coquerelles)	3
	Salubrité et entretien (moisissures)	6
	Salubrité et entretien (punaises)	2
	TOTAL	99
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)		
	Accès à l'information	2
	Application de la réglementation	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	9
	Propreté	1
	TOTAL	13

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2012
Société de transport de Montréal		
	Comportement d'un employé	6
	Transport	9
TOTAL		15
Société en commandite Stationnement de Montréal		
	Accessibilité universelle	2
	Comportement d'un employé	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3
TOTAL		6
Société de vélo en libre-service		
	Divers	1
TOTAL		1

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Commission des services électriques de Montréal	3		3												
Corporation de gestion des marchés publics	1		1												
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	99	7	64	12	1		2			2	4		2		5
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	13		7	2						2	1				1
Société de transport de Montréal	15			15											
Société en commandite Stationnement de Montréal	6		3								1			2	
Société de vélo en libre-service	1		1												
GRAND TOTAL	138	7	79	29	1	0	2	0	0	4	6	0	2	2	6

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES

DÉLAI DE RÉPONSE FINALE

ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

ATTENTION – Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai de traitement d'un dossier, notamment, sa grande complexité. Un long délai de traitement ne signifie donc pas nécessairement qu'il y a un manque de collaboration de la part de l'entité visée.

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	1			1	2	5		2	5	16	58,64 JOURS
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)		1			1	1			1	4	26 JOURS
Société en commandite Stationnement de Montréal	3									3	1 JOUR

ENTITÉS POLITIQUES ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	2012	2011	2010
Cabinet du maire	1	1	0
Comité exécutif	2	1	4
Conseil de la Ville	10	9	6
Conseil d'agglomération	5	5	1
Présidence du Conseil de la Ville	0	0	1
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	8	0	0
TOTAL	26	16	12

ENTITÉS POLITIQUES OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2012
Cabinet du maire		
	Communications	1
	TOTAL	1
Comité exécutif		
	Animal	1
	Déneigement	1
	TOTAL	2
Conseil de la Ville		
	Appel d'offres	2
	Décision du Conseil municipal	1
	Divers	1
	Droits de la personne	1
	Évaluation / Taxe foncière	4
	Participation citoyenne	1
	TOTAL	10
Conseil d'agglomération		
	Décision du Conseil d'agglomération	1
	Participation citoyenne	1
	Taxe (sauf foncière)	3
	TOTAL	5
Ville de Montréal - Commission Charbonneau		
	Malversations alléguées	8
	TOTAL	8

ENTITÉS POLITIQUES RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Cabinet du maire	1			1											
Comité exécutif	2		1	1											
Conseil de la Ville	10			10											
Conseil d'agglomération	5			5											
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	8			8											
GRAND TOTAL	26	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ENTITÉS POLITIQUES
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE
ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

ATTENTION – Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influencer sur le délai de traitement d'un dossier, notamment, sa grande complexité. Un long délai de traitement ne signifie donc pas nécessairement qu'il y a un manque de collaboration de la part de l'entité visée.

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
--------------	-----------------------	-------------------	--------------------	--------	--------	--------	--------	----------------	---	-------	--------------------------------

Aucune enquête approfondie concernant les entités politiques en 2012

DOSSIERS CHARTE
NOMBRE DE PLAINTES / PAR OBJET SPÉCIFIQUE

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE
Environnement et développement durable	Arbre	1
	Bruit	10
	Circulation	5
	Environnement / Développement durable	1
	Nuisances	4
	Parcs et espaces verts	1
	Piste cyclable	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2
SOUS-TOTAL		25
Sécurité	Circulation	5
	Incendie / Sécurité publique	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
SOUS-TOTAL		7
Services municipaux	Accessibilité universelle	3
	Application de la réglementation	1
	Communications	1
	Comportement d'un employé	1
	Permis	1
	Qualité des services	3
SOUS-TOTAL		10
Vie démocratique	Communications	1
	Participation citoyenne	4
	Ruelle	3
	Stationnement / SRRR / Vignettes	8
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
SOUS-TOTAL		17
Vie économique et sociale	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Salubrité et entretien (autres)	2
	Salubrité et entretien (moisissures)	15
	Salubrité et entretien (punaises)	1
SOUS-TOTAL		19
GRAND TOTAL		78

**DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR CHAPITRE**

CHAPITRE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Environnement et développement durable	25				3			1		7	3		2	2	7
Sécurité	7									1	3			3	
Services municipaux	10									1	3			2	4
Vie démocratique	17									4	8		1	1	3
Vie économique et sociale	19				2					2	5		1		9
GRAND TOTAL	78	0	0	0	5	0	0	1	0	15	22	0	4	8	23

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Ahuntsic-Cartierville (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Nuisances	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	3
Anjou (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	2
	TOTAL	2
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	3
	Nuisances	1
	Services municipaux	
	Communications	1
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	1
	TOTAL	7
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Lachine (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	TOTAL	1
LaSalle (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	2

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	Sécurité	
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Services municipaux	
	Qualité des services	1
	Vie démocratique	
	Communications	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	8
Le Plateau-Mont-Royal (Conseil d'arr.)	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Sécurité	
	Circulation	1
	TOTAL	13
Le Sud-Ouest (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Parcs et espaces verts	1
	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	2
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	TOTAL	6
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Pierrefonds-Roxboro (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	Nuisances	1
	TOTAL	2

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles (administration)	Services municipaux	
	Comportement d'un employé	1
	TOTAL	1
Rosemont – La Petite-Patrie (administration)	Environnement et développement durable	
	Nuisances	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	Services municipaux	
	Permis	1
	Qualité des services	1
	Vie démocratique	
	Ruelle	3
	Vie économique et sociale	
Salubrité et entretien (moisissures)	4	
TOTAL	11	
Saint-Laurent (administration)	Sécurité	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Saint-Léonard (administration)	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	1
	TOTAL	1
Verdun (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
TOTAL	4	

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Ville-Marie (administration)	Environnement et développement durable	
	Arbre	1
	Bruit	1
	Circulation	2
	Piste cyclable	1
	Sécurité	
	Circulation	1
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
TOTAL	7	
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension (administration)	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (autres)	1
	TOTAL	1

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

SERVICES CENTRAUX	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Affaires juridiques et évaluation foncière (Direction des affaires civiles)	Services municipaux	
	Qualité des services	1
	TOTAL	1
Infrastructures, transport et environnement (Direction de l'environnement)	Environnement et développement durable	
	Environnement / Développement durable	1
	TOTAL	1
Infrastructures, transport et environnement (Direction des infrastructures)	Sécurité	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Infrastructures, transport et environnement (Direction des transports)	Sécurité	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Mise en valeur du territoire et du patrimoine (Direction de l'habitation)	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	TOTAL	1
Qualité de vie (Direction des grands parcs et du verdissement)	Environnement et développement durable	
	Parcs et espaces verts	1
	TOTAL	1
Sécurité incendie de Montréal (Toutes directions confondues)	Sécurité	
	Incendie / Sécurité publique	1
	TOTAL	1

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	Vie économique et sociale	
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	3
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	TOTAL	5
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	Services municipaux	
	Application de la réglementation	1
	TOTAL	1
Société en commandite Stationnement de Montréal	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	2
	TOTAL	2

**DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR ENTITÉ**

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Ahunsiac-Cartierville (administration)	3									1					2
Anjou (administration)	2									1			1		
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (administration)	6									2	3				1
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (Conseil d'arr.)	1									1					
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève (administration)	1									1					
Lachine (administration)	1														1
LaSalle (Conseil d'arr.)	2									2					
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	12										8		1	1	2
Le Plateau-Mont-Royal (Conseil d'arr.)	1										1				
Le Sud-Ouest (administration)	6									2	1			2	1
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve (administration)	1												1		
Pierrefonds-Roxboro (administration)	2										1				1
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles (administration)	1										1				
Rosemont – La Petite-Patrie (administration)	11				2					2					7
Saint-Laurent (administration)	1										1				
Saint-Léonard (administration)	1										1				
Verdun (administration)	4									1	2				1
Ville-Marie (administration)	7				3			1		1					2

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR ENTITÉ

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension (administration)	1														1
Affaires juridiques et évaluation foncière (Direction des affaires civiles)	1									1					
Infrastructures, transport et environnement (Direction de l'environnement)	1														1
Infrastructures, transport et environnement (Direction des infrastructures)	1													1	
Infrastructures, transport et environnement (Direction des transports)	1													1	
Mise en valeur du territoire et du patrimoine (Direction de l'habitation)	1														1
Qualité de vie (Direction des grands parcs et du verdissement)	1													1	
Sécurité incendie de Montréal (Toutes directions confondues)	1													1	
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	5									1	2		1		1
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	1														1
Société en commandite Stationnement de Montréal	2													2	

**DOSSIERS CHARTE
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE**

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2008	1	0	1	5	15	5	7	6	0	40	57,3
%	2,5	0	2,5	12,5	37,5	12,5	17,5	15	0	100%	JOURS
2009	2	0	0	8	9	9	6	4	0	38	47,37
%	5,26	0	0	21,05	23,68	23,68	15,79	10,53	0	100%	JOURS
2010	2	1	1	12	13	9	7	19	2	66	79,7
%	3,03	1,52	1,52	18,18	19,7	13,64	10,61	28,79	3,03	100%	JOURS
2011	1	3	4	6	14	10	3	13	3	57	62,72
%	1,75	5,26	7,02	10,53	24,56	17,54	5,26	22,81	5,26	100%	JOURS
2012	5	1	1	6	9	12	10	11	23	78	43,26
%	6,41	1,28	1,28	7,69	11,54	15,38	12,82	14,1	29,49	100%	JOURS

Nota Bene : Considérant le nombre relativement bas de demandes relatives à la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* par entité, nous n'avons pas jugé opportun de préciser le délai de réponse finale aux citoyens, pour chacune de ces entités.

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Environnement et développement durable			
Concilier la protection de l'environnement et du patrimoine bâti avec le développement économique social et culturel	1	Non fondée	132
Favoriser la mise en valeur de la forêt urbaine	1	Suivi des engagements	18
Favoriser la protection de la forêt urbaine	2	1 Non fondée 1 Suivi des engagements	36
Favoriser l'amélioration constante de la qualité de l'air de la ville	1	En traitement	--
Favoriser les modes de transport collectif et actifs, ainsi que les autres modes de transport ayant pour effet de limiter l'usage de la voiture en milieu urbain, en vue de réduire la pollution atmosphérique et les émissions de gaz à effet de serre	1	Désistement	26
Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures	1	En traitement	--
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	4	1 Désistement 1 En traitement 1 Engagement 1 Non fondée	64,75
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	14	4 En traitement 1 Engagement 4 Non fondées 1 Refusée 3 Réglées 1 Suivi des engagements	51,71
Promouvoir des mesures afin d'augmenter les îlots de fraîcheur	1	Désistement	26
SOUS-TOTAL	26		

TABLEAU 30 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Sécurité			
Aménager son territoire de façon sécuritaire	5	3 Réglées 2 Suivis des engagements	92,4
Protéger l'intégrité physique des personnes	2	1 Non fondée 1 Suivi des engagements	28,5
SOUS-TOTAL			
7			
Services municipaux			
Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général	4	1 En traitement 1 Réglée 2 Suivis des engagements	1
Rendre des services municipaux de façon compétente, respectueuse et non discriminatoire	6	3 En traitement 3 Réglées	17,17
SOUS-TOTAL			
10			
Vie démocratique			
Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques	3	3 En traitement	--
Fournir des informations dans un langage clair	9	1 Engagement 7 Réglées 1 Suivi des engagements	63,78
Fournir des informations utiles	9	1 Engagement 7 Réglées 1 Suivi des engagements	63,78
Promouvoir la participation publique	4	4 Non fondées	28,5
SOUS-TOTAL			
25			

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Vie économique et sociale			
Considérer, dans la mise en œuvre des mesures relatives au logement, les besoins des populations vulnérables (dont les personnes et familles à faible revenu et à revenu modeste)	1	En traitement	--
Offrir des mesures de relogement lorsque l'évacuation ou la fermeture d'un bâtiment ou d'un logement est rendue nécessaire	2	2 Réglées	40
Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause	17	2 Désistements 8 En traitement 1 Engagement 2 Non fondées 4 Réglées	44,41
SOUS-TOTAL	20		
GRAND TOTAL	88		

DOSSIERS CHARTE
ÉVOLUTION / NOMBRE DE DOSSIERS 2006 - 2012

A. Nombre d'enquêtes Charte par année

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	352

B. Proportion des enquêtes Charte sur l'ensemble des dossiers d'enquête de l'OdM par année

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	352
Nombre total de dossiers d'enquête de l'OdM par année	222	233	249	193	209	179	203	1488
%	14,86	17,17	16,06	19,69	31,58	31,84	38,42	23,66

**DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR SOUS-OBJET**

SOUS-OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Accessibilité universelle	3									1				2	
Application de la réglementation	1														1
Arbre	1				1										
Bruit	10							1		4	1		1	1	2
Circulation	10				1					2	2		1	2	2
Communications	2													1	1
Comportement d'un employé	1										1				
Environnement / Développement durable	1														1
Incendie / Sécurité publique	1													1	
Logement social / HLM / Subvention au logement	1														1
Nuisances	4										2				2
Parcs et espaces verts	1													1	
Participation citoyenne	4									3	1				
Permis	1														1
Piste cyclable	1				1										
Qualité des services	3									1	1				1
Ruelle	3														3
Salubrité et entretien (autres)	2										1				1
Salubrité et entretien (moisissures)	15				2					1	4		1		7
Salubrité et entretien (punaises)	1									1					
Stationnement / SRRR / Vignettes	9										8		1		
Zonage / Urbanisme / Dérogation	3									3					
GRAND TOTAL	78	0	0	0	5	0	0	1	0	15	22	0	4	8	23

DOSSIERS CHARTE DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS

A. Sexe

SEXE	NOMBRE	%
Homme	32	54,24
Femme	27	45,76
TOTAL	59	100%

B. Langue de correspondance

LANGUE	NOMBRE	%
Français	50	84,75
Anglais	9	15,25
TOTAL	59	100%

C. Groupe d'âge

GROUPE D'ÂGE	NOMBRE	%
Moins de 18 ans	1	1,69
18-25 ans	0	0
26-40 ans	11	18,64
41-50 ans	13	22,03
51-64 ans	17	28,81
65 ans et plus	8	13,56
Inconnu	9	15,25
TOTAL	59	100%

D. Origine des plaignants

ORIGINE	NOMBRE	%
Canadienne	41	69,49
Ethnoculturelle	18	30,51
TOTAL	59	100%

E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées

ORIGINE	NOMBRE	%
Français	4	22,22
Confirmée ethnoculturelle mais non spécifiée	3	16,67
Italien	3	16,67
Haïtien	2	11,11
Péruvien	1	5,56
Polonais	1	5,56
Portugais	1	5,56
Roumain	1	5,56
Russe	1	5,56
Vietnamien	1	5,56
TOTAL	18	100%

F. Plaignants d'une minorité visible déclarée

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Non	54	91,53
Oui	4	6,78
Inconnu	1	1,69
TOTAL	59	100%

G. Détail des minorités visibles déclarées

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Noir	3	75
Asiatique	1	25
TOTAL	4	100%

Nota Bene: Des 78 dossiers Charte traités en 2012, 17 ont été initiés par l'ODM et 2 plaintes regroupées ont été traitées.

ACCÈS À L'INFORMATION

Demandes en vertu des lois d'accès et demandes d'information.

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Demandes relatives à l'accès, pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, aux services municipaux, à l'information municipale, aux bâtiments municipaux et aux lieux publics.

ANIMAL

Demandes relatives à des aboiements excessifs; trop d'animaux dans un logement; l'interdiction de promener les chiens dans des parcs; des ordonnances d'euthanasie; des excréments non ramassés; la présence de rats; la présence abusive de pigeons, d'écureuils, de mouettes, de chats errants; des plaintes contre les calèches; etc.

APPEL D'OFFRES

Demandes relatives à des soumissions non retenues; des appels d'offres trop restrictifs; ou des processus biaisés.

APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION

Demandes relatives aux règlements en général, sur la façon de les appliquer, sur le bien-fondé ou non d'une réglementation; demandes relatives à plusieurs règlements à la fois, lorsque connexes; demandes concernant un règlement municipal qu'on ne peut classer dans aucun objet de demande spécifique.

AQUEDUC / ÉGOUT

Demandes relatives à un manque de pression d'eau dans les maisons; aux puisards de la Ville; aux fuites d'eau; aux accumulations d'eau; aux problèmes de tuyaux; etc.

ARBRE

Demandes relatives à l'élagage, l'abattage et la plantation d'arbres.

BRUIT

Demandes relatives à l'application de la réglementation sur le bruit.

CIRCULATION

Demandes relatives à la signalisation; aux feux de circulation; aux nuisances découlant de la circulation; aux dos d'âne; etc.

CLÔTURE

Demandes relatives à la réglementation concernant les clôtures et les haies.

COMMUNICATIONS

Demandes relatives aux langues de communication; au site Web de la Ville; aux services d'Accès Montréal.

COMPORTEMENT D'UN EMPLOYÉ

Plaintes contre des personnes dans l'exercice de leurs fonctions.

CONFLIT D'INTÉRÊTS

Demandes relatives à un conflit d'intérêts, réel ou apparent, au sein de l'administration municipale.

COUR MUNICIPALE (FONCTIONNEMENT)

Demandes relatives au libellé des documents de la cour; aux règles de pratique; au fonctionnement en général; au processus judiciaire; à l'état d'un dossier en particulier; etc.

CULTURE

Plaintes relatives aux activités ou aux lieux de diffusion de la culture de la Ville de Montréal.

DÉCHETS / RECYCLAGE

Demandes relatives aux différents types de collecte; à l'entreposage des déchets; aux paniers à déchets; etc.

DÉNEIGEMENT

Demandes relatives à l'état du déneigement; aux heures de déneigement; à des problèmes survenus lors du déneigement.

DROIT D'INITIATIVE

Demandes relatives au droit d'initiative entré en vigueur en 2010, prévu au *Règlement sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités et sur le Droit d'initiative*.

DROITS ACQUIS

Demandes relatives à des droits acquis allégués pour des usages ou des constructions devenus dérogatoires.

DROITS DE LA PERSONNE

Plaintes de discrimination alléguée pour des motifs protégés par les chartes.

ENTRÉE CHARRETIÈRE

Demandes relatives à une affectation ou à une désaffectation d'entrée charretière (dénivellation du trottoir pour permettre le passage d'un véhicule).

ENVIRONNEMENT / DÉVELOPPEMENT DURABLE

Demandes relatives aux éco-quartiers et éco-centres; à des projets de construction ayant un impact sur des éco-territoires; à des industries polluantes; etc.

ÉVALUATION / TAXE FONCIÈRE

Demandes relatives à l'évaluation foncière et aux comptes de taxes : demandes de révision, retards dans des paiements, demandes de remboursement, ententes, etc.

FOURRIÈRE (AUTRES)

Demandes relatives à l'entreposage de véhicules; demandes relatives aux fourrières mandataires du SPVM; etc.

FOURRIÈRE (ENTREPOSAGE DE MEUBLES)

Demandes de citoyens démunis qui ont été évincés de leur logement, dont les biens sont pris en charge par la ville et qui ne sont pas en mesure, financièrement, de les récupérer ou qui désirent obtenir un délai supplémentaire pour ce faire.

INCENDIE / SÉCURITÉ PUBLIQUE

Demandes relatives aux inspections du Service de sécurité incendie de Montréal; aux sorties d'urgence dans un immeuble; à la sécurité dans les endroits publics; etc.

INSTITUTIONS SCIENTIFIQUES

Demandes relatives au Biodôme, à l'Insectarium, au Jardin Botanique et au Planétarium.

LOGEMENT SOCIAL / HLM / SUBVENTION AU LOGEMENT

Demandes relatives aux listes d'attente dans les HLM; demandes des locataires de l'OMHM ou de la SHDM; etc.

MALVERSATIONS ALLÉGUÉES

Demandes dans lesquelles un citoyen se plaint d'une situation en lien avec un détournement de fonds, une fraude ou une collusion allégués et mettant en cause un employé ou autre représentant de la Ville de Montréal.

NUISANCES

Demandes relatives à des odeurs nauséabondes; des inconvénients causés par des chantiers de construction (poussière, bruit); des terrains abandonnés; des clochers d'église trop bruyants; des lumières de commerces trop fortes; des moteurs de voitures en pleine nuit; des commerces ou des voisins bruyants; etc.

PARCS ET ESPACES VERTS

Demandes relatives à la sécurité et aux installations de jeux dans les parcs; aux événements tenus dans ceux-ci; à la protection du patrimoine naturel; etc.

PARTICIPATION CITOYENNE

Demandes relatives au processus de consultation publique; au processus d’approbation référendaire; aux périodes de questions du public lors d’assemblée des différents conseils; etc.

PERMIS

Demandes relatives à l’émission ou au refus de permis; à des travaux effectués sans permis; etc.

PERSONNE HANDICAPÉE

Demandes relatives aux subventions et services offerts ou non aux personnes handicapées.

PISTE CYCLABLE

Demandes relatives à l’entretien ou à l’implantation des pistes cyclables.

PROPRETÉ

Demandes relatives à l’état de propreté ou de malpropreté d’un terrain privé, d’un parc, d’une rue, d’une ruelle, etc.

QUALITÉ DES SERVICES

Demandes dans lesquelles le citoyen se plaint que le service municipal reçu n’était pas adéquat. Par exemple : non-retour des appels, manque de respect envers le citoyen lors de la prestation d’un service municipal, informations incomplètes ou erronées données au citoyen, délai de réponse déraisonnable; etc.

REMORQUAGE

Demandes relatives aux règles entourant le remorquage à Montréal.

RUELLE

Demandes relatives à la circulation ou à la sécurité, dans les ruelles; demandes relatives à l’empiètement illégal ou l’acquisition d’une ruelle; etc.

SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (AUTRES)

Demandes relatives à l’application de la réglementation concernant la salubrité des logements ou des commerces sauf moisissures, punaises, coquerelles ou rats et souris.

SPORTS ET LOISIRS

Demandes relatives aux jardins communautaires; aux centres sportifs; aux terrains de sports d’équipe; aux piscines publiques; incluant l’accès et les règles de fonctionnement des activités.

STATIONNEMENT / SRRR / VIGNETTES

Demandes relatives aux infractions de stationnement; à l’implantation ou au retrait de zones SRRR (stationnement sur rue réservé aux résidents), incluant l’émission de vignettes; aux restrictions de stationnement sur rue; aux tarifs et au fonctionnement des parcomètres; aux parcs de Stationnement de Montréal.

SUBVENTION AUTRE QUE LOGEMENT

Demandes relatives à tous les programmes de subvention offerts par la Ville de Montréal, sauf la subvention au logement (supplément au loyer – logement social), entre autres, pour la rénovation résidentielle, l’accession à la propriété et certains événements culturels.

TAXE (SAUF FONCIÈRE)

Demandes relatives à la taxe d’eau; à la taxe sur les déchets; à la taxe d’amélioration locale; à la taxe commerciale; etc.

TAXI

Demandes relatives à des problèmes reliés à la présence d’un poste de taxi ou aux règles régissant les taxis à Montréal.

VOIRIE / TRAVAUX PUBLICS

Demandes relatives à l’entretien et à la réfection des rues et des trottoirs; au réseau d’éclairage; aux graffitis; au marquage de la chaussée; aux couvercles de puisards déplacés; aux différentes collectes (sauf déchets et recyclage) telles que : feuilles mortes, arbres de Noël, objets encombrants; etc.

ZONAGE / URBANISME / DÉROGATION

Demandes relatives aux usages permis dans un secteur donné; aux demandes de dérogation pour un projet de construction; aux projets particuliers.



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
ombudsmandemontreal.com

