



Ombudsman
de Montréal

Bienveillance
et équité

Rapport
annuel 2019

Écouter
Expliquer
Résoudre

Table des matières

3	Mot de l'ombudsman				
4	Mandat – Mission				
4	Caractéristiques essentielles				
5	Valeurs				
6	Équipe de l'OdM				
	Partie 1				
8	Quelques exemples de dossiers				
9	Dossiers fermés en 2019, y compris les dossiers Charte	49	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	92	Environnement
16	Recommandations émises en 2019	52	Lachine	93	Espace pour la vie
18	Dossiers d'intérêt actuellement en traitement	53	LaSalle	94	Évaluation foncière
21	Dossiers antérieurs ayant des impacts continus	54	Le Plateau-Mont-Royal	95	Expérience citoyenne et communications
22	Avis/Conseils/Préoccupations	57	Le Sud-Ouest	96	Finances
23	Autosaisines	59	L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	98	Gestion et planification immobilière
	Partie 2	60	Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	99	Grands parcs, Mont-Royal et sports
26	L'année 2019 en chiffres	63	Montréal-Nord	100	Greffe
	Partie 3	64	Outremont	101	Habitation
37	Charte montréalaise des droits et responsabilités	67	Pierrefonds-Roxboro	103	Infrastructures du réseau routier
	Partie 4	68	Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	103	Laboratoire d'innovation urbaine de Montréal
43	Profil des plaintes et enquêtes par entité	70	Rosemont–La Petite-Patrie	104	Matériel roulant et ateliers
45	Les arrondissements	73	Saint-Laurent	105	Police
46	Ahuntsic-Cartierville	74	Saint-Léonard	106	Ressources humaines
48	Anjou	75	Verdun	107	Sécurité incendie
		77	Ville-Marie	108	Technologies de l'information
		80	Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	109	Urbanisme et mobilité
		82	Situations visant tous les arrondissements	110	Ville de Montréal en général
		82	Situation visant un arrondissement non spécifié		
		83	Les services centraux	111	Les sociétés paramunicipales et liées
		84	Affaires juridiques	112	Bureau du taxi de Montréal
		87	Concertation des arrondissements	113	Corporation Anjou 80
		88	Culture	114	Corporation de gestion des marchés publics de Montréal
		89	Développement économique	115	Office de consultation publique de Montréal
		90	Direction générale	116	Office municipal d'habitation de Montréal
		90	Diversité et inclusion sociale		
		91	Eau		
				119	Société d'habitation et de développement de Montréal
				120	Société du parc Jean-Drapeau
				121	Les entités politiques
				122	Cabinet du maire
				122	Comité exécutif
				123	Conseil municipal
				123	Conseil d'agglomération
				124	Annexes
				125	A – Nouvelles plaintes reçues en 2019 par sujet
				135	B – Glossaire et liste des acronymes utilisés dans le rapport annuel

Mot de l'ombudsman

L'année 2020 marque une étape importante pour l'**Odm**. Après avoir créé ce bureau et supervisé ses 16 premières années d'existence, c'est avec émotion et fierté que je passe le flambeau à un nouvel ombudsman, confiante que le bureau continuera de rayonner bien au-delà des frontières territoriales de Montréal.

Écouter, expliquer, résoudre

Depuis 2003, année de création du bureau, l'**Odm** a largement déployé ses ailes et démontré sa valeur ajoutée. L'expérience acquise nous rend plus efficaces. Le dévouement, la rigueur et le professionnalisme de tous les membres de l'équipe demeurent exceptionnels.

Nous prenons le temps d'**écouter** toutes les parties en cause, de manière neutre et impartiale, nous identifions et **expliquons** les règles pertinentes en termes faciles à comprendre, nous échangeons avec les décideurs à la recherche de **solutions** raisonnables, équilibrées et viables.

Notre bureau a acquis une crédibilité et une réputation enviées et enviées. Pour plusieurs, l'**Odm** est un modèle de référence. De nombreuses délégations nous visitent pour comprendre nos façons de faire et s'en inspirer; des organismes de tous genres nous demandent conseil. Nous sommes toujours heureux de partager l'expérience acquise ainsi que les informations pouvant leur être utiles.

Entre 2003 et 2019, nous avons traité plus de 23 000 dossiers et réalisé plus de 3 500 enquêtes. Plus de 95 % des problèmes que nous avons identifiés ont été réglés à notre satisfaction. Plusieurs de nos interventions ont permis de mettre à jour des règles désuètes ou d'implanter de nouvelles pratiques qui assurent une plus grande transparence, des communications plus claires, une accessibilité universelle accrue aux services et aux bâtiments de la Ville. Nous profitons également de chaque dossier pour promouvoir des processus décisionnels plus justes et équitables. L'année 2019 n'a pas fait exception.

Malgré nos résultats remarquables, force nous est de constater que trop de citoyens, et même des employés et des élus municipaux, ne connaissent pas notre bureau ou ne comprennent pas le rôle important que nous pouvons jouer pour désamorcer des différends entre la Ville et des citoyens.

À l'automne 2019, nous avons donc amorcé une *Tournée des arrondissements* pour venir à la rencontre des citoyens, des organismes communautaires, des employés et des élus, dans leur milieu de vie : nous organisons alors des rencontres avec l'ombudsman et tenons un kiosque d'information sur place où des employés expérimentés de notre bureau peuvent même recevoir des plaintes, en toute confidentialité. Cette tournée se poursuit en 2020.



M^e Johanne Savard, ombudsman

Mandat – Mission

L'**OdM** a pour principal mandat de protéger les droits municipaux des citoyens. Il ne lui incombe pas de décider du contenu des règlements, sauf pour y assurer le respect d'un engagement prévu dans la **Charte montréalaise des droits et responsabilités**. Les principaux rôles de l'**OdM** se déclinent comme suit :

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

Intervenir de son propre chef pour identifier et résoudre des situations problématiques (souvent systémiques) dans le fonctionnement de la Ville de Montréal.

Informers les citoyens sur leurs droits municipaux, dans un langage clair et par différents moyens : présentations à des groupes communautaires, formations, tournée des arrondissements, publications sur les médias sociaux incluant des blogues d'information, etc.

Sensibiliser les décideurs municipaux à certaines problématiques municipales et, lorsque pertinent, alimenter leurs réflexions.

Partager l'expérience acquise avec les gestionnaires de la Ville ainsi qu'avec d'autres ombudsmans ou organismes. L'ombudsman donne très souvent des conférences et des formations. Elle est également présidente du Forum canadien des ombudsmans.

Caractéristiques essentielles

Le concept d'ombudsman législatif existe depuis plus de 200 ans (Constitution de la Suède de 1809). La fonction s'est étendue au reste du monde à partir du milieu du XX^e siècle : elle a grandement évolué depuis.

Au fil du temps, les **caractéristiques essentielles** inhérentes à cette fonction se sont précisées : elles sont maintenant généralement reconnues. Nous remercions la Ville de les avoir toujours respectées scrupuleusement.

Indépendance et autonomie

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

Accessibilité

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

Impartialité

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

Confidentialité

L'identité ainsi que les informations recueillies d'un plaignant ou d'un représentant de la Ville ne sont révélées que dans la mesure requise pour traiter le dossier. La *Loi sur les cités et villes* prévoit que nous ne sommes pas contraignables devant les tribunaux et que nos dossiers ne sont pas assujettis aux lois d'accès.

Suite →

Mandat – Mission^(suite)

Caractéristiques essentielles^(suite)

Imputabilité

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

Pouvoir de Recommandation

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

Valeurs

Certaines valeurs teintent toutes nos actions et interventions. Nous en faisons également la promotion constante.

Respect

Mutuel et non négociable.

Empathie

Pour comprendre ce que ressent notre interlocuteur et adapter notre approche en conséquence.

Transparence

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

Neutralité

Chaque dossier est abordé sans idée préconçue.

Rigueur

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

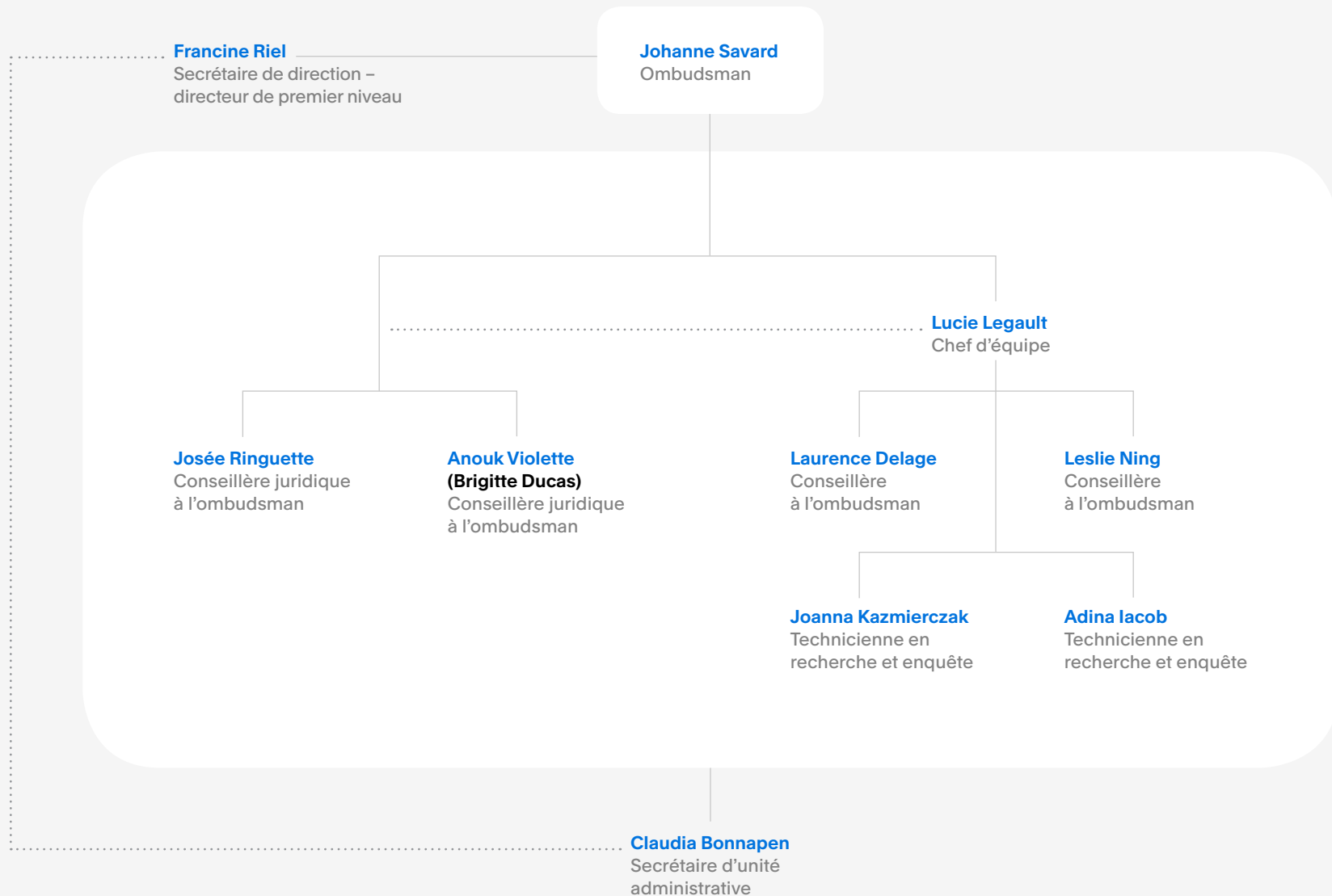
Équité

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

Intégrité

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

Équipe de l'OdM en 2019



Équipe de l'OdM en 2019^(suite)

À propos de M^e Johanne Savard

M^e Johanne Savard a étudié les sciences politiques à l'Université Concordia, puis le droit à l'Université de Montréal. Elle a aussi complété de nombreuses formations à l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP).

Médiatrice accréditée en matière civile, commerciale et du travail ainsi que médiatrice accréditée en droits linguistiques, M^e Savard est membre du Barreau du Québec, du Barreau canadien et de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec depuis de très nombreuses années.

Pendant plus de 20 ans, M^e Savard pratique le droit au sein de deux grands cabinets de Montréal. Elle a été responsable du groupe de droit du travail et de l'emploi et membre du conseil d'administration de l'un de ces cabinets. Elle a siégé sur le conseil d'administration et le comité exécutif de *Lex Mundi*, la plus importante association de cabinets juridiques indépendants au monde.

En 2003, M^e Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier ombudsman de la Ville de Montréal. Avec son équipe, elle offre un recours neutre et impartial aux citoyennes et aux citoyens qui croient être lésés en raison d'une action, d'une décision ou d'une omission de la Ville. Elle intervient aussi de son propre chef, pour régler des problèmes systémiques. Son approche est toujours axée sur la collaboration et le respect, à la recherche de solutions équilibrées, raisonnables et viables. Elle fait la promotion constante d'une culture de bienveillance marquée par la transparence, l'équité décisionnelle, la bonne gouver-

nance ainsi que l'accessibilité universelle des services et des bâtiments municipaux.

M^e Savard est présidente du conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans (FCO) depuis 2017. Elle est également active au sein de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (conseil d'administration, comité juridique et comité des adhésions).

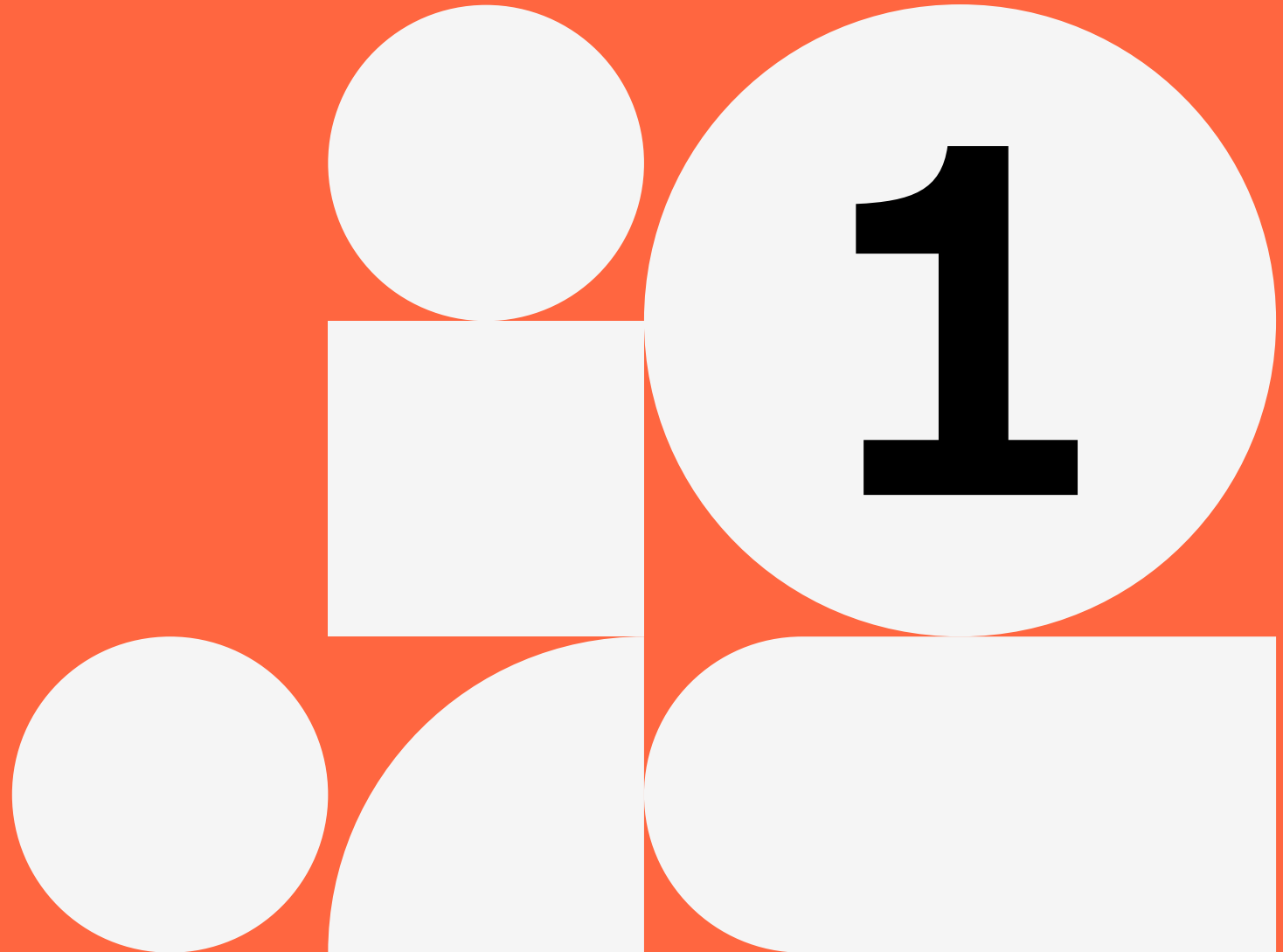
M^e Savard a été membre du conseil d'administration de nombreux OSBL offrant services et soutien aux enfants atteints d'un handicap, aux familles défavorisées, aux personnes atteintes d'Alzheimer et à leurs familles, aux décrocheurs potentiels ou aux nouveaux arrivants.

Plusieurs médailles et reconnaissances lui ont été remises pour souligner son implication sociale et communautaire : entre autres, la Médaille commémorative du 150^e anniversaire du Sénat canadien (2017), l'Ordre du Mérite de Brossard (2018), le Paul Harris Fellow du Rotary International (2006) et une reconnaissance à titre de « Maître de l'inclusion sociale » (2018).



M^e Johanne Savard, ombudsman

Quelques exemples de dossiers



Dossiers fermés en 2019, y compris les dossiers Charte

1.

Médias sociaux d'un arrondissement – Bannissement d'un citoyen – Plainte fondée – Réglée – Citoyen réintégré (dossier Charte)

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Le citoyen exprime souvent son désaccord lorsque cet arrondissement annonce un projet ou une décision sur ses réseaux sociaux. Le citoyen a également reproduit sur sa propre page Facebook des échanges de courriels qu'il a eus avec une attachée politique (l'incident culminant). L'arrondissement juge ces comportements inacceptables : il l'exclut indéfiniment de ses plateformes Twitter et Facebook (plateformes MS). Le citoyen conteste cette décision.

Ce dossier soulève deux questions complexes, de droit nouveau :

1. Le bannissement d'un citoyen des plateformes MS d'un arrondissement porte-t-il atteinte à sa liberté d'expression ?
2. L'exclusion indéfinie de ce citoyen est-elle justifiée en l'instance ?

À la suite d'une recherche poussée, l'OdM retient les principes suivants :

- Les plateformes MS de l'arrondissement ont manifestement une finalité publique (informer les citoyens et leur permettre d'interagir avec l'Administration). Elles sont accessibles aux citoyens sans égard à leur affiliation politique ou à d'autres critères. Leur interactivité est une de leurs caractéristiques fondamentales.
- Une Administration gouvernementale ne peut pas gérer ses plateformes MS comme un particulier.
- Le droit fondamental à la liberté d'expression s'applique sur les plateformes MS d'une Administration publique.
- Même si des plateformes MS n'ont pas été conçues en tant que forums politiques, cela n'a pas pour effet d'y interdire tout commentaire ou toute critique de l'Administration publique. La critique fait partie inhérente de la participation citoyenne.
- Une restriction à la liberté d'expression n'est constitutionnellement permise que si elle est justifiée par une règle de droit et un objectif réel et urgent qui peut être démontré.
- Interdire tout commentaire négatif sur les plateformes MS d'une Administration publique ne constitue pas un objectif légitime en soi.
- Par ailleurs : lorsque les circonstances justifient une restriction à la liberté d'expression, le principe de gradation des sanctions doit être respecté. La sanction imposée doit donc être proportionnelle à la faute commise.
- Quant à la « netiquette » d'une Administration publique, elle ne s'applique qu'aux commentaires publiés sur les plateformes MS de cette administration. Ces règles ne s'appliquent pas à ce qui est publié sur d'autres sites.

Après analyse de l'historique des publications du citoyen et de l'incident culminant (reproduction d'échanges de courriels sur sa propre page Facebook), l'OdM est d'avis que le bannissement indéfini de cet internaute des plateformes MS de l'arrondissement n'est pas justifié.

L'OdM soumet son analyse détaillée à l'arrondissement et l'invite à revoir sa décision. [L'arrondissement réintègre finalement le citoyen sur ses plateformes MS.](#)

Commentaire additionnel

À la suite de ce dossier, l'OdM est intervenu auprès de la Direction générale de la Ville pour l'inviter à mieux informer les gestionnaires de plateformes MS de la Ville (incluant les arrondissements) sur le droit à la liberté d'expression sur ces sites et sur les règles qu'ils doivent considérer avant d'en exclure un internaute.

Dossiers fermés en 2019, y compris les dossiers Charte^(suite)

2. Travaux de transformation réalisés sans permis – Fils ayant des besoins particuliers – Accommodement raisonnable – Plainte fondée – Réglée – Entente exceptionnelle (dossier Charte)

Arrondissement de LaSalle

Le citoyen a converti, sans permis, son espace de stationnement intérieur en simulation d'appartement autonome, pour son fils qui vit avec diverses limitations dont un trouble du spectre de l'autisme (TSA). La résidence n'a plus d'espace de stationnement conforme : l'allée devant la porte de garage est légèrement plus courte que la longueur minimale requise pour que l'espace soit reconnu comme stationnement extérieur conforme, au sens du *Règlement de zonage*.

Le médecin traitant et l'intervenante communautaire responsable du fils confirment l'importance de cet aménagement pour son développement. Cette situation exceptionnelle nous interpelle. L'**OdM** comprend, par ailleurs, l'importance d'une application équitable de la réglementation.

L'arrondissement accepte d'explorer la possibilité d'un accommodement temporaire, tant que le fils occupera les lieux. L'**OdM** suggère diverses conditions qui pourraient être imposées.

En septembre 2019, le Comité consultatif d'urbanisme (CCU) recommande puis le [Conseil d'arrondissement approuve une Dérogation mineure assortie de plusieurs conditions](#). Tant que le fils demeurera dans cette résidence, l'espace extérieur pourra servir de stationnement. Par la suite, le sous-sol devra être remis en état. Les modalités de l'entente seront confirmées par acte notarié. L'**OdM** tient à souligner l'ouverture dont a fait preuve l'arrondissement dans ce dossier.

3. Travaux municipaux – Dommages à la propriété – Plainte fondée – Réglée – Remboursement de 15 000 \$

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

Lors de travaux municipaux, un aménagement paysager privé est endommagé : certains matériaux brisés sont jetés par erreur. Les employés auraient indiqué aux citoyens de ne pas s'inquiéter et que tout serait réparé. L'arrondissement n'exécute cependant pas ce type de travaux. Les réparations n'ont donc pas été réalisées.

L'enquête confirme la version des plaignants. Après discussion, l'arrondissement accepte de [dédommager les citoyens pour tous les matériaux de l'aménagement \(dalles de béton, etc.\) qui ont été jetés, lors de ces travaux \(15 000 \\$\)](#).

4. Branchements d'aqueducs et d'égouts non conformes – Demande de remboursement partiel – Plainte fondée – Réglée – Remboursement de 1 022 \$

Arrondissement du Sud-Ouest

Une maison construite vers 1875 n'était pas reliée directement aux conduites municipales d'aqueducs et d'égouts : ses branchements étaient reliés à ceux des deux maisons voisines. Lors de travaux chez le voisin immédiat, les tuyaux sont endommagés. L'accès à l'eau potable et le renvoi d'égouts des plaignants sont compromis : ils doivent installer de nouveaux tuyaux. Ils les raccordent directement aux conduites de la Ville, devant leur maison. L'arrondissement refuse d'assumer une partie des coûts.

Lors d'un premier branchement, les frais d'installation de la section publique de la conduite sont pris en charge par la Ville. Puisque cette maison n'a jamais eu de branchement relié directement aux conduites municipales, l'**OdM** fait valoir que ce dossier doit être traité comme un premier branchement. L'arrondissement accepte cet argument. [Les citoyens obtiennent un remboursement de 1 022 \\$.](#)

Dossiers fermés en 2019, y compris les dossiers Charte^(suite)

5. Voie d'accès à un garage – Frais d'occupation du domaine public – Plainte fondée – Réglée – Remboursement de 6 450 \$ – Pas de facturation à l'avenir

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

Le citoyen réalise que depuis plusieurs années, la Ville lui facture des frais d'occupation permanente du domaine public d'environ 1 900 \$ par année, parce que la voie d'accès en pente qui mène à son garage commence dans l'emprise municipale.

Cette facturation découle d'une ancienne interprétation du *Règlement d'occupation du domaine public* qui avait cours avant la réorganisation municipale de 2006. La Ville-centre était alors responsable des *Permis d'occupation du domaine public*; cette compétence relève maintenant des arrondissements.

À l'époque, la Division de la géomatique considérait la partie d'une voie d'accès en pente qui empiète sur l'emprise municipale comme une « construction ou installation » sur le domaine public. L'OdM juge cette interprétation injuste et inéquitable :

- Pour les voies d'accès sans pente, la Ville ne considère généralement pas qu'il y a une « construction ou installation » au sens du *Règlement sur l'occupation du domaine public*. À notre avis, il ne devrait pas en être autrement pour les voies d'accès en pente.

- Nous savons, par ailleurs, que plusieurs immeubles de Montréal ont une entrée en pente aménagée de la même façon que celle du plaignant et qu'aucuns frais d'occupation du domaine public ne leur sont facturés.

L'arrondissement confirme ne pas exiger de *Permis d'occupation du domaine public* pour les voies d'accès autorisées par son *Règlement d'urbanisme*. Ses pratiques sont donc conformes à notre approche.

À la suite de nos échanges, l'arrondissement demande au Service des finances de radier les frais annuels d'occupation du domaine public qui sont facturés annuellement au plaignant pour cette voie d'accès et de lui rembourser les trois années antérieures à sa contestation. **Le citoyen reçoit un remboursement de 6 450 \$, incluant les intérêts. Il ne sera plus facturé à l'avenir.**

6. Travaux municipaux – Dommages matériels à une propriété – Plainte fondée – Réglée – Remboursement de 1 149,75 \$

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

Plusieurs dalles d'un trottoir privé sont endommagées lors de travaux municipaux réalisés en octobre 2017. Quelques jours après, le citoyen appelle le 311 pour savoir comment procéder pour la réparation. L'arrondissement ne lui répond qu'un mois plus tard : il le redirige vers le Bureau des réclamations. Ce bureau l'aurait informé que sa réclamation devra être appuyée par une facture.

L'été suivant, le citoyen fait réparer son trottoir : il lui en coûte 1 149,75 \$. Il transmet ensuite son *Avis de réclamation*. Sa demande est refusée au motif que l'avis n'a pas été transmis dans les 15 jours de l'événement, tel que requis par la *Loi sur les cités et villes*. Le citoyen reproche à l'arrondissement de ne pas l'avoir informé de la procédure et des délais applicables, après son appel au 311.

Lors de travaux susceptibles de causer des dommages matériels, les employés de cet arrondissement laissent habituellement un « accroche-porte » à l'entrée des résidences concernées. On y indique, entre autres, qu'une réclamation doit être transmise dans les 15 jours de l'incident, faute de quoi elle sera irrecevable. Le plaignant n'habite cependant pas dans l'immeuble visé. Il soutient n'avoir jamais eu connaissance d'un tel accroche-porte.

L'OdM s'inquiète, par ailleurs, du long délai de réponse au citoyen (un mois) à la suite de son appel au 311.

Vu ces circonstances particulières, **l'arrondissement accepte de lui rembourser les 1 149,75 \$.**

Dossiers fermés en 2019, y compris les dossiers Charte^(suite)

7. Permis de transformation annulé – Les aires de stationnement ne sont plus permises – Contribution au fonds compensatoire exigée – Plainte fondée – Réglée – Aires de stationnement autorisées – Remboursement de 14 000 \$

Arrondissement de Ville-Marie

En 2013, le citoyen obtient un *Permis de transformation majeure* qui inclut l'aménagement d'une aire de stationnement de quatre places, en cour arrière. Lors des travaux, un inspecteur de la CSST déclare que la façade est dangereuse. Les travaux sont arrêtés. Un ingénieur recommande ensuite la démolition de la façade. Pour des raisons de sécurité, le citoyen y procède sans délai, sans en informer l'arrondissement.

L'arrondissement délivre au citoyen un *Constat d'infraction* pour « démolition sans permis »; il révoque aussi son *Permis de transformation* et l'informe qu'il devra obtenir un *Permis de démolition* et déposer un projet de reconstruction. Le citoyen entreprend les démarches.

Lorsqu'il obtient son *Permis de construction*, en juin 2014, les règles d'urbanisme applicables sont différentes. Le citoyen ne peut plus implanter une aire de stationnement en cour arrière; il doit également payer 14 000 \$ au fonds de compensation (stationnement).

Sauf pour l'aire de stationnement, le nouveau projet de construction est essentiellement le même qu'en 2013. En mars 2019, la Cour municipale acquitte le citoyen de l'accusation de « démolition sans permis » de 2013. Selon la Cour, la preuve démontre que la démolition était déjà autorisée par le *Permis de transformation* de 2013.

Le motif de révocation du *Permis de transformation* de 2013 ayant été jugé non fondé par la Cour, l'**OdM** est d'avis que l'arrondissement doit reconnaître au citoyen les droits qui prévalaient à l'époque, y compris le droit d'implanter une aire de stationnement de quatre unités.

L'arrondissement accueille favorablement nos commentaires. Le Conseil d'arrondissement approuve une *Dérogation mineure* autorisant les quatre cases de stationnement. L'arrondissement rembourse également les 14 000 \$ qui avaient été versés au fonds de compensation.

8. Sécurité aux abords des chantiers sensibles – Plainte fondée – Engagements – Meilleur encadrement (dossier Charte)

Arrondissement d'Anjou

Une mère se plaint du manque de sécurité autour du chantier de construction, aux abords de l'école de son fils (réfection des trottoirs et de la rue). Son enfant se serait blessé sur le chemin du retour. À la sortie des classes, les écoliers devaient traverser le chantier en marchant sur du sable, du gravier et des passerelles de fortune, à côté de gros camions de construction.

Notre enquête confirme ces lacunes. De plus, personne n'avait informé la Direction de l'école et le Service de police des délais de réalisation des travaux et de l'impact des reports.

L'arrondissement reconnaît la problématique et **s'engage à** :

- **Prévoir des mesures plus robustes pour assurer la sécurité du public** autour des chantiers situés à proximité d'une école, d'un parc ou d'un autre lieu soulevant une problématique de sécurité.

- Créer un *Bureau de projet* pour chaque chantier situé dans un emplacement critique ou un environnement physique vulnérable (proximité d'une école, d'un parc, d'une garderie, d'une résidence pour personnes âgées ou d'un chemin ou d'une rue piétonne où le volume des déplacements de personnes est important).
- Ce *Bureau de projet* sera responsable de la planification et de la coordination du projet. En plus de gérer les employés « techniques » et « opérationnels » ainsi que les autres spécialistes, le « chargé de projet » sera responsable des communications avec toutes les parties prenantes concernées (école, garderie, commerce, etc.) : il devra les consulter et les tenir informées de l'évolution des travaux.

- Communiquer à tous les employés concernés les nouvelles règles applicables.

Notre bureau fera des suivis ponctuels afin d'assurer le respect de tous ces engagements.

Dossiers fermés en 2019, y compris les dossiers Charte^(suite)

9. Voitures volées/retrouvées retenues aux fins d'une enquête policière – Frais d'entreposage – Engagement respecté – Directive claire ajoutée dans le guide « Procédure locale » du SPVM

Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)

En 2008, à la demande de l'**OdM**, le SPVM avait émis une directive confirmant que la victime innocente d'un vol de voiture n'a pas à acquitter personnellement les frais de remisage de son véhicule volé puis retrouvé, pour la période où ce véhicule demeure entreposé aux fins de son enquête policière.

En 2016, une citoyenne s'est plainte du même problème. Sa voiture volée puis retrouvée avait été gardée pendant 39 jours à la demande du SPVM. On lui réclamait des frais d'entreposage de 1 350 \$. Notre intervention a permis qu'elle récupère sa voiture sans frais. La Direction du SPVM s'est ensuite engagée à énoncer à nouveau cette directive, plus clairement, dans son guide, « Procédure locale ».

Le guide « Procédure locale » reconnaît dorénavant ce principe. La nouvelle directive énonce clairement que la victime innocente du vol de son véhicule n'a pas à assumer les frais d'entreposage de son véhicule durant l'enquête policière et peut récupérer son véhicule sans frais, dans un délai de 24 heures suivant l'avis du SPVM qui l'autorise à le faire, à la fin de l'enquête. Un dénouement équitable pour tous les citoyens concernés !

10. Constats de stationnement – Erreurs d'identification du véhicule – Dossier réglé – Engagement – Une double vérification sera requise

Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)

Plusieurs dossiers antérieurs confirment que des erreurs d'identification du véhicule peuvent survenir, lorsqu'un policier délivre un *Constat d'infraction* de stationnement en l'absence du conducteur. L'**OdM** veut déterminer si ces erreurs pourraient être évitées. Pour ce faire, il faut comprendre la procédure.

- Le policier qui voit un véhicule en infraction de stationnement saisit le numéro de plaque dans l'appareil relié au Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ) qui se trouve dans son véhicule.
- Le CRPQ génère la marque et le modèle du véhicule qui correspond à ce numéro. Ces informations sont automatiquement transférées dans le système qui produit le constat qui sera placé sur le pare-brise.
- La procédure ne prévoit pas de double vérification avant l'impression du constat. Si une erreur a été commise lors de la saisie du numéro de plaque, le véhicule qui apparaît sur le constat n'est pas celui en infraction.

- Il est alors très difficile pour le propriétaire du véhicule erronément identifié de démontrer que ce n'est pas son véhicule qui était en infraction.

À la suite d'une rencontre entre l'ombudsman et le directeur du SPVM, les solutions suivantes sont confirmées :

- Le SPVM met en place diverses mesures pour rappeler aux policiers (incluant ceux en formation) l'importance de vérifier les informations générées par le CRPQ pour s'assurer que le constat est délivré au bon véhicule.
- **Le SPVM s'engage à implanter, en 2020, une nouvelle procédure** qui exigera des policiers qu'ils confirment avoir vérifié que le descriptif généré par le CRPQ correspond à celui du véhicule en infraction, avant d'imprimer le constat.

11. Agrandissement d'une garderie – Permis refusé – Plainte fondée – Réglée – Permis délivré – Frais d'étude remboursés (343 \$)

Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve

La plaignante exploite une garderie au rez-de-chaussée et au deuxième étage de son immeuble. Le logement du troisième étage est vacant : elle souhaite y agrandir sa garderie.

L'arrondissement traite initialement le dossier comme un *projet particulier* : des frais d'étude préliminaire du dossier sont exigés. Le Comité consultatif d'urbanisme (CCU) étudie le projet à deux reprises : il émet chaque fois un avis défavorable. L'arrondissement ferme le dossier. La citoyenne s'adresse à l'**OdM**.

Nos discussions portent leurs fruits. Après révision du dossier, l'arrondissement identifie une autre disposition réglementaire qui autorise les garderies dans ce secteur, sans restriction d'étage (article 199 du *Règlement d'urbanisme*). Le *Permis de transformation* est délivré sans autre formalité. **L'arrondissement rembourse les frais d'étude du dossier (343 \$).**

Les employés de l'arrondissement sont, par ailleurs, informés que tous les dossiers similaires devront dorénavant être analysés conformément à l'article 199 du *Règlement d'urbanisme*.

Dossiers fermés en 2019, y compris les dossiers Charte^(suite)

12. Demandes d'accès à l'information – Mode de transmission des documents – Plainte fondée – Réglée – Formulaire modifié

Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)

Un citoyen soumet une demande d'accès à l'information au SPVM. Il craint des représailles si sa démarche est connue : il ne veut pas que le SPVM lui envoie les documents par la poste. Il précise qu'il viendra les chercher en personne. Une erreur survient malheureusement. Les documents sont mis à la poste.

Le *Formulaire de demande d'accès à l'information* du SPVM ne contient aucun espace permettant d'indiquer que le demandeur souhaite récupérer les documents en mains propres. Ce type de demande est simplement inscrit sur un carton qui est ensuite attaché au dossier : ce carton peut se détacher ou être tout bonnement oublié.

L'**OdM** est d'avis que le formulaire doit être modifié. Plusieurs échanges s'ensuivent. La Direction du SPVM accepte finalement notre point de vue. *Le Formulaire de demande d'accès à l'information est modifié*. Une case permettant de préciser le mode de transmission souhaité y a été ajoutée.

13. Demande de transfert de logement – Locataire non informé des motifs du refus et de son droit de contester la décision – Plaintes fondées – Réglée (1), Engagement (1) – Modèle de lettre modifié et Engagement de mieux motiver les décisions (dossiers Charte)

Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

Une locataire bénéficiant du *Programme de supplément au loyer* (PSL) voit sa *Demande de transfert de logement* refusée. La lettre que lui envoie l'OMHM ne précise pas que cette décision peut être contestée devant la Régie du logement (dans les 30 jours). De plus, les motifs du refus ne sont pas expliqués.

À la suite de notre intervention, la citoyenne pourra contester le refus.

L'**OMHM** modifie son modèle de lettre pour préciser que la décision peut être contestée devant la Régie du logement. **Il s'engage aussi à mieux expliquer les motifs de refus** dans ses lettres futures. L'**OdM** fera un suivi.

14. Nouveau terre-plein – Personnes à mobilité réduite – Plainte fondée – Réglée – Réaménagement des lieux pour faciliter les déplacements (dossier Charte)

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Le plaignant héberge plusieurs personnes à mobilité réduite. Un terre-plein a récemment été installé devant sa résidence, entre la piste cyclable et la rue. Cette installation complique les déplacements des personnes à mobilité réduite. Pour se rendre au débarcadère du transport adapté, elles doivent traverser le trottoir, descendre dans la piste cyclable, la traverser, remonter sur le terre-plein puis marcher dans la terre et les plantes du terre-plein (l'été) ou enjamber la neige accumulée (l'hiver).

L'arrondissement modifie la configuration.

La portion du terre-plein située devant la résidence du plaignant est bétonnée : la circulation à pied est plus facile. En hiver, le **terrain-plein sera déneigé** manuellement devant le débarcadère.

15. Clôtures installées sur le domaine public – Demandes de les déplacer – Plaintes non fondées – Néanmoins : amélioration des communications

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

Cinq citoyens s'adressent séparément à l'**OdM**. Ils ont reçu un *Avis d'occupation illégale de la propriété publique* : l'arrondissement leur demande de déplacer leur clôture. Les citoyens trouvent cette demande injuste : leur clôture a été installée sur le domaine public il y a plusieurs années et d'autres résidents dans la même situation n'ont pas reçu d'avis.

L'enquête confirme que l'arrondissement a entrepris une démarche globale en vue de régulariser les situations d'empiètements par des clôtures, sur tout son territoire. Cette opération s'étalera sur plusieurs années : tous les dossiers ne seront donc pas traités en même temps. Les résidents ne sont cependant pas au courant de cette démarche.

L'arrondissement mettra en place un *Plan de communications* afin de mieux informer les citoyens de son intention d'exiger le retrait des clôtures privées qui empiètent illégalement sur le domaine public : la fiche 311 et la fiche Info-Permis sont modifiées; un *Communiqué de presse* sera diffusé; il y aura des mentions dans l'Infolettre de l'arrondissement ainsi que dans des journaux hebdomadaires locaux.

Dossiers fermés en 2019, y compris les dossiers Charte^(suite)

16. Feu de circulation trop rapide et trottoir abîmé – Plainte fondée – Réglée – Temps de traverse pour piéton prolongé – Trottoir réparé (dossier Charte)

Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve

Les locataires d'une résidence pour personnes âgées se plaignent que le temps alloué par le feu de circulation à l'intersection devant leur immeuble est insuffisant. Le trottoir serait également en mauvais état : les déplacements en fauteuil roulant ou en déambulateur seraient difficiles.

Après analyse, [le temps alloué pour traverser est augmenté](#) de six secondes, pour un total de 27 secondes. [Des travaux de colmatage et d'asphaltage](#) sont rapidement réalisés sur le trottoir.

17. Immeuble municipal – Usagers avec handicaps – Systèmes d'ouverture des portes brisés – Accessibilité universelle – Plainte fondée – Réglée – Réparation immédiate (dossier Charte)

Service de la gestion et planification immobilière

Un organisme qui se consacre à la défense des droits des personnes à mobilité réduite loue un local dans un édifice municipal. Le système de déverrouillage automatique des portes principales ainsi que l'ouvre-porte destiné aux personnes handicapées sont défectueux depuis plus de six semaines. La Ville tarde à corriger la situation. L'organisme nous appelle.

L'**Odm** intervient le jour même. [La Ville procède immédiatement aux réparations requises.](#)

18. Chèques de remboursement de taxes non encaissés – Procédure de suivis interrompue – Dossier réglé – Politique de suivis réinstaurée – Remboursements de 663 000 \$ en 2019

Service des finances

Il peut s'écouler plusieurs années avant qu'une décision finale soit rendue à l'égard d'une contestation des taxes municipales. Si le propriétaire a déménagé par la suite, sans en informer la Ville, il risque de ne pas recevoir son remboursement.

En 2007, à notre demande, le Service des finances avait adopté une *Politique de suivis des chèques de remboursement de taxes périmés*. Cette politique prévoit que le service doit tenter de retracer les citoyens qui n'ont pas encaissé un chèque de remboursement de taxes et lui en émettre un nouveau.

Au printemps 2015, plus de 2 000 chèques de remboursement de taxes avaient été réémis en vertu de cette politique, pour une valeur excédant 1 000 000 \$. La politique de suivis a cependant été interrompue en 2015. L'**Odm** intervient à nouveau.

[En 2019, le Service des finances réinstaura rétroactivement la politique de suivis.](#) Dans la seule année 2019, [439 chèques périmés sont traités : environ 663 000 \\$ sont retournés à des citoyens.](#) Notre bureau fera des suivis réguliers.

19. Trottoir rétréci de la rue De Brébeuf – Enjeux d'accessibilité universelle et de sécurité – Engagement respecté – Travaux réalisés en 2019 (dossier Charte)

Service de l'urbanisme et de la mobilité – Direction de la mobilité

Le trottoir qui borde la piste cyclable de la rue De Brébeuf, le long du parc Laurier, avait été considérablement rétréci en 2015. Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal Métropolitain (RAAMM) et le Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) s'étaient plaints de son étroitesse qui posait des problèmes d'accessibilité universelle. L'**Odm** avait également remarqué des enjeux de sécurité importants pour toute personne qui circule sur ce trottoir. En 2018, la Ville nous confirme qu'elle effectuera des travaux correctifs.

[Les travaux ont été complétés en 2019.](#)

Le trottoir a désormais une largeur de 1,7 mètre. Les enjeux d'accessibilité universelle et de sécurité que nous avons identifiés sont réglés.

Recommandations émises en 2019

1. Recommandation à l'arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce : acceptée

Contexte

Un citoyen conteste l'*Avis d'infraction* qu'il a reçu pour sa thermopompe installée sur des « pattes ».

Recommandation de l'OdM

Retirer l'*Avis de non-conformité* n° xxxx du xxxx 2018.

Permettre au propriétaire de l'immeuble sis au xxxx, rue xxxx de conserver la thermopompe présentement installée du côté de l'avenue Prince-Wales, sans devoir l'abaisser au sol.

Résultat

L'arrondissement reconnaît que les dispositions réglementaires ne sont pas claires. Il ne retirera pas l'*Avis de non-conformité*, mais n'y donnera pas suite.

L'arrondissement tolérera l'installation actuelle de la thermopompe au même endroit.

Il se réserve le droit de modifier éventuellement sa réglementation. Il pourrait demander au citoyen de se conformer aux nouvelles normes.

Le cas échéant, l'OdM pourra examiner les impacts de la nouvelle réglementation et son applicabilité au citoyen.

Lorsqu'une enquête confirme un problème, nous tentons toujours de convenir d'une solution raisonnable et viable avec la direction concernée. L'OdM n'émet une **Recommandation formelle** que si cette approche n'a pas fonctionné, si la collaboration des interlocuteurs ne nous

semble pas acquise ou, dans certains cas, si l'émission d'une **Recommandation** semble nécessaire pour obtenir le résultat escompté.

En 2019, l'OdM n'a émis des **Recommandations formelles** que dans trois dossiers.

2. Recommandation à l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie : refusée (dossier Charte)

Contexte

Une citoyenne demande à la Ville d'assumer les frais de raccordement de sa propriété aux conduites municipales d'eau et d'égouts, en façade de sa maison.

Sa propriété est actuellement branchée sur une rue transversale : ses conduites passent sous la propriété voisine. Le branchement actuel est défectueux. La citoyenne a été privée d'eau pendant plusieurs mois : elle n'a toujours pas de service d'égouts (écoulement très lent). La réparation des tuyaux actuels est impossible, car un garage a été construit par-dessus.

Recommandation de l'OdM

De permettre à la citoyenne (propriétaire du xxxx, rue xxxx) de se raccorder aux réseaux municipaux d'eau potable et d'aqueducs situés sous la rue xxxx, en face de son immeuble; et

Dans la mesure où la citoyenne se débranche de manière permanente des tuyaux qui la relie actuellement aux réseaux sous l'avenue yyyy, de ne pas traiter ce raccordement comme un raccordement supplémentaire et, par conséquent, de ne pas imputer les frais inhérents à un raccordement supplémentaire.

Résultat

L'arrondissement refuse de considérer un branchement en façade comme un nouveau branchement au sens du règlement. Les frais de raccordement supplémentaire seront appliqués. **Recommandation refusée.**

Recommandations émises en 2019^(suite)

3. Recommandation à l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve : en attente d'une réponse au 31 décembre 2019 (dossier Charte)

Contexte

Une citoyenne se plaint de l'achalandage et du bruit provenant d'une aire de jeux, dans la section de la ruelle Vimont qui est adjacente à sa cour. L'arrondissement n'avait pas autorisé cette aire de jeux. Notre enquête révèle, par ailleurs, des enjeux de sécurité non négligeables pour les enfants qui utilisent certains modules de jeux.

Dans un premier temps, l'arrondissement accepte nos conclusions et s'engage à faire retirer les installations dangereuses.

Le maire d'arrondissement de l'époque reverse ultérieurement cette décision. L'**Odm** doit donc émettre des **Recommandations formelles**.

Recommandation de l'Odm

De prendre toutes les mesures requises afin de s'assurer que tous les aménagements et installations présents dans la ruelle verte Vimont, actuellement et dans le futur, soient sécuritaires pour les enfants qui la fréquentent.

D'exiger le retrait ou à défaut, de retirer lui-même tous les jeux et aménagements (glissoire, jeu *Rock Climber*, etc.) présents dans la ruelle verte Vimont qui ne sont pas installés ou utilisés de manière à assurer la sécurité des enfants qui les utilisent (absence d'ancrage; installation sur une surface dure; offre en libre-service public de jouets conçus uniquement pour un usage domestique et familial; etc.).

De faire respecter sa réglementation relative à l'occupation du domaine public dans la ruelle verte Vimont notamment, sans s'y limiter, quant aux autorisations requises et aux frais imputables, le tout tel que recommandé par le Service des affaires juridiques de la Ville de Montréal.

De s'assurer qu'aucun aménagement ou activité dans la ruelle verte Vimont n'ait pour effet de causer à des citoyens riverains des inconvénients qui excèdent les limites raisonnables acceptables, en raison de leur gravité et leur fréquence, comme c'est actuellement le cas. À cette fin, l'aire de jeux actuelle ne devrait plus être installée en permanence en bordure de la propriété sise au xxxx, rue Vimont : l'arrondissement pourrait, notamment, exiger que les installations et activités autorisées dans cette ruelle soient déplacées annuellement, en alternance, sur une période de deux ou trois années.

D'exiger de toute tierce personne ou entité qui gère une partie de son domaine public (incluant une ruelle) une preuve d'assurance responsabilité suffisante, tel que recommandé par le Service des affaires juridiques de la Ville de Montréal.

D'adopter des règles claires encadrant les conditions nécessaires pour installer des aires de jeux sur le domaine public, afin d'assurer la sécurité des usagers ainsi que le respect de sa réglementation. À notre avis, ces règles devraient notamment prévoir que :

- l'autorisation de l'arrondissement est requise;
- les instructions du fabricant relatives à l'installation et à l'utilisation de chaque jouet doivent être respectées.

Résultat

Au 31 décembre 2019, nous étions toujours en attente d'une réponse.¹

¹ Une réponse a finalement été reçue en février 2020 : [toutes les Recommandations sont refusées](#).

Dossiers d'intérêt actuellement en traitement

1. Occupation du domaine public – Constructions anciennes – Tarification récente – En traitement

Arrondissements du Plateau-Mont-Royal, du Sud-Ouest et d'Ahunstic-Cartierville

Nous traitons actuellement plusieurs dossiers de citoyens qui contestent les frais d'occupation du domaine public facturés pour des marches ou des balcons qu'ils ne peuvent pas retirer.

Chaque plaignant est propriétaire d'un bâtiment érigé il y a plusieurs décennies, voire plus de 100 ans dans certains cas.

Ces bâtiments semblent avoir été construits conformément aux règles alors applicables.

Depuis le tout début, certaines structures essentielles à l'utilisation du bâtiment (marches, balcons) empiètent sur le domaine public. Selon nos recherches, ces types d'empiètement étaient permis par les règlements de l'époque et étaient considérés conformes : aucuns frais n'étaient envisagés pour ces situations.

L'arrondissement n'a que récemment commencé à réclamer des frais d'occupation du domaine public.

D'autres immeubles de la même rue ou du même secteur que les bâtiments visés ont le même type d'implantation et des structures qui empiètent sur le domaine public : l'arrondissement ne leur facture pas de frais à cet égard.

L'OdM réalise une enquête poussée dans chacun de ces dossiers : à son avis, ces frais ne devraient pas être facturés.

L'OdM trouve injuste et inéquitable d'appliquer les règles d'aujourd'hui à des situations qui n'étaient pas envisagées à l'époque de la construction des immeubles. Il est également inéquitable de ne facturer que certains citoyens d'une même rue ou d'un même secteur alors que presque toutes les constructions comportent des empiètements similaires (application discriminatoire de la tarification).

Les arrondissements concernés tardent à prendre position.

Soulignons que plusieurs municipalités et même des arrondissements de Montréal ont adopté des règles particulières pour régulariser les situations semblables : ajout d'une exception dans le *Règlement sur les tarifs*; adoption de règles s'apparentant à celles qui régissent les droits acquis; etc.

Une telle approche bienveillante nous apparaît souhaitable dans tous ces cas.

2. Quartier des spectacles – Accessibilité universelle – Sécurité – Améliorations requisées – Engagement non réalisé – Nouvel engagement – En traitement (dossier Charte)

Service de la culture

Afin d'améliorer l'accessibilité universelle des intersections du Quartier des spectacles (phases 1 à 3), le Service de la culture s'est engagé à : installer des dalles podotactiles en fonte; aligner les traverses piétonnes et y faire du marquage; et installer des feux sonores.

Ces travaux devaient initialement être réalisés à l'automne 2018 : ils ont ensuite été reportés à l'automne 2019.

Lors de notre récent suivi, le Service de la culture nous informe qu'il y a de nouveaux retards : le nouvel échéancier de réalisation est le printemps 2020.

L'OdM s'inquiète de ces reports. Nous ferons des suivis.

Dossiers d'intérêt actuellement en traitement^(suite)

3. Piste cyclable De Maisonneuve – Enjeux de sécurité – Intervention fondée – En traitement (dossier Charte)

Service de l'urbanisme et de la mobilité – Direction de la mobilité

Dans le cadre d'une autre enquête, l'**OdM** remarque de sérieux enjeux de sécurité sur la piste cyclable du boulevard De Maisonneuve, dans le périmètre du Quartier des spectacles : les risques de conflits entre piétons et cyclistes y sont particulièrement importants. Nous intervenons pour que des solutions soient trouvées.

Cette intervention est toujours en cours. La Ville a confirmé son intention d'apporter des améliorations à cette piste. Nous poursuivons nos suivis.

4. Équité procédurale – Gestion des chiens dangereux – En traitement

Service de la concertation des arrondissements

Le 20 décembre 2019, la Cour d'appel du Québec confirme à nouveau le **devoir d'équité procédurale** de la Ville, dans les dossiers relatifs à la gestion des chiens dangereux². La Cour réitère qu'il n'est pas nécessaire que les règlements prévoient explicitement cette obligation.

Ce devoir comporte deux éléments principaux :

- Avant d'ordonner l'euthanasie d'un chien, la Ville doit permettre au propriétaire du chien de soumettre ses arguments ainsi que toute preuve susceptible de démontrer que ce chien ne devrait pas être euthanasié; et
- Quoiqu'elle ne soit pas tenue d'y souscrire, la Ville doit sérieusement considérer ces arguments et cette preuve, avant d'ordonner l'euthanasie d'un chien.

L'**OdM** intervient actuellement auprès du service responsable de la gestion de ces dossiers pour connaître les mesures qui ont été mises en place, ou sont en voie de l'être, pour s'assurer que les étapes d'équité requises sont respectées avant l'émission d'une *Ordonnance d'euthanasie*. Ce dossier est toujours en traitement. Le Service de la concertation des arrondissements collabore très bien.

5. Lieux de culte non conformes – Sécurité et nuisances – En traitement (dossier Charte)

Arrondissement de Montréal-Nord

Une plainte portant sur les nuisances générées par un lieu de culte non conforme a mis en lumière des enjeux importants de sécurité dans cet établissement et certains autres : issues de secours bloquées; absence de gicleurs; dépassements fréquents du nombre maximal de personnes autorisées dans le local; etc.

Notre enquête a également révélé la présence de nombreux lieux de culte dérogeant dans cet arrondissement. L'arrondissement travaille sur un *Plan d'action* visant à les relocaliser au cours des prochaines années.

Dans l'intervalle, la sécurité des personnes qui fréquentent ces lieux de culte inquiète l'**OdM**. Nous demandons à l'arrondissement d'inspecter ces lieux avec le soutien du Service de sécurité incendie de Montréal (SIM). Une série d'inspections s'amorce en 2016, mais seulement quelques sites sont visités. L'**OdM** reste au dossier.

² Road to Home Rescue Support c. Ville de Montréal, 2019 QCCA 2187.

Dossiers d'intérêt actuellement en traitement^(suite)

En 2019, l'arrondissement adopte un *Plan global d'inspection des lieux de culte* sur son territoire : tous les lieux de culte dérogatoires seront inspectés entre 2019 et 2020. Le SIM collaborera à la majorité de ces inspections.

L'**OdM** poursuit ses suivis ponctuels jusqu'à ce que tous les lieux de culte aient été inspectés et que les problématiques de sécurité aient été réglées.

6. Livraisons commerciales dans une ruelle – Nuisances de circulation et de sécurité – En traitement (dossier Charte)

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Deux commerces font livrer leurs produits par la ruelle arrière. Plusieurs riverains se plaignent de la circulation excessive de camions, du bruit qui en découle (alarmes de recul), de dommages à leurs propriétés (lors des manœuvres à reculons des camions), du blocage de la ruelle durant de longues périodes. Nos observations confirment ces enjeux : l'arrondissement est du même d'avis.

L'arrondissement et l'**OdM** collaborent activement à la recherche de solutions raisonnables et viables. Les résidents et les commerçants concernés sont impliqués dans le processus. Nous sommes confiants d'obtenir un dénouement positif en 2020.

Dossiers antérieurs ayant des impacts continus

Certains résultats obtenus par l'**OdM** ont des impacts à long terme. Les gestionnaires en place au moment de notre intervention sont éventuellement remplacés. Pour assurer

la pérennité des engagements, l'**OdM** vérifie ponctuellement que la solution mise en place demeure respectée. À titre d'exemples :

1. Forêt du parc Angrignon

En 2006, la Ville accepte notre **Recommandation** d'interdire les interventions mécaniques dans cette forêt, afin d'assurer sa survie à long terme. Le retrait des mauvaises herbes, du nerprun et des déchets doit être fait manuellement, sans aucune machinerie.

2. Remboursements de taxes non encaissés

Suivis pour tenter de retracer les propriétaires. Interventions **OdM** en 2007 et en 2019. Des chèques totalisant plus de 1,6 million de dollars ont été réémis. *Voir résumé p. 15.*

3. Restrictions d'accès public aux dossiers d'accusation criminelle des personnes acquittées ou dont les accusations ont été abandonnées

En 2004, la Cour municipale a accepté notre **Recommandation** et confirmé que les informations nominatives et confidentielles contenues dans ces dossiers ne soient plus accessibles au public. Depuis 2005, 8 847 demandes de retrait de cette nature ont été acceptées.

4. Voiture volée/retrouvée – Frais d'entreposage durant l'enquête policière

La victime innocente n'a pas à assumer ces frais. *Voir résumé p. 13.*

Avis/Conseils/ Préoccupations

1. Logements sociaux et abordables

La Ville de Montréal reconnaît l'importance d'augmenter son bassin de logements sociaux et abordables³ pour les nombreux citoyens qui n'arrivent pas à payer les prix demandés sur le libre marché.

L'OdM a noté des lacunes importantes dans l'encadrement des règles applicables à ce type de logements qui, par conséquent, ne sont pas toujours attribués à la clientèle ciblée. Notamment : absence de règles particulières dans le *Code civil du Québec* pour le logement social ou abordable; absence d'exigences liées aux revenus pour pouvoir obtenir un tel logement; pas d'interdiction de cession du bail; absence de règles pour l'établissement du loyer exigé (plusieurs loyers dits abordables ne sont que 5 % moins chers que le loyer réclamé sur le marché privé).

L'OdM invite les élus à considérer ces lacunes, lors de leurs réflexions sur la *Stratégie de développement de 12 000 logements sociaux et abordables*.

³ N'incluent pas les logements à loyer modique.

2. Médias sociaux de la Ville – Liberté d'expression

Cet avis fait suite à une longue enquête. (Voir résumé p. 9).

L'OdM invite la Direction générale à informer tous les gestionnaires de médias sociaux (MS) municipaux que les citoyens qui les utilisent bénéficient du droit constitutionnel à la liberté d'expression.

La Direction générale est sensible à nos commentaires. L'encadrement administratif des MS de la Ville doit être revu en 2020. Nos commentaires seront pris en compte.

Occasionnellement, l'OdM transmet ses commentaires aux autorités compétentes à l'égard de problématiques qui mériteraient réflexion,

même si le sujet ne fait pas l'objet d'une enquête formelle. En voici trois exemples:

3. Délais de réponse – Service 311

À l'été 2019, l'OdM s'inquiète des délais de réponse exceptionnellement longs, lorsque des citoyens appellent au 311. L'OdM en discute avec la Direction générale qui est consciente du problème et y travaille activement.

Fin 2019, la Direction générale nous informe que le Centre de services (qui dessert aussi sept arrondissements) a atteint et même dépassé son objectif de répondre à 80 % des appels en 100 secondes ou moins. La Ville confirme également son projet d'implantation d'un [système de rappel automatisé](#) : ce système permettra aux citoyens de demander qu'on les rappelle au lieu d'attendre en ligne, sans perdre leur priorité d'appel.

Autosaisines

L'OdM a le pouvoir d'initier de nouvelles enquêtes, lorsqu'il le juge pertinent. Nous l'avons fait à **13** reprises en 2019.

1. Contrat de déneigement

Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

Une citoyenne s'était plainte des lacunes de déneigement et de déglacage des allées du complexe d'habitation dont plusieurs locataires sont âgés ou handicapés. Lors de cette enquête, il nous est apparu que les responsabilités des employés de l'OMHM et celles de l'entrepreneur chargé du déneigement ne sont pas clairement définies. Il y a également disparité entre les obligations prévues dans le contrat de l'entrepreneur et ce qui est fait sur le terrain. L'OdM intervient pour régler ces questions.

Le modèle de contrat de déneigement avec les entrepreneurs externes est modifié. Il prévoit dorénavant une rencontre de démarrage, il précise le délai de dégagement des allées à la suite d'une chute de neige ou de glace ainsi que le délai de ramassage de la neige accumulée, il clarifie les responsabilités de l'OMHM vs celles de l'entrepreneur, etc.

2. Constat de stationnement délivré par erreur

Cour municipale

Un article de presse fait état d'un *Constat d'infraction* de stationnement délivré par le SPVM à un résident de Gaspé qui soutient qu'il était alors à 900 km de Montréal. L'OdM communique avec la Cour municipale pour vérifier les faits.

Ce dossier semble en lien avec une intervention de l'OdM en cours, auprès du SPVM (*voir résumé p. 13*). La Cour municipale confirme que ce citoyen a fourni des preuves convaincantes démontrant qu'il n'était pas à Montréal le jour de l'infraction. La Cour entreprend des démarches en vue du retrait de ce constat. Ce retrait nous est confirmé quelques jours plus tard.

3. Délais de remboursement

Arrondissement de Ville-Marie

En 2018, l'arrondissement s'était engagé à rembourser une partie des frais d'occupation permanente du domaine public facturés à un syndicat de copropriété et à réduire sa facture pour des travaux réalisés par l'arrondissement, autour de l'immeuble. L'arrondissement devait cependant calculer les nouveaux montants, procéder au remboursement et émettre une facture amendée.

En 2019, l'OdM fait un suivi pour s'assurer que toutes ces démarches sont complétées. Les calculs ne sont toujours pas effectués. Nous intervenons à plusieurs reprises. Les calculs sont finalement confirmés en fin d'année. Le remboursement et la nouvelle facture sont en voie d'être préparés.

4. Nuisances de bruit autour d'une piscine communautaire privée (dossier Charte)

Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro

L'OdM veut s'assurer que les engagements souscrits dans un dossier antérieur réglé (nuisances sonores pour le voisinage – piscine extérieure) sont toujours respectés : déplacement du haut-parleur, contrôle du volume, rappel régulier des directives sur la gestion du bruit auprès des sauveteurs, etc.

Toutes les mesures prévues sont respectées. Le plaignant se déclare généralement satisfait.

Autosaisines^(suite)

5. Bandes cyclables à Verdun – Sécurité (dossier Charte)

Arrondissement de Verdun

Dès l'analyse préliminaire de plaintes contestant l'implantation de deux bandes cyclables (rue de Verdun), l'**OdM** s'inquiète de la sécurité de la configuration des lieux : à plusieurs intersections munies de saillies de trottoir, les cyclistes doivent en effet dévier dans la même voie que les voitures. L'**OdM** transmet sans délai un *Avis de préoccupation* et demande une intervention rapide pour assurer la sécurité des cyclistes. Nous ouvrons ensuite le présent dossier pour nous assurer de la mise en place de correctifs adéquats.

L'arrondissement accueille favorablement nos commentaires. Des travaux correctifs sont rapidement réalisés. La bande cyclable se prolonge désormais dans les saillies de trottoir : les vélos ne sont donc plus obligés de dévier dans l'allée véhiculaire, aux intersections. Du marquage au sol est ajouté pour limiter les risques de conflits cyclistes-piétons.

6. Réclamation monétaire – Informations aux citoyens (dossier Charte)

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

Certaines plaintes semblent indiquer que l'arrondissement n'informerait pas adéquatement les citoyens qui allèguent avoir subi des dommages matériels causés par l'arrondissement. La loi exige, en effet, la transmission d'un *Avis de réclamation* dans les 15 jours et impose un délai maximal de six mois pour loger un recours judiciaire. L'**OdM** croit important que les citoyens soient rapidement informés de ces règles particulières.

7. Subvention à l'acquisition résidentielle – Information (dossier Charte)

Service de l'habitation

Lors d'une enquête relative au *Programme d'appui à l'acquisition résidentielle*, l'**OdM** note que les explications transmises au citoyen par le Service de l'habitation, dans la lettre de refus (demande hors-délai), ne concordent pas avec les informations publiées sur son site Web, ni avec la réglementation en vigueur. Plus particulièrement, il y a confusion quant à la date à laquelle commence le calcul du délai maximal pour présenter une demande de subvention.

À la suite de notre intervention, les informations qui apparaissent sur le site Web sont modifiées, conformément à la réglementation applicable.

8. Relocalisations temporaires de locataires, durant des travaux (2 dossiers Charte)

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

Des locataires relocalisés temporairement pour permettre la réalisation de travaux importants dans chacun de leur logement se sont plaints à notre bureau : chacun de leur dossier a été réglé. Nos enquêtes ont cependant mis en lumière des lacunes dans la gestion des relocalisations : absence de procédure formelle pour gérer les relocalisations; relocalisation parfois hâtive eu égard au début des travaux; absence de suivi auprès des locataires sur l'avancement des travaux; ententes de relocalisation contenant des informations incomplètes ou contradictoires. L'**OdM** intervient pour faire corriger ces lacunes.

La SHDM adopte une nouvelle procédure pour la gestion des relocalisations temporaires. Tous les problèmes décelés sont corrigés : la date effective de relocalisation est mieux planifiée eu égard à la date réelle du début des travaux, la SHDM tient les locataires relocalisés informés du déroulement des travaux, le gabarit d'entente de relocalisation est modifié.

Autosaisines^(suite)

9. Longs délais – Demandes d'élagage ou d'inspection d'un arbre (dossier Charte)

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

Plusieurs dossiers que nous avons traités semblent indiquer un problème récurrent de longs délais dans le traitement des demandes d'élagage d'arbres publics, dans cet arrondissement. L'**Odm** intervient pour vérifier la situation.

L'arrondissement confirme avoir accumulé un retard important dans le traitement des demandes d'inspection ou d'élagage relatives à des arbres publics. Il s'engage à diminuer ces délais. En 2019, il crée deux postes additionnels dans les secteurs de l'horticulture et de l'arboriculture. Un contrat d'élagage est également octroyé à l'externe pour diminuer l'inventaire accumulé. L'arrondissement s'engage à poursuivre ses efforts en 2020. Nous ferons un suivi.

10. Musiciens – Place Jacques-Cartier – Gestion des horaires

Arrondissement de Ville-Marie

En prévision de la saison 2019, l'**Odm** veut s'assurer de la mise en œuvre d'engagements antérieurs visant à améliorer les systèmes de réservation et d'annulation des plages horaires octroyées aux musiciens qui donnent des prestations sur la place Jacques-Cartier.

Le problème technique qui empêchait l'envoi des courriels de confirmation des nouvelles réservations est réglé.

La procédure qui régit l'annulation des plages horaires attribuées est améliorée : une heure limite est, notamment, imposée pour annuler une plage horaire allouée.

11. Collecte de recyclage – Problèmes récurrents (dossier Charte)

Arrondissement d'Outremont

Une enquête de 2018 avait confirmé des problèmes dans la gestion des collectes de matières recyclables : diverses solutions avaient été implantées. En janvier 2019, l'arrondissement confie le contrat de collecte à un nouvel entrepreneur. L'**Odm** veut s'assurer que les mesures qui avaient été identifiées pour améliorer la situation et éviter les omissions récurrentes de collecte sont toujours mises en œuvre.

Malgré le changement d'entrepreneur, la situation demeure problématique. L'arrondissement le reconnaît. Il embauche un nouvel inspecteur en salubrité pour inspecter plus régulièrement les rues et sensibiliser les citoyens au respect des horaires de collecte. Il améliore aussi la documentation relative aux inspections réalisées et intervient auprès du nouvel entrepreneur, etc. La situation s'améliore : l'arrondissement continue de superviser la situation.

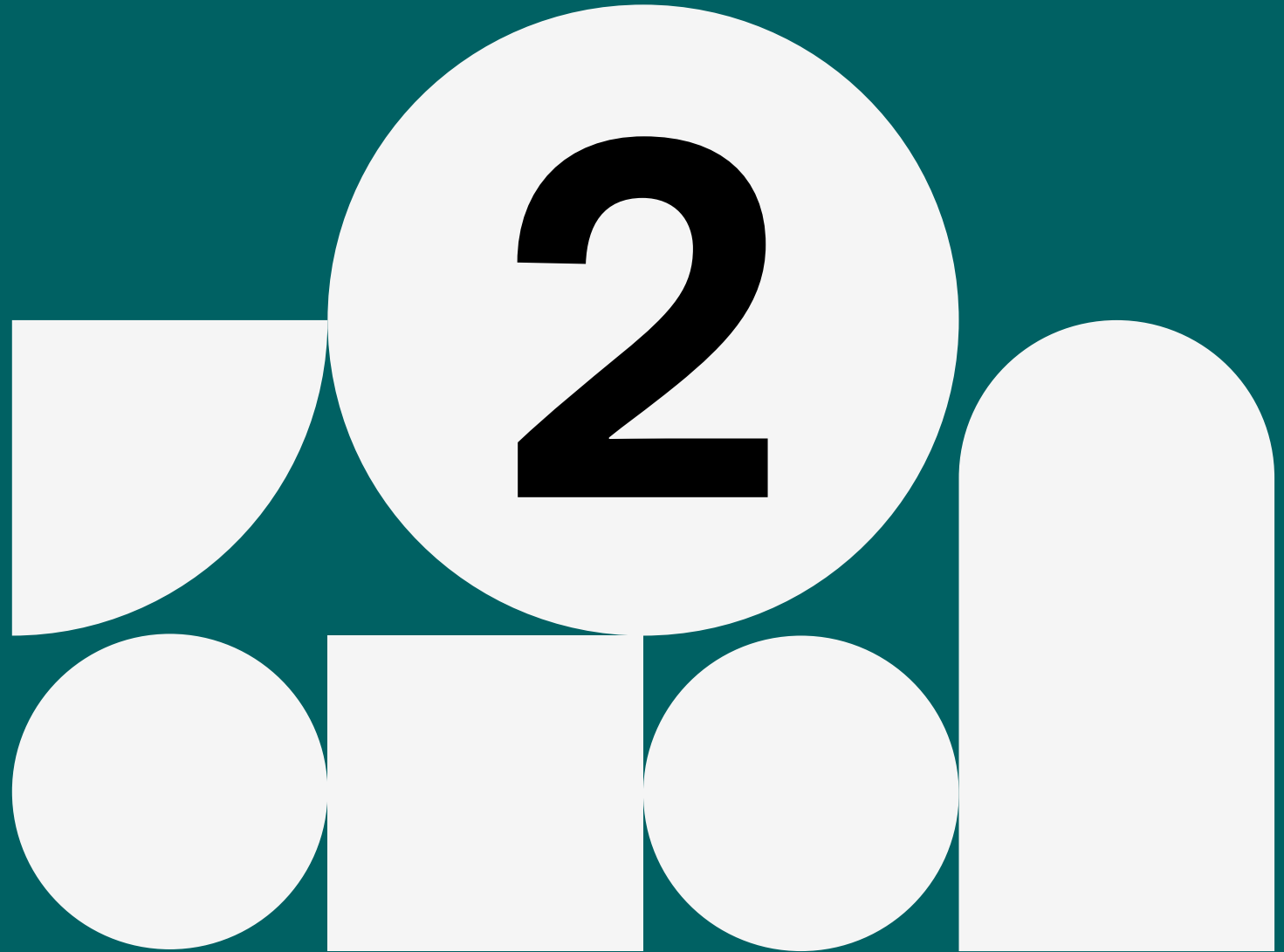
12. Viaduc Van Horne – Entretien (dossier Charte)

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Suivi d'engagement antérieur d'augmenter la fréquence des nettoyages des passages piétonniers, sous le viaduc Van Horne.

Les trottoirs du viaduc ont été complètement nettoyés au printemps : ils sont nettoyés chaque semaine durant l'été.

Année 2019 en chiffres



Année 2019 en chiffres

Digne de mention

1910

Nouvelles demandes
(105 de plus qu'en 2018)

259

Nouvelles enquêtes
(84 de plus qu'en 2018)

56

Enquêtes déjà en cours

1966

Total des dossiers traités dans l'année

1503

Dossiers concernant la Ville de Montréal

Plus de détails

Nous avons mené un total de **302 enquêtes** et **13 suivis d'engagements** : des **Recommandations formelles** ont été émises dans **3 dossiers**.

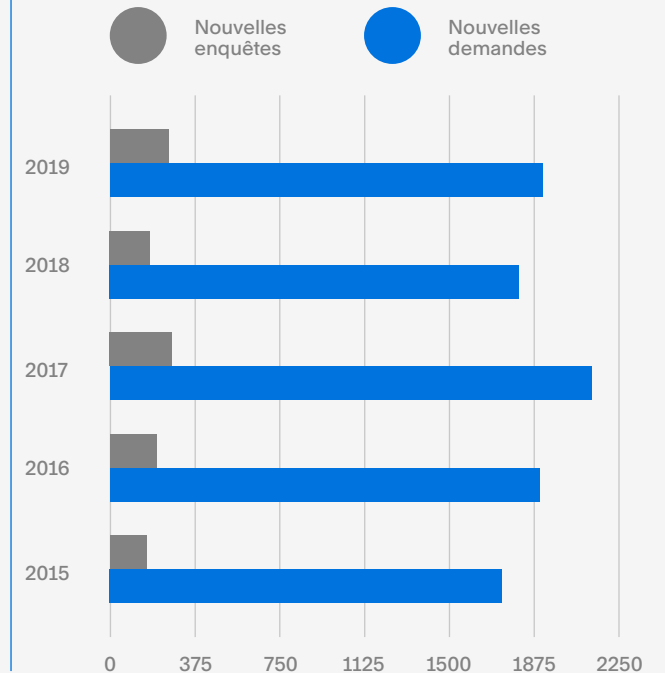
Tous ces dossiers ont été réglés à notre satisfaction sauf **1 Recommandation** qui a été refusée et **1 Recommandation** qui demeurerait sans réponse au 31 décembre 2019.

Nous avons également effectué des **suivis** à l'égard de **5 Recommandations** émises en 2018, sur divers aspects de **2** plaintes connexes : **3** ont été acceptées et **2** ont été refusées.

Au 31 décembre 2019, **89** enquêtes étaient toujours en traitement.

Tableau 1.
Évolution du nombre de nouveaux dossiers (y compris les dossiers Charte)

	2015	2016	2017	2018	2019
Nouvelles demandes	1731	1903	2124	1805	1910
Nouvelles enquêtes	160	203	271	175	259
Enquêtes approfondies		127	184	120	204
Analyses/Enquêtes sommaires		76	87	55	55



**Année 2019
en chiffres^(suite)**

**Tableau 2.
Total des dossiers
traités en 2019**

1966

Demandes d'information⁴ concernant la VdM	72	Avis/Conseils/⁵ Préoccupations	5	Nouvelles plaintes	1820	Autosaisines lancées en 2019	13	Enquêtes déjà en cours	56
---	-----------	--	----------	---------------------------	-------------	-------------------------------------	-----------	-------------------------------	-----------

1889

En lien avec la Ville de Montréal

1426

Sans lien avec la VdM

463

Plaintes refusées sans enquête	1111	Analyses/ Enquêtes sommaires	58	Enquêtes approfondies	244	Suivis d'engagements	13	Absence de juridiction	
Pas en dernier recours – Plaignant redirigé	855	Plainte fondée Réglée (15) Engagement (1)	16	Plainte fondée Réglée (51) Engagement (14) Recommandation formelle (3) Accepté (1) Refusée (1) En attente de réponse (1)	68	Engagement respecté	8	Citoyens redirigés vers une ressource externe	
Législation provinciale claire appliquée par la VdM	92	Plainte non fondée	14	Plainte non fondée	69	Nouvel engagement à la suite du suivi	2	Gouvernement provincial	80
Plaignant pas personnellement visé par la situation	7	Plaignant redirigé vers le directeur en cours d'enquête	6	Suivi de recommandation antérieure Acceptée (3) Refusée (2)	5	Engagement non respecté	1	Gouvernement fédéral	28
Décision du Comité exécutif, du Conseil municipal ou d'un Conseil d'arrondissement	30	Refus d'intervenir – Recours judiciaire plus approprié	8	Dossier redirigé en cours d'enquête	1	En traitement au 31 décembre 2019	2	Services bancaires/ financiers/ assurances	78
Action d'un élu ou d'un membre de son cabinet	12	Refus d'intervenir – Plus d'un an depuis la connaissance des faits – Pas de circonstance exceptionnelle	6	Désistement en cours d'enquête	10			Santé et services sociaux	71
Décision/Action d'un agent de la paix	23	Refus d'intervenir – Autre motif	6	Après enquête, absence de juridiction	2			Éducation	29
Relations de travail VdM	32	Après analyse, absence de juridiction	2	Dossier fermé – Refus de collaboration du citoyen	1			Différend privé entre citoyens	47
Jugement rendu par la Cour municipale de Montréal	13	En traitement au 31 décembre 2019	0	Dossier fermé – Autre motif	1			Différend privé avec un commerce ou une entreprise	44
Société de transport de Montréal	18			En traitement au 31 décembre 2019	87			Relations locataire/ propriétaire	27
Désistement à la suite d'informations données par l'OdM	23			Total en traitement	89			Différend avec un OSBL	13
Plainte déjà traitée par l'OdM – Même demandeur	3							Jugement rendu – Autre que Cour municipale de Montréal	13
Décision du Conseil d'agglomération	3							Autre municipalité	33

⁴ Demandes de citoyens qui ne souhaitent pas formuler une plainte officielle incluant les demandes d'information sur les règles VdM applicables.

⁵ Interventions de l'OdM pour informer la Ville de situations préoccupantes ou susceptibles de poser problème ou pour formuler des commentaires ou suggestions.

Année 2019 en chiffres^(suite)

Modes de soumission des demandes

Le téléphone (**57,64 %**) demeure le mode le plus utilisé par les citoyens pour demander notre intervention. Les courriels suivent à **34,80 %** (environ 5 % de plus qu'en 2018).

L'utilisation des médias sociaux pour soumettre une plainte demeure marginale.

Profil des plaignants⁶

Ces données varient très peu d'une année à l'autre. En 2019,

51,13 % des plaignants sont des hommes et **48,87 %**, des femmes.

82,35 % s'adressent à nous en français, **17,65 %** en anglais.

Peu de plaignants ont 25 ans ou moins (**4,58 %**).

81,17 % des citoyens qui répondent à la question se disent d'origine canadienne vs **18,83 %** d'origine ethnoculturelle.

⁶ Sur la base d'informations qui nous sont données de manière volontaire.

**Année 2019
en chiffres**^(suite)

**Nombre de nouvelles
plaintes reçues, par entité**

Mise en garde

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

Remarque

Ces données ne comprennent pas les demandes d'information.

**Tableau 3.
Nombre de nouvelles plaintes
par arrondissement (y compris
les dossiers Charte)**

	2019	2018	2017
Ahuntsic-Cartierville	75	46	48
Anjou	23	12	8
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	86	70	78
Lachine	6	9	22
LaSalle	11	9	16
Le Plateau-Mont-Royal	79	74	74
Le Sud-Ouest	32	28	27
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	9	8	9
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	74	50	58
Montréal-Nord	19	22	32
Outremont	34	13	21
Pierrefonds-Roxboro	22	28	25
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	60	47	32
Rosemont-La Petite-Patrie	79	69	69
Saint-Laurent	11	17	21
Saint-Léonard	13	4	11
Verdun	58	15	21
Ville-Marie	99	76	62
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	41	38	31
Ensemble des arrondissements	2	2	3
Un arrondissement non spécifié	1	2	7
Total	834	639	675

Année 2019
en chiffres^(suite)

Tableau 4.
Nombre de nouvelles plaintes
par service (y compris les
dossiers Charte)

		2019	2018	2017
Affaires juridiques	Direction des affaires civiles	98	73	79
	Direction des poursuites pénales et criminelles	0	1	1
	Direction des services judiciaires (Cour municipale)	66	115	116
Approvisionnement	Toutes directions confondues	0	1	1
Concertation des arrondissements	Toutes directions confondues	24	21	113
Culture	Toutes directions confondues	1	2	5
Direction générale	Bureau du directeur général	1	0	0
Développement économique	Toutes directions confondues	5	0	3
Diversité et inclusion sociale	Toutes directions confondues	1	0	0
Eau	Toutes directions confondues	7	8	7
Environnement	Toutes directions confondues	7	4	2
Espace pour la vie	Toutes directions confondues	2	0	0
Évaluation foncière	Toutes directions confondues	6	13	22
Expérience citoyenne et communications	Direction de l'expérience citoyenne	8	0	0
	Toutes autres directions confondues	0	1	1
Finances	Toutes directions confondues	26	31	27
Gestion et planification immobilière	Toutes directions confondues	6	5	6
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal	Direction des sports	2	7	3
	Toutes autres directions confondues	5	6	3

[Suite →](#)

**Année 2019
en chiffres^(suite)**

**Tableau 4.
Nombre de nouvelles plaintes
par service (y compris les
dossiers Charte)^(suite)**

		2019	2018	2017
Greffe	Toutes directions confondues	3	2	5
Habitation	Toutes directions confondues	23	22	18
Infrastructures du réseau routier	Toutes directions confondues	2	14	16
Laboratoire d'innovation urbaine de Montréal	Toutes directions confondues	1	0	0
Matériel roulant et ateliers	Toutes directions confondues	1	1	0
Police	Toutes directions confondues	104	114	181
Ressources humaines	Toutes directions confondues	34	39	39
Sécurité incendie	Toutes directions confondues	6	15	8
Technologies de l'information	Toutes directions confondues	2	0	0
Urbanisme et mobilité	Direction de la mobilité	3	0	0
	Direction de l'urbanisme	1	0	0
Ville en général *	* Ne pas confondre avec Direction générale	4	2	0
Total		449	497	656

Remarque

Ces données ne comprennent pas les demandes d'information.

Année 2019 en chiffres^(suite)

Tableau 5.
Nombre de nouvelles plaintes par société paramunicipale, société contrôlée par la Ville et société liée (y compris les dossiers Charte)

	2019	2018	2017
Bixi Montréal	0	2	0
Bureau de l'inspecteur général (BIG)	0	0	1
Bureau du taxi de Montréal	5	5	5
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	0	1	1
Corporation Anjou 80	1	0	0
Corporation de gestion des marchés publics de Montréal	1	0	0
Office de consultation publique de Montréal (OCPM)	1	1	0
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	74	78	69
Société des célébrations du 375 ^e de Montréal	0	0	1
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	7	3	4
Société du parc Jean-Drapeau	1	1	3
Société en commandite Stationnement de Montréal	0	1	3
Total	90	92	87
Société de transport de Montréal (STM)*	18	24	25

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

Tableau 6.
Nombre de nouvelles plaintes par entité politique (y compris les dossiers Charte)

	2019	2018	2017
Cabinet du maire	5	0	6
Comité exécutif	2	3	1
Conseil municipal	18	33	62
Présidence du conseil municipal	0	3	2
Total	25	39	71
Conseil d'agglomération*	3	3	21

* L'OdM n'a pas juridiction sur le Conseil d'agglomération.

Remarque

Ces données ne comprennent pas les demandes d'information.

**Année 2019
en chiffres**^(suite)

**Enquêtes amorcées
en 2019 – Principaux sujets**

En 2019, **259** nouvelles enquêtes ont été commencées, sur des sujets très variés. **178** d’entre elles ont été fermées durant l’année.

Les catégories de plaintes qui ont le plus souvent mené à une nouvelle enquête sont les suivantes :

Qualité des services aux citoyens **38**
(communication, information, courtoisie, comportement, délai, procédure)

Règles de zonage et d’urbanisme **35**
(permis de construction/transformation/démolition, clôtures et haies, entrées charretières, stationnements privés)

Pistes cyclables et vélos **31**

Nuisances **26**
(bruit, circulation, nuisances multiples ou autres)

Travaux publics **23**
(aqueduc, égout, chaussée, trottoir, gestion des déchets, déneigement, propreté, etc.)

**Tableau 7.
Nouvelles enquêtes lancées
en 2019 par catégorie (y compris
les dossiers Charte)**

Catégorie	Enquêtes sommaires	Enquêtes approfondies	Total
Accès à l'information	1	0	1
Accessibilité universelle	1	1	2
Animal	0	5	5
Appel d'offres/Contrat	1	1	2
Arbre	0	11	11
Constat – Stationnement	1	0	1
Cour municipale – Frais/Perception (en lien avec un jugement)	1	0	1
Domaine public – Activité commerciale	1	0	1
Domaine public – Occupation	0	3	3
Dommage corporel – Réclamation monétaire	2	0	2
Dommage matériel – Réclamation monétaire	9	3	12
Environnement/Développement durable	0	1	1
Fourrière	3	0	3
Immeuble – Entretien	1	4	5
Immeuble – Salubrité – Insectes	1	1	2
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1	2	3
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	0	5	5
Jardin communautaire	0	1	1

Suite →

**Année 2019
en chiffres^(suite)**

**Tableau 7.
Nouvelles enquêtes lancées
en 2019 par catégorie (y compris
les dossiers Charte)^(suite)**

Catégorie	Enquêtes sommaires	Enquêtes approfondies	Total
Logement social/abordable – Accès	3	2	5
Nuisance – Bruit	0	6	6
Nuisance – Circulation	0	1	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	1	18	19
Parcs et espaces verts	0	2	2
Participation citoyenne – Autre que droit d’initiative	1	1	2
Piste cyclable/Vélo	0	31	31
Relations de travail	1	0	1
Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	3	5	8
Ruelle	0	5	5
Sécurité – Autre qu’incendie	2	9	11
Services aux citoyens – Communication/Information	4	13	17
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1	2	3
Services aux citoyens – Délai/Procédure	12	6	18
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1	1	2
Subvention – Autre que logement social	0	3	3
Taxe foncière/Évaluation	0	2	2
Taxe – Autre que foncière	0	1	1

[Suite →](#)

**Année 2019
en chiffres^(suite)**

**Tableau 7.
Nouvelles enquêtes lancées
en 2019 par catégorie (y compris
les dossiers Charte)^(suite)**

Catégorie	Enquêtes sommaires	Enquêtes approfondies	Total
Taxi	0	1	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	0	4	4
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	0	5	5
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	1	4	5
Travaux publics – Déneigement	1	2	3
Travaux publics – Propreté	0	2	2
Travaux publics – Autre ou Combinaison	0	4	4
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	0	13	13
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	0	4	4
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	0	14	14
Zonage/Urbanisme – Autre	0	4	4
Divers	0	1	1
Sans lien avec la Ville de Montréal	1	0	1
Total	55	204	259

**Délais
de traitement**

87,5 % des citoyens qui nous ont soumis une demande en 2019 ont obtenu une réponse finale dans un délai de **5 jours ouvrables** ou moins.

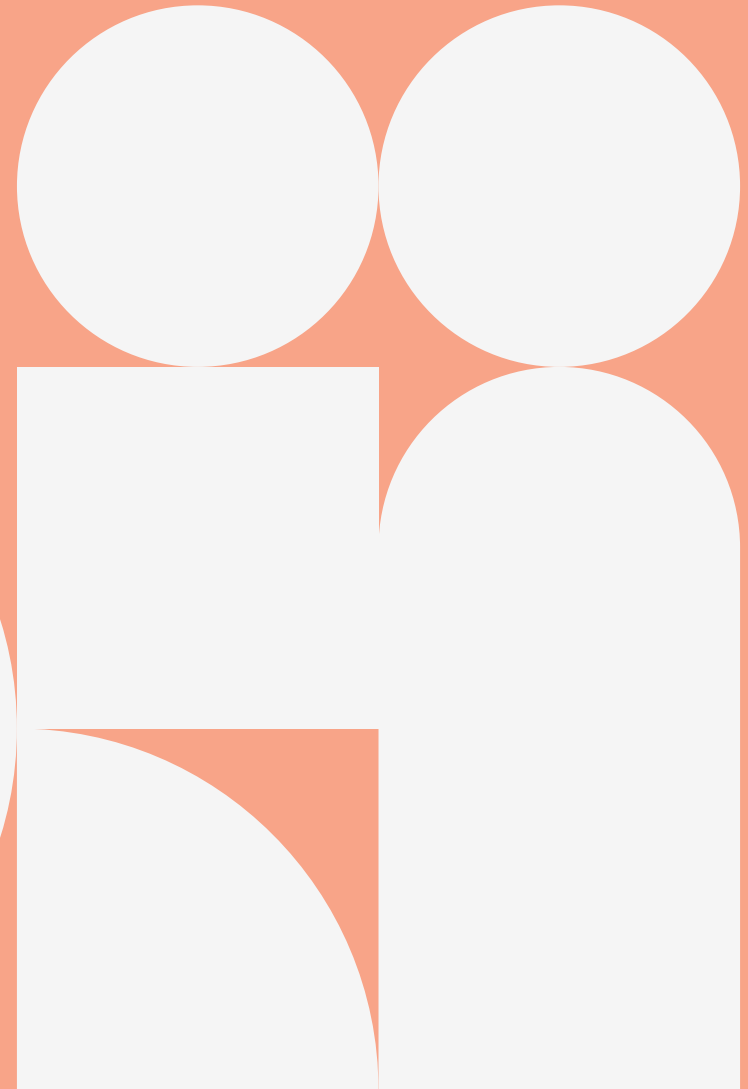
Le délai moyen de traitement de tous les nouveaux dossiers 2019 a été de **6,27 jours ouvrables**.

Les **nouvelles** enquêtes sommaires fermées en 2019 ont duré en moyenne **14 jours ouvrables**.

Les **nouvelles** enquêtes approfondies fermées en 2019 ont duré en moyenne **62 jours ouvrables**.

Le délai moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019, sans égard à leur date d'ouverture, a été de **128,5 jours ouvrables**.

Charte montréalaise des droits et responsabilités



Charte montréalaise des droits et responsabilités

La Charte montréalaise des droits et responsabilités (CMDR) est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006 : elle a été modifiée en 2011 et en 2015.

Les engagements qu'elle contient lient tous les gestionnaires, employés et élus de la Ville de Montréal. Ces engagements touchent divers aspects des activités municipales :

Qualité des services municipaux

Accessibilité universelle

Sécurité des citoyens

Démocratie et participation citoyenne, y compris un droit d'initiative pouvant mener à une consultation publique

Protection de l'environnement et de la qualité de l'air

Protection du patrimoine

Inclusion sociale et égalité hommes/femmes

Promotion du recyclage et de la réduction à la source

Développement durable

Accès aux services municipaux incluant les loisirs et les bibliothèques

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

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

Pour déterminer si un engagement de la CMDR est réellement en cause dans un dossier, notre bureau doit nécessairement l'analyser. Or, nous ne faisons pas cette analyse lorsqu'un plaignant n'est pas en « dernier recours ». Aux fins de nos statistiques, seuls les dossiers qui ont fait l'objet d'une analyse ou d'une enquête ayant confirmé qu'un engagement de la CMDR est réellement en cause sont considérés comme des dossiers « Charte ».

Nouveaux dossiers Charte en 2019

128 des 259 enquêtes amorcées en 2019 concernaient un engagement contenu dans la CMDR. Cela représente 49,42 % de toutes les nouvelles enquêtes (vs 38,29 % en 2018).

Tableau 8.
Ratio : nouvelles enquêtes Charte versus toutes les nouvelles enquêtes lancées en 2019

	Nombre d'enquêtes Charte	Nombre total d'enquêtes	Ratio
Total des nouvelles enquêtes 2019	128	259	49,42%
Analyses/ Enquêtes sommaires	8	55	14,55%
Enquêtes approfondies	120	204	58,82%
2018	67	175	38,29%
2017	54	271	19,93%
2016	69	203	33,99%
2015	46	160	28,75%
2006 à 2014	442	1 784	24,78%
Total des enquêtes – 2006 à 2019	802	2 852	28,26%

63 enquêtes Charte lancées en 2019 ont été fermées avant la fin de l'année. Leur délai de traitement moyen a été de 54,67 jours ouvrables.

8 analyses/enquêtes sommaires ont été complétées dans un délai moyen de 17,63 jours ouvrables.

55 enquêtes approfondies ont été complétées dans un délai moyen de 60,05 jours ouvrables.

Nouveaux dossiers Charte en 2019^(suite)

21 engagements spécifiques de la CMDR étaient en cause dans ces dossiers.

52 dossiers en lien avec l'Environnement et le Développement durable

45 concernant la Vie démocratique

33 en lien avec les Services municipaux

29 liés à la Sécurité des personnes et des biens

9 dossiers sur la Salubrité des logements

Pour un total de 168 engagements CMDR allégués dans 128 dossiers.

Tableau 9.
Nouvelles enquêtes Charte
Engagements visés et résultats

Chapitre de la CMDR	Total	Engagement spécifique CMDR et nombre de dossiers	Résultats
Environnement et développement durable	52	Favoriser la mise en valeur de la forêt urbaine (5)	1 fondé – réglé 2 non fondés 2 en traitement
		Favoriser la protection de la forêt urbaine (9)	2 fondés – réglés 1 fondé – engagement 2 non fondés 4 en traitement
		Favoriser l'amélioration constante de la qualité de l'air (2)	1 redirigé en cours d'enquête 1 en traitement
		Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures (2)	2 fondés – réglés
		Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation (13)	1 fondé – réglé 12 en traitement
		Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit (20)	1 fondé – réglé 1 suivi d'engagement – respecté 1 désistement 4 non fondés 13 en traitement
		Promouvoir auprès des citoyennes et des citoyens un comportement civique responsable et respectueux des milieux de vie et de l'environnement (1)	1 en traitement
Sécurité	29	Aménager son territoire de façon sécuritaire (18)	4 fondés – réglés 2 suivis d'engagements – respectés 2 non fondés 10 en traitement
		Protéger l'intégrité des biens (2)	2 en traitement
		Protéger l'intégrité physique des personnes (11)	2 fondés – réglés 1 fondé – engagement 4 non fondés 1 redirigé en cours d'enquête 3 en traitement

Nouveaux dossiers Charte en 2019^(suite)

Tableau 9.
Nouvelles enquêtes Charte
Engagements visés et résultats^(suite)

Chapitre de la CMDR	Total	Engagement spécifique CMDR et nombre de dossiers	Résultats
Services municipaux	33	Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens (1)	1 fondé – réglé
		Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général (3)	2 fondés – réglés 1 suivi d'engagement – respecté
		Prendre des mesures adéquates visant à assurer la propreté du domaine public (5)	2 fondés – réglés 1 suivi d'engagement – respecté 1 redirigé en cours d'enquête 1 en traitement
		Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile (1)	1 fondé – réglé
		Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens au réseau piétonnier (1)	1 en traitement
		Rendre les services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire (21)	8 fondés – réglés 2 fondés – engagements 7 non fondés 1 désistement en cours d'enquête 3 en traitement
Vie démocratique	45	Fournir des informations utiles (favoriser la participation citoyenne) (5)	5 en traitement
		Promouvoir la participation publique (2)	2 en traitement
		S'assurer du caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques par l'adoption et le maintien des procédures à cet effet (1)	1 non fondé
		Soutenir des pratiques de communication appropriées (favoriser la participation citoyenne) (36)	1 fondé – réglé 35 en traitement
Vie économique et sociale	9	Prendre des mesures adéquates afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause (9)	1 fondé – réglé 1 fondé – engagement 5 non fondés 2 en traitement
Total	168*		

*Les dossiers Charte mettent souvent en cause plusieurs engagements prévus par la CMDR: c'est ce qui explique le total de 168 engagements visés pour les 128 nouvelles enquêtes Charte.

Dossiers Charte traités, sans égard à leur date d'ouverture

30 enquêtes Charte étaient en cours au 31 décembre 2018. 4 autres dossiers antérieurs ont été classés Charte en cours d'année sur la base d'informations obtenues en 2019.

Ce sont donc **162 enquêtes Charte au total** qui ont été traitées en 2019⁷.

93 de ces dossiers ont été fermés en 2019, dans un délai moyen de **191,18** jours ouvrables.

33 plaintes fondées et réglées

2 plaintes fondées ont donné lieu à des **Recommandations**

7 plaintes fondées fermées sur la base d'un engagement de la direction concernée

5 suivis d'engagements préalables – respectés

2 suivis d'engagements préalables ont mené à la prise de nouveaux engagements

32 plaintes non fondées

3 plaintes redirigées au directeur concerné, en cours d'enquête

7 enquêtes ayant fait l'objet d'un désistement en cours d'enquête

1 refus d'intervenir en raison d'un recours légal

1 dossier fermé pour autre motif

Au 31 décembre 2019, **69** enquêtes Charte étaient toujours en cours.

Vous pourrez lire des **exemples de dossiers Charte** dans les parties 1 et 4 du présent rapport annuel.

⁷ **34** dossiers antérieurs et **128** nouvelles enquêtes.

Profil des plaintes et enquêtes par entité



Profil des plaintes et enquêtes par entité

La présente section contient un aperçu de toutes les interventions réalisées par notre bureau en 2019, pour chacune des entités sur lesquelles l'**Odm** a juridiction.

Certains dossiers peuvent concerner plus d'une entité (service ou arrondissement).

Témoignages 2019

Nous apprécions beaucoup toute l'attention que vous portez à notre plainte. Avec nos remerciements. (D. C. et A. P.)

Mes remerciements pour cette réponse rapide et très complète. (ESB.)

Je vous remercie d'avoir bien pris le temps de lire ma demande et de me répondre. Je ne savais pas vers qui me tourner, je vais essayer avec ce que vous m'avez fourni. Merci beaucoup. (L.-A. B.)

J'ai utilisé ces services avec succès grâce à l'aide de la personne qui s'est occupée de mon dossier. Connaissante (sic), précise et patiente. (P. F.)

Merci, je suis ravi de prendre connaissance de vos conclusions. J'espère d'ailleurs que celles-ci constitueront une référence fondamentale pour la Ville en ce qui concerne dorénavant la gestion de ses activités sur les médias sociaux. (W. R.-C.)

Suite p.69 →

Les arrondissements



Ahuntsic-Cartierville

75 nouveaux dossiers et 3 dossiers antérieurs

Résultats	Sujets des plaintes	Enquêtes approfondies ¹²
4 plaintes fondées – réglées	Animal 1	4 Un citoyen conteste le refus de l'arrondissement de lui délivrer le permis requis pour abattre un arbre privé : l'arbre serait malade. Dossier Charte — Plainte non fondée
1 plainte fondée – engagement	Arbre 15	
6 plaintes non fondées	Constat – Stationnement 1	Un citoyen expulsé d'un jardin communautaire demande à être réintégré. Plainte fondée — Réglée → Réintégration du citoyen : une sanction disciplinaire moindre, plus appropriée dans les circonstances, est inscrite à son dossier.
1 plainte refusée sans enquête – décision du comité exécutif, du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement	Domaine public – Occupation 3	
1 plainte refusée sans enquête – plaignant pas personnellement visé par la situation	Immeuble – Entretien 1	
1 plainte redirigée en cours d'enquête	Immeuble – Salubrité – Insectes 1	
59 plaintes redirigées – pas en dernier en recours	Immeuble – Salubrité – Moisissures 1	L'arrondissement refuse d'autoriser la conversion d'un immeuble en copropriétés divisées parce que le propriétaire n'occupe pas lui-même le pourcentage minimum requis dans son immeuble, tel que l'exige le règlement. Plainte non fondée
5 dossiers en traitement	Jardin communautaire 1	
	Nuisance – Bruit 3	
	Ruelle 1	
	Sécurité – Autre qu'incendie 1	Une citoyenne demande à l'arrondissement de déplacer un arbre planté trop près de sa maison : elle craint d'éventuels dommages à sa propriété. Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée → Arbre déplacé.
	Services aux citoyens – Communication/Information 4	
	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement 1	
	Services aux citoyens – Délai/Procédure 4	
	Stationnement municipal et sur rue/ Vignette/Débarcadère 1	
	Subvention – Autre que logement social 1	
	Travaux publics – Aqueduc/Égout 1	
	Travaux publics – Chaussée/Trottoir 3	
	Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage 8	
	Travaux publics – Déneigement 7	
	Travaux publics – Propreté 2	
	Travaux publics – Autre ou Combinaison 3	
	Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/ Stationnement privé 5	
	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA 7	
	Zonage/Urbanisme – Autre 2	

Suite →

Ahuntsic-Cartierville^(suite)

Enquêtes approfondies^{12 (suite)}

Deux dossiers. Des citoyens contestent la décision de l'arrondissement de démanteler leur entrée charretière respective lors des travaux de réfection prévus en 2019. Ils allèguent des droits acquis. Leur aire de stationnement attenante n'a cependant jamais été conforme. [Plaintes non fondées](#)

Un citoyen se plaint que l'arrondissement lui aurait fourni des informations inexactes et incomplètes lors d'une demande de subvention au Programme Réussir@Montréal (PR@M-Commerce).

[Dossier Charte](#) — [Plainte non fondée](#)

Un citoyen demande à l'arrondissement d'assumer la responsabilité de l'entretien de deux arbres centenaires privés, devant sa propriété.

[Plainte fondée en partie](#) — [Régulée](#)

→ Le tronc d'un de ces arbres est majoritairement sur le terrain de la Ville : l'arrondissement accepte d'en assurer l'entretien.

Un citoyen conteste l'*Avis d'éviction* de l'arrondissement l'enjoignant de quitter son logement. C'est son propriétaire qui aurait signalé plusieurs non-conformités importantes dans le logement.

[Dossier Charte](#) — [Plainte non fondée](#)

Un citoyen conteste l'emplacement choisi par l'arrondissement pour planter un nouvel arbre municipal, devant sa propriété. [En traitement](#)

Un citoyen conteste la décision de l'arrondissement de planter un arbre municipal devant sa propriété : il aurait souhaité être consulté.

[En traitement](#)

Un citoyen réclame le remboursement du dépôt de garantie qu'il a versé pour obtenir un *Permis d'excavation*, en vue de la construction d'un bâtiment. L'arrondissement retient une partie du montant : il lui reproche d'avoir abîmé des arbres lors des travaux.

[En traitement](#)

Analyses/ Enquêtes sommaires²

Un citoyen redirigé par l'**Odm** à la Direction de l'arrondissement demeure sans réponse, deux mois après l'avoir contactée.

[Plainte fondée](#) — [Engagement](#)

→ L'arrondissement s'engage à répondre au citoyen.

Depuis un certain temps, il n'y a pas de collecte des résidus alimentaires dans le secteur où vit la plaignante. Il y a, par ailleurs, des travaux de réfection en cours dans son secteur.

[Dossier Charte](#) — [Plainte redirigée au directeur d'arrondissement, en cours d'enquête](#)

Dossiers antérieurs³

Des citoyens contestent la délivrance d'un *Permis de démolition* pour l'immeuble voisin ainsi que d'un *Permis* autorisant la construction d'un nouvel immeuble à sa place. Ils s'inquiètent de l'impact sur leur qualité de vie. [Plainte non fondée](#)

Deux dossiers. Des propriétaires contestent les frais d'occupation du domaine public récemment imposés par l'arrondissement pour des marches qui sont au même endroit depuis des années. [En traitement](#) (*Voir résumé p. 18*).

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 41,83 jours ouvrables

Anjou

23 nouveaux dossiers

Résultats	Sujets des plaintes	Enquêtes approfondies ¹²	Analyse/ Enquête sommaire ¹
1 plainte fondée – réglée	Appel d'offres/Contrat	1 Une citoyenne se plaint des lacunes de sécurité d'un chantier aux abords d'une école primaire. Dossier Charte — Plainte fondée — Engagement	Absence de réponse de l'arrondissement un mois après que le citoyen ait formulé une demande d'abattage d'un arbre. Plainte fondée — Réglée
1 plainte fondée – engagement	Arbre	3 → L'arrondissement créera un bureau de projet pour assurer une meilleure planification et coordination des chantiers à risque. <i>(Voir résumé p. 12).</i>	→ Réponse communiquée au citoyen par l'arrondissement.
1 désistement en cours d'enquête	Nuisance – Autre ou Combinaison	7	
9 plaintes redirigées – pas en derniers recours	Nuisance – Bruit	1	
11 dossiers en traitement	Sécurité – Autre qu'incendie	1	
	Services aux citoyens – Communication/Information	5	Cinq dossiers. Réaménagement de la cour des Travaux publics. Un groupe de citoyens craint les éventuelles nuisances de bruit, de sécurité et de circulation. Ils dénoncent également l'abattage de trois arbres, pour ce projet. Dossiers Charte — En traitement
	Services aux citoyens – Délai/Procédure	2	
	Travaux publics – Déneigement	1	
	Travaux publics – Autre ou Combinaison	1	Cinq dossiers liés au dossier précédent. Des citoyens d'Anjou-sur-le-Lac se plaignent de l'absence de consultation et du manque d'information sur le projet de réaménagement de la cour des Travaux publics. Dossiers Charte — En traitement
	Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	1	L'arrondissement refuse d'abattre un arbre situé devant la maison du plaignant. En traitement

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 82,5 jours ouvrables

Côte-des-Neiges- Notre-Dame-de-Grâce

86 nouveaux dossiers et 8 dossiers antérieurs

Résultats

9	plaintes fondées – réglées
1	plainte fondée – engagement
1	plainte fondée – recommandation
1	suivi d'engagement – respecté
6	plaintes non fondées
1	désistement en cours d'enquête
1	refus d'intervenir – autre motif
1	plainte refusée sans enquête – action d'un élu ou d'un membre de son cabinet
2	plaintes refusées sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal
68	plaintes redirigées – pas en dernier recours
3	dossiers en traitement

Sujets des plaintes

Accès à l'information	2	Parcs et espaces verts	1	Travaux publics – Autre ou Combinaison	1
Animal	3	Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	1	Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Arbre	5	Sécurité – Autre qu'incendie	7	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	5
Bibliothèque/Culture	1	Services aux citoyens – Communication/Information	5	Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	1
Domaine public – Occupation	1	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	2	Zonage/Urbanisme – Autre	2
Dompage matériel – Demande de réparation	3	Services aux citoyens – Délai/Procédure	7		
Dompage matériel – Réclamation monétaire	3	Stationnement municipal et sur rue/ Vignette/Débarcadère	8		
Immeuble – Entretien	1	Travaux publics – Aqueduc/Égout	3		
Immeuble – Salubrité – Insectes	3	Travaux publics – Chaussée/Trottoir	3		
Immeuble – Salubrité – Moisissures	3	Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	2		
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	4	Travaux publics – Déneigement	6		
Nuisance – Bruit	3	Travaux publics – Propreté	1		
Nuisance – Autre ou Combinaison	6				

Côte-des-Neiges- Notre-Dame-de-Grâce^(suite)

Enquêtes approfondies¹³

Un propriétaire se plaint des nombreuses inspections, avis et *Constats d'infraction* reçus pour des problèmes d'entretien et de salubrité dans un de ses logements. Il trouve ces interventions répétées excessives et injustifiées. [Dossier Charte — Plainte non fondée](#)

Une citoyenne se plaint du long délai de traitement de sa demande d'élagage d'un arbre municipal. [Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée](#)
→ Élagage réalisé.

Domages causés à une propriété privée lors de travaux municipaux. L'arrondissement aurait tardé à répondre au citoyen et ne l'aurait pas informé des procédures et délais applicables, pour une réclamation. [Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée](#)
→ Remboursement de 1 149,75 \$.
(Voir résumé p. 11).

Suivi d'engagement. L'arrondissement devait effectuer du marquage dans les traverses pour piétons, à l'intersection du chemin Queen-Mary et de l'avenue Mountain Sights. [Dossier Charte — Engagement respecté](#)
→ Réalisation du marquage.

Un immeuble à condos n'aurait pas d'emplacement pour déposer les bacs de recyclage et les conteneurs à déchets, en vue des collectes. [Désistement](#)

Des citoyens se plaignent des voitures stationnées sur la rue, près de la sortie du garage de leur immeuble. La présence des véhicules limiterait leur champ de vision. [Dossier Charte — Plainte non fondée](#)

Autosaisine. L'**OdM** veut s'assurer que l'arrondissement informe adéquatement les citoyens sur les procédures et les délais applicables pour soumettre une réclamation monétaire, lorsqu'il reçoit une plainte de dommages causés par la Ville. [Dossier Charte — En traitement](#)
(Voir résumé p. 24).

Autosaisine. L'**OdM** enquête sur les longs délais de traitement des demandes d'inspection ou d'élagage d'arbres. [Dossier Charte — Intervention fondée — Engagement](#)
→ Certaines mesures d'amélioration implantées.
→ Engagement à poursuivre sa prise en charge. L'**OdM** fera un suivi.
(Voir résumé p. 25).

Un citoyen conteste l'*Avis d'infraction* qu'il a reçu pour sa thermopompe installée sur des « pattes ». [Plainte fondée — Recommandation — Acceptée](#)
→ Considérant la réglementation en vigueur, l'arrondissement accepte que la thermopompe demeure au même emplacement, sans que le citoyen l'abaisse au sol.
(Voir résumé p. 16).

Réclamation monétaire pour des dommages causés à un aménagement paysager, lors de travaux municipaux. Le délai maximum pour loger un recours légal est expiré. Les plaignants affirment que l'arrondissement les aurait induits en erreur. [Dossier Charte — En traitement](#)

L'arrondissement exige le dépôt d'une nouvelle *Demande de permis* pour des travaux de remplacement de fenêtres déjà réalisés. La plaignante soutient que ces travaux ont été effectués conformément à sa demande initiale. [Plainte fondée en partie — Réglée](#)
→ La citoyenne apportera certains correctifs aux fenêtres installées. Elle n'aura pas besoin d'une nouvelle *Demande de permis* ni d'approbation de *PIIA*.

Refus de l'arrondissement d'abattre un arbre devant la maison de la plaignante. Elle soutient que cet arbre est en dépérissement. [Dossier Charte — Plainte non fondée](#)

Un citoyen se plaint de l'absence de réponse à ses nombreux courriels dénonçant un enjeu de sécurité à une intersection. [Dossier Charte — En traitement](#)

Côte-des-Neiges- Notre-Dame-de-Grâce^(suite)

Analyses/ Enquêtes sommaires²

Un citoyen ne reçoit aucun suivi à la suite d'une plainte concernant les publisacs, formulée il y a plusieurs semaines.

Plainte fondée — Réglée

→ Interventions **OdM** auprès de l'arrondissement : une réponse est envoyée au citoyen.

Un citoyen reçoit des circulaires chez lui, alors qu'il n'en veut pas; il demande que le distributeur soit sanctionné.

Refus d'intervenir — Autre motif

Dossiers antérieurs⁸

Des frais d'occupation du domaine public sont facturés à un citoyen depuis plusieurs années, parce qu'une portion de son allée véhiculaire passe sur le domaine public. Des voisins dans la même situation ne seraient pas facturés. Dossier conjoint avec le Service de l'évaluation foncière et le Service des finances. **Plainte fondée — Réglée**

→ Remboursement des frais payés depuis 3 ans (6 450 \$, incluant les intérêts) et radiation de la facturation pour l'avenir.

(Voir résumé p. 11).

L'arrondissement aurait endommagé et jeté les matériaux de l'aménagement paysager du citoyen, lors des travaux sur la section publique de la conduite d'égouts municipale. L'arrondissement n'a pas remis son terrain en état. **Plainte fondée — Réglée**

→ Compensation de 15 000 \$ pour les matériaux jetés.

(Voir résumé p. 10).

Un citoyen réclame un espace de stationnement réservé pour les personnes à mobilité réduite. **Dossier Charte — Plainte non fondée**

Un citoyen est insatisfait de la manière dont l'arrondissement gère la procédure d'extermination de punaises de lit dans son immeuble. **Dossier Charte — Plainte non fondée**

Le logement du citoyen serait insalubre et mal entretenu. Les interventions municipales seraient inadéquates.

Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée

→ Travaux requis exécutés par le propriétaire de l'immeuble.
→ Gestion du dossier : lacunes constatées. L'**OdM** fera un suivi en 2020.

L'intersection du chemin Queen-Mary et de l'avenue Mountain Sights ne serait pas sécuritaire pour les piétons.

Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée

→ L'arrondissement procède au marquage de la traverse pour piétons à l'intersection.

Un groupe de citoyens est insatisfait du résultat d'une consultation publique relative à un PPCMOI. **Dossier Charte — Plainte non fondée**

Une citoyenne se plaint que le balcon et les escaliers situés à l'arrière de son logement sont dangereux. L'arrondissement a levé l'interdiction de les utiliser.

Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée

→ À la lumière de nos commentaires, l'arrondissement inspecte les structures à nouveau et réévalue les expertises. Certaines structures ne sont pas conformes : l'arrondissement intervient auprès du propriétaire. Des travaux correctifs sont réalisés.

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019 :
206,85 jours ouvrables**

Lachine

6 nouveaux dossiers et 1 dossier antérieur

Résultats

- | | |
|---|--|
| 1 | suivi d'engagement – respecté |
| 1 | plainte refusée sans enquête – plaignant pas personnellement visé par la situation |
| 5 | plaintes redirigées – pas en dernier cours |

Sujets des plaintes

- | | |
|---|---|
| Accès à l'information | 1 |
| Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison | 1 |
| Nuisance – Circulation | 1 |
| Services aux citoyens – Communication/Information | 1 |
| Services aux citoyens – Délai/Procédure | 1 |
| Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie | 1 |
| Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA | 1 |

Dossier antérieur¹

Suivi d'engagement antérieur. L'arrondissement devait effectuer une analyse de la circulation sur la 13^e Avenue.

Dossier Charte — Engagement respecté

- L'analyse de circulation est réalisée. Les experts recommandent que la 13^e Avenue devienne un sens unique vers le nord : l'arrondissement y procède.

Délai de traitement de l'enquête fermée en 2019:
249 jours ouvrables

11 nouveaux dossiers et 1 dossier antérieur

Résultats

- | | |
|---|---|
| 1 | plainte fondée – réglée |
| 2 | plaintes refusées sans enquête – décision du comité exécutif, du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement |
| 9 | plaintes redirigées – pas en dernier recours |

Sujets des plaintes

Immeuble – Salubrité – Moisissures	2
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	1
Stationnement municipal et sur rue/ Vignette/Débarcadère	2
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	1
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	1
Travaux publics – Propreté	1
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	2
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	1
Divers	1

Dossier antérieur¹

Le citoyen conteste l'exigence de l'arrondissement de remettre en état le garage intérieur qu'il a converti en espace de vie pour son fils ayant des besoins particuliers liés à son état de santé (TSA). [Dossier Charte – Plainte fondée – Réglée – Accommodement raisonnable temporaire](#)
→ Une *dérogation mineure* temporaire et assortie de conditions strictes est accordée.
(Voir résumé p. 10).

Délai de traitement de l'enquête fermée en 2019:
448 jours ouvrables

Le Plateau-Mont-Royal

79 nouveaux dossiers et 6 dossiers antérieurs

Résultats

5	plaintes fondées – réglées
1	suivi d'engagement – respecté
6	plaintes non fondées
4	désistements en cours d'enquête
1	refus d'intervenir – autre motif
1	plainte refusée sans enquête – décision du comité exécutif, du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement
61	plaintes redirigées – pas en dernier recours
6	dossiers en traitement

Sujets des plaintes

Accessibilité universelle	1	Ruelle	1	Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	1
Animal	1	Sécurité – Autre qu'incendie	3	Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Appel d'offres/Contrat	1	Services aux citoyens – Communication/Information	5	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	10
Arbre	1	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1	Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	1
Domaine public – Occupation	3	Services aux citoyens – Délai/Procédure	6	Zonage/Urbanisme – Autre	1
Dompage matériel – Demande de réparation	1	Sports et loisirs	1		
Environnement/Développement durable	1	Stationnement municipal et sur rue/ Vignette/Débarcadère	5		
Immeuble – Salubrité – Insectes	1	Taxe – Autre que foncière	1		
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1	Travaux publics – Aqueduc/Égout	3		
Nuisance – Bruit	2	Travaux publics – Chaussée/Trottoir	6		
Nuisance – Circulation	1	Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	5		
Nuisance – Autre ou Combinaison	6	Travaux publics – Déneigement	4		
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	1	Travaux publics – Propreté	7		
Piste cyclable/Vélo	2				

Le Plateau-Mont-Royal^(suite)

Enquêtes approfondies¹³

Le muret de la citoyenne aurait été endommagé par les chenillettes, lors des opérations de déneigement. Elle demande un changement des procédures de déneigement.

Plainte non fondée

Suivi d'engagement antérieur. Meilleur entretien des passages piétonniers sous le viaduc Van Horne.

Dossier Charte — Engagement respecté

→ Les trottoirs du viaduc ont été complètement nettoyés au printemps : ils sont nettoyés chaque semaine durant l'été.

Une citoyenne se plaint de divers problèmes concernant la collecte des ordures, les dépôts illégaux, le nettoyage printanier de sa rue, etc.

Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée

→ Augmentation des inspections et des interventions par l'arrondissement. L'**OdM** constate une amélioration générale de la propreté dans cette rue.

Une citoyenne affirme que le balai mécanique ne passerait pas sur sa rue lors des périodes d'entretien prévues.

Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée

→ Amélioration générale de la propreté de la rue.

Un terre-plein nouvellement installé sur la rue Clark, entre la piste cyclable et la rue, complique les déplacements des personnes à mobilité réduite et leur accès au débarcadère du transport adapté.

Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée

→ Bétonnage du terre-plein devant la résidence où habitent ces citoyens. En hiver, le terrain-plein sera déneigé manuellement en face du débarcadère.

(Voir résumé p. 14).

La clôture du citoyen empiète sur le domaine public. L'arrondissement exige son déplacement. **Plainte non fondée**

Un citoyen conteste la décision de l'arrondissement de démanteler l'entrée charretière devant son garage commercial : il allègue des droits acquis. **Plainte non fondée**

Un citoyen a déposé une requête au 311 pour réclamer la réparation d'une portion de trottoir. Aucun suivi six mois plus tard.

Plainte fondée — Réglée

→ Travaux correctifs effectués.

Un groupe de citoyens se plaint des nuisances sonores émanant du Clos des Carrières : alarmes de recul des véhicules, ventilateurs et activités bruyantes à toute heure de la journée. Dossier conjoint avec l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie et les Services de l'environnement, du matériel roulant et ateliers et de la gestion et planification immobilière. **Dossier Charte — En traitement**

Deux dossiers. Nuisances de bruit et de circulation dans une ruelle utilisée par des commerces comme point de livraison. Problèmes de sécurité et dommages allégués.

Dossiers Charte — En traitement

(Voir résumé p. 20).

Un groupe de citoyens s'oppose à la fermeture permanente de la terrasse Mercure, craignant des problèmes de sécurité et de circulation. **Dossier Charte — En traitement**

Une citoyenne juge excessives les conditions patrimoniales imposées pour l'obtention d'un *Permis de transformation* : retrouver le caractère architectural d'origine pour son nouveau piedroit. **En traitement**

Analyses/ Enquêtes sommaires²

Des locataires contestent l'*Avis d'évacuation* reçu de l'arrondissement les enjoignant à évacuer leur logement, pour des motifs de sécurité. **Dossier Charte — Plainte non fondée**

L'arrondissement a imposé des pénalités à un mandataire qui n'aurait pas exécuté son travail de manière satisfaisante. Le mandataire conteste. **Refus d'intervenir — Autre motif**

Le Plateau-Mont-Royal^(suite)

Dossiers antérieurs⁶

Une citoyenne voudrait que l'arrondissement intervienne plus activement pour régler des problèmes de moisissures dans son logement.

[Dossier Charte](#) — [Plainte non fondée](#)

Une citoyenne reproche à l'arrondissement de ne pas l'avoir informée de l'existence du programme de subventions *Stabilisation des fondations* lorsqu'elle a fait sa demande de permis. Elle réclame la subvention.

[Dossier Charte](#) — [Plainte non fondée](#)

Une citoyenne se plaint que l'arrondissement n'intervient pas suffisamment pour faire cesser les dépôts illégaux d'ordures.

[Dossier Charte](#) — [Désistement en cours d'enquête](#)

Une citoyenne se plaint que le balai mécanique ne passe pas selon les horaires prévus : sa rue serait conséquemment mal entretenue.

[Dossier Charte](#) — [Désistement en cours d'enquête](#)

Un citoyen conteste son exclusion des médias sociaux de l'arrondissement.

[Dossier Charte](#) — [Plainte fondée](#) — [Réglée](#)

→ Réintégration du citoyen sur les plateformes de médias sociaux de l'arrondissement (en juillet 2019).

(Voir résumé p. 9).

Un citoyen conteste le fait que la Ville lui impose des frais d'occupation du domaine public pour l'empiètement de son balcon d'origine installé il y a environ 100 ans.

[En traitement](#)

(Voir résumé p. 18).

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 130,07 jours ouvrables

Le Sud-Ouest

32 nouveaux dossiers et 5 dossiers antérieurs

Résultats

3	plaintes fondées – réglées
1	plainte non fondée
2	désistements en cours d'enquête
1	plainte refusée sans enquête – décision du comité exécutif, du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement
1	plainte refusée sans enquête – action d'un élu ou d'un membre de son cabinet
25	plaintes redirigées – pas en dernier recours
4	dossiers en traitement

Sujets des plaintes

Animal	1
Domaine public – Occupation	1
Dompage matériel – Demande de réparation	1
Dompage matériel – Réclamation monétaire	1
Nuisance – Bruit	2
Nuisance – Circulation	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	2
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	1
Piste cyclable/Vélo	1
Ruelle	3
Sécurité – Autre qu'incendie	2
Services aux citoyens – Communication/Information	3

Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Sports et loisirs	1
Stationnement municipal et sur rue/ Vignette/Débarcadère	3
Travaux publics – Aqueduc/Égout	2
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	1
Travaux publics – Déneigement	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/ Transformation/PIIA	4
Zonage/Urbanisme – Autre	1
Divers	2

Enquêtes approfondies⁴

Une citoyenne craint que l'aménagement d'une ruelle verte complique l'accès à son stationnement arrière et cause des risques de sécurité. Elle soutient aussi ne pas avoir été adéquatement consultée concernant ce projet.

Dossier Charte – Plainte fondée – Réglée
 → Ce projet de ruelle est suspendu en raison du très petit nombre de riverains ayant participé aux consultations sur le projet.

Suivi d'engagements antérieurs. Adopter des mesures pour atténuer la circulation et limiter la vitesse sur la rue Woodland.

Dossier Charte – En traitement
 → L'**OdM** suit l'évolution du dossier.

Des citoyens demandent que l'arrondissement assume une portion des coûts pour le branchement de leur maison centenaire aux réseaux publics d'aqueducs et d'égouts municipaux. **Plainte fondée – Réglée**
 → Remboursement de 1 022 \$.
(Voir résumé p. 10).

Suite →

Le Sud-Ouest^(suite)

Enquêtes approfondies^{4 (suite)}

Une citoyenne demande diverses mesures pour sécuriser une ruelle : elle aimerait qu'un des accès soit bloqué par des bollards, à l'instar d'autres ruelles environnantes.

[Dossier Charte](#) — [En traitement](#)

Dossiers antérieurs⁵

Plusieurs citoyens se plaignent de la circulation automobile accrue dans leur rue, en raison de travaux de construction à proximité.

[Dossier Charte](#) — [Plainte fondée](#) — [Réglée](#)

→ Modification du sens de la circulation et réduction de la vitesse maximale permise.

Plusieurs citoyens se plaignent de l'absence de réponse à leur plainte de circulation excessive formulée plusieurs mois plus tôt.

[Dossier Charte](#) — [Désistement en cours d'enquête](#)

Un citoyen estime que les travaux d'agrandissement de l'immeuble voisin sont non conformes. Il accuse l'arrondissement d'être de mauvaise foi dans la gestion de ce dossier.

[Plainte non fondée](#)

Un citoyen se plaint de devoir payer des frais d'occupation du domaine public pour son balcon et ses escaliers. [En traitement](#)

(Voir résumé p. 18).

Un citoyen indique avoir de la difficulté à obtenir de l'information sur les frais d'occupation du domaine public exigés par l'arrondissement. [Dossier Charte](#) — [En traitement](#)

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 313,4 jours ouvrables

L'Île-Bizard- Sainte-Genève

9 nouveaux dossiers et 3 dossiers antérieurs

Résultats

- 1 dossier fermé – autre motif

- 2 désistements en cours d'enquête

- 1 plainte refusée sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal

- 8 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Sujets des plaintes

- Nuisance – Bruit 1

- Nuisance – Circulation 1

- Services aux citoyens – Autre ou Combinaison 1

- Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement 2

- Services aux citoyens – Délai/Procédure 1

- Taxe – Autre que foncière 1

- Travaux publics – Aqueduc/Égout 2

- Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage 1

- Travaux publics – Déneigement 1

- Travaux publics – Propreté 1

Dossiers antérieurs³

- Deux dossiers. Une citoyenne se plaint du bruit excessif causé par deux thermopompes récemment installées par son voisin. Elle se plaint également de la gestion inadéquate de ses plaintes par l'arrondissement. [Dossiers Charte](#) — [Désistements en cours d'enquête](#)

- Un citoyen se plaint de divers problèmes dans le parc de maisons mobiles où il réside. [Dossier Charte](#) — [Dossier fermé](#) — [Autre motif](#)

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 533 jours ouvrables

Mercier– Hochelaga-Maisonneuve

74 nouveaux dossiers et 2 dossiers antérieurs

Résultats	Sujets des plaintes					
5 plaintes fondées – réglées	Accès à l'information	1	Ruelle	3	Travaux publics – Autre ou Combinaison	1
1 plainte fondée – recommandation	Arbre	4	Sécurité – Incendie	1	Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	2
8 plaintes non fondées	Constat – Stationnement	1	Sécurité – Autre qu'incendie	4	Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	2
1 désistement en cours d'enquête	Domaine public – Occupation	1	Services aux citoyens – Communication/Information	3	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/ Transformation/PIIA	11
1 plainte refusée sans enquête – décision du comité exécutif, du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement	Éthique	1	Services aux citoyens – Délai/Procédure	3	Zonage/Urbanisme – Autre	1
1 plainte refusée sans enquête – action d'un élu ou d'un membre de son cabinet	Immeuble – Entretien	1	Services aux citoyens – Autre ou Combinaison	1		
1 plainte refusée sans enquête – plaignant pas personnellement visé par la situation	Immeuble – Salubrité – Insectes	1	Sports et loisirs	1		
	Immeuble – Salubrité – Moisissures	1	Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	2		
	Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	2	Travaux publics – Aqueduc/Égout	4		
	Nuisance – Bruit	7	Travaux publics – Chaussée/Trottoir	2		
53 plaintes redirigées – pas en dernier recours	Nuisance – Circulation	1	Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	3		
	Nuisance – Autre ou Combinaison	2	Travaux publics – Déneigement	4		
5 dossiers en traitement	Parcs et espaces verts	2	Travaux publics – Propreté	2		
	Remorquage	1				

Mercier– Hochelega-Maisonneuve^(suite)

Enquêtes approfondies¹⁷

Un propriétaire soutient qu'il avait un droit acquis au maintien de l'entrée charretière qui a été démantelée par l'arrondissement. [Désistement en cours d'enquête](#)

Un citoyen souhaite conserver une clôture récemment installée sur le domaine public, sans devoir s'acquitter des frais d'occupation; cette nouvelle clôture serait à la même place que l'ancienne qui était tolérée depuis plus de 20 ans. [Plainte non fondée](#)

Les propriétaires d'une maison ancestrale demandent l'approbation de leur projet de démolition/reconstruction. Ils contestent l'exigence de fournir un rapport d'expertise sur la stabilité du bâtiment. [Dossier Charte — Plainte non fondée](#)

Un citoyen conteste le fait que l'arrondissement utilise l'application *Google Maps* pour valider les empiètements des clôtures ou d'autres aménagements privés. [Dossier Charte — Plainte non fondée](#)

Malgré ses nombreuses demandes, un locataire attend toujours que l'arrondissement intervienne pour assurer la réalisation des travaux requis dans son logement. [Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée](#)
→ Inspection du logement par l'arrondissement.

Le temps alloué par le feu de circulation pour traverser la rue à pied, au coin des rues Sherbrooke et Moreau, est trop court : des citoyens demandent à l'arrondissement d'en augmenter la durée. [Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée](#)
→ Le temps alloué pour traverser est augmenté de six secondes (total de 27 secondes).
(Voir résumé p. 15).

Un groupe de citoyens se plaint de l'état des trottoirs sur la rue Sherbrooke, entre la rue Préfontaine et la place De Léry : les citoyens demandent que ces trottoirs soient réparés. [Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée](#)
→ Des travaux de colmatage et d'asphaltage sont réalisés.
(Voir résumé p. 15).

Suivi d'engagements souscrits par l'arrondissement concernant le bruit généré par les systèmes de réfrigération et de ventilation d'un commerce avoisinant. [Dossier Charte — En traitement](#)

L'arrondissement refuse une *Demande de permis* pour l'agrandissement d'une garderie, au troisième étage d'un immeuble. Le CCU a émis deux recommandations défavorables. L'arrondissement a fermé le dossier. [Plainte fondée — Réglée](#)
→ Nouvelle disposition réglementaire identifiée. Délivrance du *Permis de transformation* et remboursement des frais d'étude de 343 \$.
(Voir résumé p. 13).

Trois dossiers. Divers citoyens se plaignent de la gestion inadéquate de leur plainte de bruit, lors des concerts en plein air sur l'esplanade du Stade olympique. [Dossiers Charte — Plaintes non fondées](#)

Un citoyen conteste le refus de l'arrondissement de lui délivrer un *Permis d'abattage* d'un arbre; il serait dépérissant. [Dossier Charte — Plainte non fondée](#)

Des citoyens s'inquiètent des répercussions potentielles du projet de réaménagement du parc Dupéré : perte d'espaces de stationnement; problèmes d'écoulement d'eau; problèmes de circulation et de sécurité; etc. Ils estiment aussi ne pas avoir été suffisamment consultés et informés sur le projet. [Dossier Charte — En traitement](#)

Une autre citoyenne se plaint du projet de réaménagement du parc Dupéré : la nouvelle entrée prévue longera son terrain. Elle soulève des enjeux de sécurité, une absence de considération de ses préoccupations et un manque de communication de la part de l'arrondissement. [Dossier Charte — En traitement](#)

De nouveaux panneaux de signalisation interdisant le stationnement ont été installés devant les panneaux d'arrêt. Une citoyenne souligne un enjeu de sécurité. [Dossier Charte — En traitement](#)

Une citoyenne demande que les haies de son voisin soient coupées. Ces haies obstrueraient son champ de vision lorsqu'elle sort de son garage et s'engage dans la rue avec son véhicule. [En traitement](#)

Mercier– Hochelaga-Maisonneuve^(suite)

Analyse/ Enquête sommaire¹

Un citoyen a transmis une plainte par courrier recommandé il y a deux mois : il attend toujours un suivi de l'arrondissement.

[Plainte fondée](#) — [Réglée](#)

→ Une réponse est envoyée au citoyen.

Dossiers antérieurs²

Une citoyenne se plaint de l'achalandage et du bruit provenant d'une aire de jeux, dans une ruelle adjacente à sa cour; l'arrondissement n'avait pas autorisé cette aire de jeux.

[Dossier Charte](#) — [Plainte fondée](#) —

[Recommandations](#)

→ Notre enquête confirme plusieurs problèmes, incluant des enjeux de sécurité pour les jeunes enfants qui utilisent des mobiles de jeux qui ne sont pas conçus pour un usage public et sont installés sur une surface dure, sans ancrage. Le dossier ne réussit pas à se régler par voie de médiation. [Recommandations](#) émises fin 2019.

(Voir résumé p. 17).

Un citoyen trouve inesthétique le revêtement des murs d'un immeuble voisin. Il soutient que cette situation influe défavorablement sur la valeur des propriétés avoisinantes.

[Plainte non fondée](#)

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019:
122 jours ouvrables**

Montréal-Nord

19 nouveaux dossiers et 1 dossier antérieur

Résultats

- 1 [plainte non fondée](#)

- 17 [plaintes redirigées – pas en dernier recours](#)

- 2 [dossiers en traitement](#)

Sujets des plaintes

Immeuble – Salubrité – Insectes	3
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	2
Sécurité – Incendie	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	2
Services aux citoyens – Délai/Procédure	2
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	1
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	1
Travaux publics – Déneigement	1
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIA	3
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Enquêtes approfondies²

- Une citoyenne dont le logement serait infesté de punaises demande que tout l'immeuble soit assujéti à un traitement anti-punaises. Elle se plaint également du délai d'intervention de l'arrondissement.
[Dossier Charte – Plainte non fondée](#)
- Une citoyenne se plaint des nuisances générées par un lieu de culte probablement non conforme, dans son voisinage.
[Dossier Charte – En traitement](#)

Dossier antérieur¹

L'**OdM** poursuit ses suivis pour que l'arrondissement inspecte les lieux de culte non conformes afin de s'assurer que leur aménagement et leur usage ne mettent pas en danger la sécurité des personnes qui s'y trouvent. [Dossier Charte – En traitement](#) (Voir résumé p. 19).

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019: 50 jours ouvrables

Outremont

34 nouveaux dossiers et 1 dossier antérieur

Résultats

2	plaintes fondées – réglées
1	plainte fondée – engagement
5	plaintes fondées – recommandations
1	suivi d'engagement – non respecté
1	désistement en cours d'enquête
1	plainte refusée sans enquête – décision du comité exécutif, du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement
1	plainte refusée sans enquête – action d'un élu ou d'un membre de son cabinet
1	plainte refusée sans enquête – plaignant pas personnellement visé par la situation
1	refus d'intervenir – prescription
1	refus d'intervenir – autre motif
18	plaintes redirigées – pas en dernier recours
2	dossiers en traitement

Sujets des plaintes

Constat – Stationnement	1
Domaine public – Activité commerciale	1
Domaine public – Occupation	1
Immeuble – Salubrité – Insectes	1
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	2
Parcs et espaces verts	1
Participation citoyenne – Droit d'initiative	1
Ruelle	1
Sécurité – Autre qu'incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1

Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	2
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	6
Travaux publics – Propreté	1
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	9
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	2

Enquêtes approfondies¹⁰

Autosaisine. L'**OdM** veut s'assurer que les améliorations préalablement apportées au service de collecte des matières recyclables sont respectées par le nouvel entrepreneur. L'**OdM** veut également confirmer que les mesures sont mises en œuvre pour éviter les omissions récurrentes de collectes, comme dans le passé. [Dossier Charte – Intervention fondée – Réglée](#)

→ Embauche d'une nouvelle inspectrice en salubrité; intervention de l'arrondissement auprès de l'entrepreneur; amélioration des rapports post-inspections afin de pouvoir faire de meilleurs suivis. (Voir résumé p. 25).

Suite →

Outremont(suite)

Enquêtes approfondies¹⁰ (suite)

Cinq dossiers. En 2018, l'**OdM** avait émis **8 Recommandations** concernant un projet majeur de construction résidentielle. L'**OdM** demeurait sans réponse finale de l'arrondissement pour **6 de ces Recommandations**. Il effectue donc un suivi auprès de l'arrondissement : **4 Recommandations sont acceptées et 2 sont refusées**.

- Des dispositions réglementaires seront revues et corrigées : l'arrondissement prévoit être en mesure d'adopter un nouveau *Règlement sur les PIIA* au printemps 2020. L'**OdM** fera un suivi.
- L'arrondissement a vérifié et confirmé la conformité de certains travaux par rapport aux plans approuvés.
- Une directive a été émise aux employés réitérant l'importance de comprendre l'ampleur du projet et d'obtenir toutes les informations et les documents prévus par la réglementation, avant d'autoriser des travaux de construction ou de terrassement.

- Des procédures claires sont mises en place afin d'assurer une application uniforme et équitable des règles régissant les PIIA, les *Demandes de dérogation mineure* et les autorisations de travaux ou d'aménagements paysagers.
- Les **Recommandations** suivantes sont refusées :
 - Soumettre au CCU, pour étude et recommandations, puis au Conseil d'arrondissement, pour décisions, toutes les modifications apportées à des aménagements sur une propriété qui avaient fait l'objet d'un PIIA en 2014 et qui ont été réalisées sans nouvelle approbation de PIIA.
 - Prendre des mesures pour faire retirer les murs de la marge de recul.

Suivi d'engagement. En 2018, l'arrondissement s'était engagé à exiger la démolition de murets qui empiètent illégalement sur le domaine public. **Engagement non respecté**

- Le Conseil d'arrondissement a décidé d'autoriser ces empiètements permanents sur le domaine public.
- L'**OdM** attend la confirmation des frais annuels qui seront facturés au propriétaire.

Un groupe de citoyens se plaint de multiples nuisances (bruit, stationnement illégal des véhicules de livraison et de la clientèle, bacs à ordures mal ordonnés, etc.) générées par les activités d'une épicerie.

Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée

- Vérifications plus fréquentes des lieux par l'arrondissement, le SPVM et la firme responsable de la gestion du stationnement G4S.
- Installation d'un écran acoustique autour de l'appareil de ventilation.
- L'arrondissement vérifie régulièrement l'état de propreté de la ruelle adjacente à l'épicerie.

Malgré les interventions de l'arrondissement depuis deux ans, des voisins continuent de déposer leurs bacs à ordures sans tenir compte des horaires prescrits pour ce faire.

Dossier Charte — En traitement

Un groupe de citoyens se plaint des nuisances (bruit, poussière, vibrations, enjeux de sécurité, etc.) générées par les activités d'un chantier en cours depuis 2018. Les citoyens déplorent ne pas être informés de l'avancement des travaux.

Dossier Charte — En traitement

Outremont(suite)

Analyses/ Enquêtes sommaires²

Une citoyenne se plaint d'un problème de punaises de lit en 2014, dans un logement qu'elle n'occupe plus. [Refus d'intervenir](#) — [Prescription](#)

L'arrondissement a prolongé la période de grâce pour le renouvellement des vignettes. Un citoyen qui a déjà payé la sienne réclame un remboursement partiel pour cette période. [Refus d'intervenir](#) — [Autre motif](#)

Dossier antérieur¹

Le propriétaire d'un commerce demande l'ajout d'une entrée charretière sur la rue Hutchison, pour faciliter son accès lorsqu'il stationne ses véhicules derrière l'immeuble où se situe son commerce. [Plainte non fondée](#)

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019:
170,36 jours ouvrables**

Pierrefonds-Roxboro

22 nouveaux dossiers

Résultats

- 1 suivi d'engagement – respecté

- 2 plaintes non fondées

- 2 désistements en cours d'enquête

- 1 refus d'intervenir – prescription

- 15 plaintes refusées sans enquête – pas en dernier recours

- 1 dossier en traitement

Sujets des plaintes

Animal	1
Arbre	1
Domage matériel – Demande de réparation	2
Nuisance – Bruit	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	3
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	2
Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Travaux publics – Déchets/ Recyclage/Compostage	1
Travaux publics – Déneigement	2
Travaux publics – Autre ou Combinaison	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/ Transformation/PIIA	3
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	1

Enquêtes approfondies⁴

- 1 Un citoyen affirme qu'un *Projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble* (PPCMOI) ayant fait l'objet d'une consultation publique et d'une approbation du Conseil d'arrondissement n'a pas été respecté : les travaux réalisés ne concorderaient pas avec ce qui avait été présenté. [Dossier Charte](#) — [Plainte non fondée](#)
- 1 Suivi d'engagement antérieur. Diverses mesures visant à diminuer les nuisances sonores provenant d'une piscine privée ouverte au public, de manière à ne pas déranger le voisinage. [Dossier Charte](#) — [Engagement respecté](#) (Voir résumé p. 23).
- 1 À la suite de travaux municipaux, l'arrondissement ajoute un fossé entre le domaine public et la propriété privée. Le citoyen se plaint des conséquences dont, notamment, des problèmes de sécurité. Il demande à l'arrondissement de remblayer. [Dossier Charte](#) — [Plainte non fondée](#)
- 1 Les cours arrière et latérales des voisins du plaignant seraient encombrées de déchets et de ferrailles. Malgré les interventions de l'arrondissement depuis quatre ans, la situation persiste. [Dossier Charte](#) — [En traitement](#)

Analyse/ Enquête sommaire¹

Un citoyen soutient que l'arrondissement n'a pas respecté son règlement lorsqu'il a approuvé un PPCMOI, en 2015. Les travaux approuvés sont différents de ceux qui avaient été présentés à la consultation publique. [Refus d'intervenir](#) — [Prescription](#)

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 27 jours ouvrables

Rivière-des-Prairies- Pointe-aux-Trembles

60 nouveaux dossiers

Résultats

5	plaintes fondées – engagements
1	suivi d'engagement – respecté
7	plaintes non fondées
1	plainte refusée sans enquête – décision du comité exécutif, du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement
2	plaintes refusées sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal
42	plaintes redirigées – pas en dernier en recours
2	dossiers en traitement

Sujets des plaintes

Arbre	4
Constat – Autre que stationnement	2
Dompage matériel – Demande de réparation	3
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	2
Sécurité – Autre qu'incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	2
Services aux citoyens – Autre ou Combinaison	1
Stationnement municipal et sur rue/ Vignette/Débarcadère	2
Travaux publics – Aqueduc/Égout	2
Travaux publics – Autre ou Combinaison	4

Travaux publics – Chaussée/Trottoir	3
Travaux publics – Déchets/ Recyclage/Compostage	4
Travaux publics – Déneigement	4
Travaux publics – Propreté	1
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	14
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/ Transformation/PIIA	5
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	1
Zonage/Urbanisme – Autre	2

Enquêtes approfondies¹⁵

Dix dossiers. Plusieurs citoyens croient ne pas être traités équitablement. L'arrondissement leur a transmis un *Avis de non-conformité* de leurs clôtures qui empiètent sur le domaine public : d'autres citoyens dans la même situation n'auraient pas reçu de tels avis. Les communications de l'arrondissement seraient déficientes. **5 plaintes fondées – Engagements et 5 plaintes non fondées**
 → Les avis sont justifiés.
 → L'arrondissement s'engage toutefois à élaborer un plan de communication afin de mieux informer les citoyens de ses interventions.
 (Voir résumé p. 14).

Une citoyenne soutient qu'une erreur commise par l'arrondissement dans la description de son projet est à l'origine du refus de sa *Demande de permis* par le Conseil d'arrondissement. **Plainte non fondée**

Suite →

Rivière-des-Prairies- Pointe-aux-Trembles^(suite)

Enquêtes approfondies^{15 (suite)}

Un groupe de citoyens se plaint des nuisances engendrées par l'utilisation d'un passage piétonnier municipal qui longe leur immeuble. Ce passage mène au parc Hans-Selye. La construction d'une piscine est prévue dans ce parc. Les citoyens craignent une augmentation des nuisances. Ils demandent la fermeture de ce passage.

[Dossier Charte](#) — [En traitement](#)

Suivi d'engagement antérieur. L'arrondissement s'est engagé à effectuer en priorité la réfection d'une portion de trottoir, afin de corriger un problème de dénivellation entre le pavé d'un citoyen et le trottoir.

[Engagement respecté](#)

→ Réfection réalisée et pente conforme.

Un citoyen souhaite que l'arrondissement déplace un lampadaire qui obstruerait son entrée de garage. [Plainte non fondée](#)

Des employés se plaignent d'une nouvelle signalisation interdisant le virage à droite près de l'entreprise où ils travaillent. Cette signalisation serait peu visible et aurait été installée sans avis préalable. Ils ont reçu des *Constats d'infraction*. [En traitement](#)

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019:
50,92 jours ouvrables**

Témoignages 2019^(suite)

Tout d'abord, je tiens à vous remercier pour la qualité de votre recherche et l'abondance d'information contenue dans votre réponse. Très cordialement. (C. D.)

Je vous remercie une fois de plus d'avoir répondu promptement à mon courriel... Mon époux et moi sommes très reconnaissants de votre appui en ce qui concerne ce dossier. Ce problème n'aurait pu être réglé sans votre intervention. (S. B.)

Un énorme merci pour l'aide que vous m'avez apportée. (M. P.)

Un gros merci pour votre aide très efficace dans notre dossier du bruit. (F. B.)

Suite p.72 →

Rosemont–La Petite-Patrie

79 nouveaux dossiers et 2 dossiers antérieurs

Résultats

2	plaintes fondées – réglées
1	plainte fondée – engagement
1	plainte fondée – recommandation
3	plaintes non fondées
2	désistements en cours d'enquête
1	plainte refusée sans enquête – décision du comité exécutif, du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement
3	plaintes refusées sans enquête – action d'un élu ou d'un membre de son cabinet
64	plaintes redirigées – pas en dernier recours
4	dossiers en traitement

Sujets des plaintes

Animal	2	Remorquage	1	Travaux publics – Autre ou Combinaison	1
Arbre	1	Ruelle	2	Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/ Stationnement privé	1
Domaine public – Occupation	2	Sécurité – Autre qu'incendie	2	Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/ Transformation/PIIA	4
Domage matériel – Réclamation monétaire	1	Services aux citoyens – Communication/Information	4	Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	2
Environnement/Développement durable	1	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	3	Zonage/Urbanisme – Autre	5
Éthique	1	Services aux citoyens – Délai/Procédure	7		
Immeuble – Entretien	2	Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	8		
Immeuble – Salubrité – Moisissures	2	Travaux publics – Aqueduc/Égout	3		
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	2	Travaux publics – Chaussée/Trottoir	4		
Nuisance – Bruit	6	Travaux publics – Déchets/ Recyclage/Compostage	2		
Nuisance – Autre ou Combinaison	5	Travaux publics – Déneigement	3		
Parcs et espaces verts	1	Travaux publics – Propreté	1		
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	2				

Rosemont–La Petite-Patrie^(suite)

Enquêtes approfondies⁹

Une citoyenne se plaint de l'attitude d'un inspecteur de l'arrondissement à son égard, dans le cadre du traitement de sa plainte.

[Dossier Charte](#) — [Désistement en cours d'enquête](#)

Une citoyenne se plaint que son logement est trop froid (l'automne et l'hiver) : le vide sanitaire serait mal isolé; les portes, les murs et les fenêtres ne seraient pas suffisamment étanches; le logement serait généralement mal entretenu par le propriétaire.

[Dossier Charte](#) — [Plainte fondée](#) — [Engagement](#)

→ Engagement à inspecter le logement durant l'hiver 2019-2020, une fois le temps froid arrivé.

Une citoyenne conteste le refus de l'arrondissement de lui délivrer un *Permis de construction* : l'arrondissement indique que son projet ne respecte pas toutes les normes de construction. [Plainte non fondée](#)

Une citoyenne demande l'abattage ou l'élagage d'un arbre municipal situé devant sa résidence.

[Dossier Charte](#) — [Plainte non fondée](#)

Un groupe de citoyens se plaint des nuisances sonores émanant du Clos des Carrières : alarmes de recul des véhicules, ventilateurs et activités bruyantes à toute heure de la journée. Dossier conjoint avec l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal et les Services de l'environnement, du matériel roulant et des ateliers et de la gestion et planification immobilière.

[Dossier Charte](#) — [En traitement](#)

Une citoyenne se plaint du long délai pour traiter une *Demande de cession de ruelle* soumise en 2014. Dossier conjoint avec le Service de la gestion et planification immobilière. [En traitement](#)

Une citoyenne se plaint de l'usage non conforme de l'immeuble jumelé au sien (résidence touristique) et des nuisances qui en découlent (bruits excessifs, va-et-vient constants, etc.). [Plainte non fondée](#)

Une citoyenne note une quantité inhabituelle d'eau sur son terrain, depuis des travaux extérieurs exécutés par son voisin. Elle questionne le bien-fondé du permis délivré pour ces travaux. [Désistement en cours d'enquête](#)

Une locataire soupçonne la présence de moisissures dans un puits de lumière qui donne sur la salle de bain de son logement.

[Dossier Charte](#) — [En traitement](#)

Analyses/ Enquêtes sommaires²

Une citoyenne se plaint de ne pas encore avoir obtenu de suivi, deux mois après avoir soumis une requête. [Plainte fondée](#) — [Réglée](#)
→ Interventions auprès de l'arrondissement : une réponse est envoyée à la citoyenne.

Une citoyenne redirigée par l'**OdM** à la Direction d'arrondissement se plaint de ne pas obtenir de suivi : elle aurait laissé deux messages à cette direction.

[Plainte fondée](#) — [Réglée](#)

→ Prise en charge et règlement de la plainte par l'arrondissement.

Rosemont–La Petite-Patrie^(suite)

Dossiers antérieurs²

Des citoyens sont insatisfaits du traitement de leurs plaintes par le BAM de l'arrondissement. [Dossier Charte](#) — [En traitement](#)

Une citoyenne demande que la Ville assume les frais encourus pour raccorder sa propriété aux conduites d'eau et d'égouts en façade de sa maison. Sa propriété est actuellement branchée sur une rue transversale, en passant sous la propriété voisine. Elle a été privée d'eau pendant plusieurs mois et n'a toujours pas de service d'égouts (écoulement très lent). La réparation des tuyaux actuels est impossible car ils passent sous un garage.

[Dossier Charte](#) — [Plainte fondée](#) — [Recommandation](#) — [Refusée](#)

→ Refus de l'arrondissement de considérer un branchement en façade comme un nouveau branchement au sens du règlement.

(Voir résumé p. 16).

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019: 64,22 jours ouvrables

Témoignages 2019^(suite)

Je vous remercie infiniment pour toutes les bonnes informations que vous m'avez envoyées. Elles sont très aidantes. Merci ! (L. G.)

Thank you so much! I don't know if it was your efforts but the city just came and cleaned up our lane and it looks good again. Thank you! (J.)

Voici la confirmation du courriel de la Ville de Montréal ainsi que la lettre (confirmant) que mon dossier est réglé et fermé. Je vous remercie infiniment pour l'assistance que vous m'avez donnée dans le dossier. Encore une fois merci. (G. L.)

Je voulais juste vous remercier et vous informer que la situation a été résolue. Merci. (C. P.)

Suite p.81 →

Saint-Laurent

11 nouveaux dossiers et 1 dossier antérieur

Résultats	Sujets des plaintes	Enquête approfondie ¹	Dossier antérieur ¹
1 plainte non fondée	Accès à l'information 1	Un citoyen se plaint des inconvénients découlant de la présence d'ateliers municipaux voisins (bruit et poussière). Dossier Charte — En traitement	Un citoyen soutient qu'une conduite d'égouts municipale serait obstruée par les racines d'un arbre, en raison d'une défaillance structurale. Plainte non fondée
1 plainte refusée sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal	Constat – Autre que stationnement 1		
9 plaintes redirigées – pas en dernier recours	Nuisance – Bruit 1		
1 dossier en traitement	Nuisance – Autre ou Combinaison 1		
	Services aux citoyens – Communication/Information 1		
	Services aux citoyens – Délai/Procédure 2		
	Travaux publics – Aqueduc/Égout 2		
	Travaux publics – Déneigement 2		
	Zonage/Urbanisme – Permis – Autre 1		

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019: 258 jours ouvrables

Saint-Léonard

13 nouveaux dossiers

Résultats

1	plainte non fondée
1	refus d'intervenir – prescription
10	plaintes redirigées – pas en dernier recours
1	dossier en traitement

Sujets des plaintes

Accès à l'information	2
Arbre	2
Immeuble – Entretien	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1
Nuisance – Circulation	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Taxe – Autre que foncière	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	2

Enquêtes approfondies²

Un groupe de citoyens se plaint de la circulation excessive sur la rue Aimé-Renaud et du non-respect des limites de vitesse : les citoyens souhaitent des solutions afin de pallier ces problèmes de sécurité. [Dossier Charte](#) — [En traitement](#)

Lors de ses travaux de construction, le citoyen a installé plus profondément la section de la conduite d'égouts située sous son terrain. Il demande à l'arrondissement de remplacer et d'abaisser la section située sous le domaine public. [Plainte non fondée](#)

Analyse/ Enquête sommaire¹

Une citoyenne conteste les conclusions d'un rapport d'inspection de 2016. [Refus d'intervenir](#) — [Prescription](#)

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 10 jours ouvrables

Verdun

58 nouveaux dossiers et 2 dossiers antérieurs

Résultats

3	plaintes fondées – réglées
2	plaintes fondées – engagements
1	plainte fondée – refus de règlement par le citoyen
6	plaintes non fondées
1	plainte refusée sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal
1	refus d'intervenir – recours judiciaire plus approprié
16	plaintes redirigées – pas en dernier recours
30	dossiers en traitement

Sujets des plaintes

Accès à l'information	1
Accessibilité universelle	1
Arbre	3
Dompage matériel – Réclamation monétaire	3
Immeuble – Salubrité – Moisissures	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	6
Piste cyclable/Vélo	31
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1

Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	1
Travaux publics – Déneigement	1
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	2

Enquêtes approfondies⁴⁰

Cinq dossiers. Des citoyens se plaignent de la gestion inadéquate des nuisances lumineuses générées par un terrain de pratique de golf. [Plaintes non fondées](#)

Une citoyenne demande une compensation financière. Son bac de recyclage aurait été endommagé lors d'une opération de déneigement. [Plainte fondée – Refus de règlement par la citoyenne](#)
→ L'arrondissement offre un nouveau bac de recyclage à la citoyenne.

Une propriétaire soutient que l'arrondissement ne lui a pas donné l'opportunité de régler un problème de moisissures, à la suite d'une plainte formulée par sa locataire. [Dossier Charte – Plainte non fondée](#)

Un groupe de citoyens soutient que des irrégularités dans un *Permis d'abattage d'arbre* auraient conduit à l'abattage non autorisé de six arbres dans une cour d'école. [Dossier Charte – Plainte non fondée](#)

Suite →

Verdun^(suite)

Enquêtes approfondies⁴⁰ (suite)

Un groupe de citoyens juge erronée la méthode de calcul retenue par l'arrondissement dans une *Étude de déploiement de la canopée*, dans le cadre d'une approbation de PIIA. [Dossier Charte](#) — [Plainte fondée](#) — [Engagement](#)

→ L'arrondissement reconnaît qu'il doit revoir les méthodes de calcul de la canopée actuelle et future, dans les dossiers qui nécessitent l'approbation d'un PIIA. Il s'y engage.

Trente dossiers. Plusieurs citoyens contestent les nouvelles bandes cyclables implantées sur la rue de Verdun, dans le cadre d'un projet pilote : absence de consultation préalable et perte d'espaces de stationnement.

[Dossiers Charte](#) — [En traitement](#)

Autosaisine. Dès réception des plaintes précédentes, l'**Odm** constate des problèmes de sécurité pour les usagers de cette bande cyclable : les saillies de trottoir aux intersections forcent les cyclistes à dévier dans la voie de circulation des véhicules. L'**Odm** intervient immédiatement. [Dossier Charte](#) — [Intervention fondée](#) — [Réglée](#)

→ Travaux correctifs réalisés rapidement pour rendre la piste plus sécuritaire.

(Voir résumé p. 24).

Analyse/ Enquête sommaire¹

Une citoyenne réclame une compensation monétaire. Des dommages auraient été causés à ses biens lors de leur prise en charge par l'arrondissement, au moment de son éviction par un huissier.

[Plainte refusée](#) — [Recours judiciaire plus approprié](#)

Dossiers antérieurs²

Un citoyen se plaint de ne pas avoir été consulté ni informé concernant le projet de réaménagement de l'intersection, devant chez lui. [Dossier Charte](#) — [Plainte fondée](#) — [Engagement](#)

→ L'arrondissement est actuellement en démarche stratégique pour améliorer ses communications, incluant avec les citoyens. L'**Odm** fera un suivi.

Ce citoyen se plaint du réaménagement qui a été fait de l'intersection à côté de chez lui : le tronçon de la rue Beurling qui était devant sa propriété a été retiré. Il n'a plus de rue en façade. [Dossier Charte](#) — [Plainte fondée](#) — [Réglée](#)

→ Aménagement d'un débarcadère à proximité de sa résidence.

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 196,15 jours ouvrables

Ville-Marie

99 nouveaux dossiers et 3 dossiers antérieurs

Résultats

8	plaintes fondées – réglées	72	plaintes redirigées – pas en dernier recours
1	suivi d'engagement – respecté	4	dossiers en traitement
5	plaintes non fondées		
3	désistements en cours d'enquête		
1	plainte redirigée en cours d'enquête		
1	absence de juridiction – après analyse sommaire		
1	plainte refusée sans enquête – action d'un élu ou d'un membre de son cabinet		
2	plaintes refusées sans enquête – décision du comité exécutif, du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement		
2	plaintes refusées sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal		
2	plaintes refusées sans enquête – plaignant pas personnellement visé par la situation		

Sujets des plaintes

Accès à l'information	1	Jardin communautaire	1
Animal	1	Nuisance – Bruit	6
Appel d'offres/Contrat	2	Nuisance – Autre ou Combinaison	8
Arbre	1	Piste cyclable/Vélo	1
Constat – Autre que stationnement	1	Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	1
Domaine public – Activité commerciale	5	Ruelle	4
Domaine public – Occupation	7	Sécurité – Autre qu'incendie	7
Domage matériel – Réclamation monétaire	1	Services aux citoyens – Communication/Information	3
Environnement/Développement durable	1	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Fourrière	2	Services aux citoyens – Délai/Procédure	7
Immeuble – Entretien	2	Services aux citoyens – Autre ou Combinaison	2
Immeuble – Salubrité – Insectes	1	Sports et loisirs	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	2		
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	2		

Ville-Marie (suite)

Sujets des plaintes (suite)

Stationnement municipal et sur rue/ Vignette/Débarcadère	6
Travaux publics – Aqueduc/Égout	3
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	2
Travaux publics – Déchets/ Recyclage/Compostage	1
Travaux publics – Dénéigement	6
Travaux publics – Propreté	2
Travaux publics – Autre ou Combinaison	1
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/ Transformation/PIIA	5
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	2
Zonage/Urbanisme – Autre	1
Divers	1

Enquêtes approfondies⁸

La Ville refuse de vendre au plaignant une parcelle de terrain adjacente à sa propriété. Cette parcelle fait partie d'un parc municipal. Dossier Charte — Plainte non fondée
Suivi d'engagement antérieur de régler un problème d'écoulement des eaux de la ruelle, dans la cour de citoyens. En traitement
Un groupe de copropriétaires soutient qu'un mur de leur propriété a été endommagé par la machinerie municipale, en raison d'un poteau d'Hydro-Québec installé il y a quelques années : ces citoyens demandent que ce poteau soit déplacé. En traitement
Suivi d'un dossier antérieur. L'arrondissement s'est engagé à rembourser une partie des frais d'occupation permanente du domaine public facturés à un syndicat de copropriété et à réduire une facture pour d'autres travaux. En traitement <i>(Voir résumé p. 23).</i>

Suivi d'engagement antérieur d'améliorer le système de gestion des plages horaires, pour les musiciens de la place Jacques-Cartier. Engagement respecté → Résolution des problèmes techniques pour l'envoi des courriels de confirmation et instauration d'une heure limite pour annuler une plage horaire octroyée. <i>(Voir résumé p. 25).</i>
Un citoyen a demandé la fermeture d'une entrée de la ruelle qui longe sa propriété. Plusieurs mois après sa demande, il n'a aucun suivi. Plainte fondée — Réglée → Nos vérifications révèlent qu'il y a confusion quant à la juridiction de l'Éco-quartier et celle de l'arrondissement relativement aux ruelles vertes. L'arrondissement clarifie le tout et prend en charge la demande du citoyen.
Un citoyen conteste la décision de l'arrondissement de ne plus déneiger la ruelle située en bordure de l'immeuble où il habite. En traitement

Une citoyenne affirme que son immeuble serait fissuré à cause de l'affaissement du sol sous sa fondation. Elle suspecte des infiltrations d'eau provenant du réseau d'aqueducs de la Ville. Plainte non fondée
--

Ville-Marie(suite)

Analyses/ Enquêtes sommaires⁹

Un citoyen se plaint du bruit découlant des opérations de déneigement.

[Dossier Charte](#) — [Plainte non fondée](#)

Un citoyen se plaint que l'arrondissement refuse de lui accorder un troisième délai supplémentaire pour récupérer ses meubles, à la suite de son éviction. [Plainte non fondée](#)

Deux dossiers. Des citoyens se plaignent que l'arrondissement n'a pas donné suite à leur demande respective.

[Plaintes fondées](#) — [Réglées](#)

→ Interventions auprès de l'arrondissement : une réponse est envoyée aux citoyens.

Le détenteur d'un *Permis de cocher* depuis plusieurs années se plaint que la Ville a refusé de renouveler son permis. Sa demande aurait été déposée en retard. [Plainte non fondée](#)

Une citoyenne demande l'intervention de l'**OdM** afin d'éviter la destruction des biens de sa sœur qui a été évincée de son logement et qui demeure introuvable depuis ce temps.

[Plainte fondée](#) — [Réglée](#)

→ Récupération des biens.

Un citoyen est préoccupé par la présence d'un réservoir d'essence troué sous la ruelle derrière un immeuble. Ce réservoir a été trouvé pendant des travaux municipaux. L'arrondissement est d'avis que la responsabilité d'en disposer incombe au propriétaire du terrain. [Dossier Charte](#) — [Plainte redirigée en cours d'enquête](#)

Un citoyen ayant déposé un rapport au Bureau Accès Montréal (BAM) pour déclarer des dommages matériels à sa propriété, causés par une infiltration d'eau de l'aqueduc, se plaint que le BAM n'aurait pas bien cerné la situation et ne l'aurait pas redirigé vers le Bureau des réclamations. [Dossier Charte](#) — [Plainte fondée](#) — [Réglée](#)
→ Rappel fait au BAM.

À la suite de la décision de fermer le marché du carré Phillips, une locataire de locaux commerciaux depuis 35 ans aurait souhaité que la Corporation de gestion des marchés publics offre de la relocaliser. [Après analyse sommaire](#) — [Absence de juridiction](#)

Dossiers antérieurs³

Un groupe de musiciens conteste les interventions de l'arrondissement concernant leurs prestations sur le site du Vieux-Port.

[Plainte fondée](#) — [Réglée](#)

→ Le site visé appartient à un organisme fédéral. L'arrondissement n'interviendra plus sur ce site.

Une citoyenne se plaint des fortes vibrations lors du passage de camions lourds sur la rue Frontenac. [Dossier Charte](#) — [Plainte fondée](#) — [Réglée](#)

→ Réfection en profondeur de la rue.

L'arrondissement refuse l'aménagement d'une aire de stationnement en cour arrière d'un immeuble récemment transformé. Le règlement a été modifié depuis la délivrance du premier permis ensuite révoqué. [Plainte fondée](#) — [Réglée](#)

→ Obtention d'une *Dérogation mineure* pour l'aménagement de l'aire de stationnement en cour arrière.

(Voir résumé p. 12).

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019 :
142 jours ouvrables**

Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

41 nouveaux dossiers

Résultats

2	plaintes fondées – réglées
3	plaintes non fondées
1	désistement en cours d'enquête
1	plainte refusée sans enquête – décision du comité exécutif, du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement
1	plainte refusée sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal
31	plaintes redirigées – pas en dernier recours
2	dossiers en traitement

Sujets des plaintes

Animal	1
Arbre	2
Constat – Autre que stationnement	1
Domaine public – Occupation	1
Fourrière	1
Immeuble – Entretien	3
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	2
Nuisance – Bruit	1
Nuisance – Circulation	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	1
Ruelle	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Sports et loisirs	1

Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	5
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	3
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	2
Travaux publics – Déneigement	1
Travaux publics – Propreté	2
Travaux publics – Autre ou Combinaison	1
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	3
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	2
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	1
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Enquêtes approfondies⁵

Le citoyen a reçu un *Avis d'infraction* pour une pergola non conforme : il se plaint de harcèlement et d'intimidation de la part de l'arrondissement. [Plainte non fondée](#)

Une citoyenne soutient que sa rue devrait être incluse dans une zone SRRR (stationnement sur rue réservé aux résidents). [Plainte fondée – Réglée](#)
 → Une zone SRRR sera implantée sur la rue de la citoyenne dans les prochains mois.

Un citoyen conteste les exigences de l'arrondissement quant aux matériaux admissibles pour remplacer le garde-corps de son balcon. [Plainte non fondée](#)

Depuis le réaménagement de sa ruelle en 2017-2018, une citoyenne aurait de la difficulté à stationner son véhicule. [En traitement](#)

Une citoyenne se plaint des répercussions devant et sur sa propriété causées par des travaux municipaux réalisés devant sa résidence en 2017-2018 (modification de l'inclinaison du trottoir causant de l'accumulation d'eau sur son terrain, plantation d'un arbre au milieu du trottoir, etc.). [En traitement](#)

Villeray–Saint-Michel– Parc-Extension^(suite)

Analyses/ Enquêtes sommaires²

Un citoyen conteste le refus de l'arrondissement de lui accorder un court délai supplémentaire pour récupérer ses biens entreposés à la suite de son éviction.

Plainte fondée — Réglée

→ Délai accordé et biens récupérés.

Un citoyen ne veut plus demeurer dans son logement, alléguant des problèmes de santé causés par les travaux en cours chez lui. Il demande à être évacué. [Plainte non fondée](#)

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019:
23,4 jours ouvrables**

Témoignages 2019^(suite)

Merci de votre aide et de me diriger vers les ressources appropriées. J'ai tenté de régler mon litige concernant mes taxes foncières avec un agent de la Ville pendant des mois mais sans succès. Mais grâce à vos conseils, je l'ai résolu en une journée et ma frustration a disparu. Mille Mercis ! (M. B.)

Je tiens à remercier le bureau de l'ombudsman pour son intervention dans ce dossier. Même tardive, elle aura permis d'éviter d'autres catastrophes humaines comme le grave incident subi par mon mari sur les lieux en absence d'une main courante à l'avant. Merci encore à vous et votre équipe de votre précieuse implication, suivi et règlement de ce dossier. (M. P. et G. P.)

Suite p.85 →

Situations visant tous les arrondissements

2 nouveaux dossiers

Résultats

- 1 désistement en cours d'enquête
- 1 plainte redirigée – pas en dernier recours

Sujet des plaintes

Travaux publics – Déneigement

2

Situation visant un arrondissement non spécifié

1 nouveau dossier

Résultat

- 1 désistement en cours d'enquête

Sujet de la plainte

Travaux publics – Déneigement

1

Les services centraux



Affaires juridiques

Direction des affaires civiles

98 nouveaux dossiers

Résultats

3	plaintes non fondées
1	désistement en cours d'enquête
5	refus d'intervenir – recours judiciaire plus approprié
2	refus d'intervenir – autre motif
2	plaintes refusées sans enquête – prescription
2	plaintes refusées sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal
83	plaintes redirigées – pas en dernier recours

Sujets des plaintes

Dommmage corporel – Réclamation monétaire	15
Dommmage matériel – Réclamation monétaire	75
Services aux citoyens – Communication/Information	3
Services aux citoyens – Délai/Procédure	4
Divers	1

Enquête approfondie¹

Le Bureau des réclamations refuse la réclamation. La citoyenne soutient que son dossier n'a pas été traité adéquatement : elle aurait reçu des renseignements contradictoires de la part des employés de la Ville.
[Plainte non fondée](#)

Analyses/ Enquêtes sommaires¹¹

Un citoyen n'est pas satisfait de la compensation que lui a versée la Ville pour ses blessures, à la suite d'une chute sur un trottoir.
[Refus d'intervenir](#) — [Autre motif](#)

En 2016, le plaignant a conclu une *Entente de règlement à l'amiable* avec la Ville et a encaissé le chèque de remboursement. Il se plaint de la gestion de ce dossier par le Bureau des réclamations, en 2016.
[Refus d'intervenir](#) — [Prescription](#)

Cinq dossiers. Chacun de ces citoyens conteste le refus de sa réclamation monétaire. Le Bureau des réclamations a conclu que la responsabilité de la Ville n'était pas démontrée. [Refus d'intervenir](#) — [Recours légal plus approprié](#)

Une citoyenne réclame le remboursement du montant de sa franchise non payée par son assureur automobile.
[Refus d'intervenir](#) — [Autre motif](#)

Suite →

Affaires juridiques

Direction des affaires civiles^(suite)

Analyses/ Enquêtes sommaires^{11 (suite)}

Le Bureau des réclamations indique que la réclamation du citoyen n'a pas été transmise dans les 15 jours réglementaires. Le citoyen soutient avoir agi dans les délais.

[Plainte non fondée](#)

Réclamation monétaire refusée – Dommages causés à sa maison par un arbre municipal il y a plus d'un an.

[Refus d'intervenir — Prescription](#)

Un citoyen conteste le refus de sa réclamation. [Plainte non fondée](#)

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019:
11,5 jours ouvrables**

Témoignages 2019^(suite)

Nous tenons à vous remercier pour l'intervention diligente de vos services concernant la plainte que nous avons faite pour un bris du système automatisé d'ouverture et de fermeture de la porte principale, ce qui empêchait notamment l'ouvre-porte pour personnes handicapées de fonctionner. Votre intervention a permis de régler le dossier. Moi et plusieurs personnes handicapées ne pouvions avoir accès facilement à l'édifice, la porte principale étant très lourde. Cela nous empêchait de vaquer à nos occupations normales; nous étions toujours inquiets de ne pouvoir accéder à l'édifice dans un délai raisonnable. Nos appels répétés au service d'entretien de la Ville de Montréal ayant fait chou blanc, nous étions découragés. Plus de 5 semaines s'étaient écoulées et la réparation n'avait toujours pas été effectuée. Votre intervention a fait débloquer le dossier et nous vous en sommes très reconnaissants. Encore une fois, nous vous remercions infiniment et nous vous souhaitons une agréable journée. (M. T.)

Affaires juridiques

Direction des services judiciaires

Cour municipale

66 nouveaux dossiers et 1 dossier antérieur

Résultats	Sujets des plaintes	Analyses/ Enquêtes sommaires ⁴	Dossier antérieur ¹
1 plainte fondée – réglée	Constat – Stationnement 19	La demande de la citoyenne n’aurait pas été traitée adéquatement par la Cour municipale : la citoyenne aurait eu de la difficulté à formuler une plainte formelle. Plainte non fondée	Autosaisine. L’ ODM vérifie s’il y aurait lieu de demander l’annulation/remboursement de <i>Constats d’infraction</i> de stationnement qui ont été payés. Ils avaient été délivrés durant des travaux municipaux. L’enquête révèle, entre autres, que des citoyens avaient déplacé des pancartes. Intervention non fondée
2 plaintes non fondées	Constat – Autre que stationnement 2		
2 plaintes redirigées en cours d’enquête	Cour municipale – Frais/Perception (en lien avec un jugement) 20	Une citoyenne se plaint de l’inexactitude des informations fournies par le personnel de la Cour municipale et de la qualité du service. Plainte fondée – Réglée → Explications fournies et retrait éventuel du <i>Constat d’infraction</i> .	
13 plaintes refusées sans enquête – jugement rendu par la Cour municipale de Montréal	Cour municipale – Jugement 13		
23 plaintes refusées sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal	Domage matériel – Réclamation monétaire 1	Un visiteur américain a reçu un <i>Constat d’infraction</i> de stationnement : le véhicule décrit sur le constat ne correspondrait pas au véhicule qu’il avait loué. Il demande que ce constat soit retiré. Plainte redirigée en cours d’enquête	
26 plaintes redirigées – pas en dernier recours	Services aux citoyens – Communication/Information 9	Un visiteur colombien qui a reçu un <i>Constat d’infraction</i> n’aurait pas réussi à le contester en bonne et due forme. Il se plaint des frais additionnels qui ont été ajoutés et indique avoir de la difficulté à obtenir les informations pertinentes de la Cour municipale. Plainte redirigée en cours d’enquête	
	Services aux citoyens – Délai/Procédure 3		Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 40 jours ouvrables

Concertation des arrondissements

Toutes directions confondues

24 nouveaux dossiers

Résultats

3	plaintes refusées sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal
1	plainte non fondée
1	plainte refusée en cours d'enquête – absence de juridiction (après analyse)
16	plaintes redirigées – pas en dernier recours
3	dossiers en traitement

Sujets des plaintes

Animal	15
Constat – Autre que stationnement	2
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Travaux publics – Déneigement	1

Enquêtes approfondies⁵

Le chien du plaignant a été déclaré « dangereux » à la suite d'une évaluation comportementale. Le propriétaire conteste.
Plainte non fondée

La plaignante conteste l'ordonnance d'euthanasie de son chien, lequel aurait causé la mort d'un autre chien. **Plainte refusée en cours d'enquête en raison du recours judiciaire entrepris**

Après l'évaluation comportementale des deux chiens du citoyen, la Ville en désigne un comme étant « potentiellement dangereux ». Le citoyen conteste l'exigence d'un *Permis spécial de garde* pour ce chien et trouve injuste de devoir payer pour les deux évaluations comportementales alors qu'un seul chien a été déclaré « potentiellement dangereux ». **En traitement**

Le chien du citoyen a eu une altercation avec celui de la voisine. Le citoyen se plaint du traitement de ce dossier par la Ville. Ses arguments n'auraient pas été entendus. Il n'est pas d'accord avec le rapport d'évaluation de son chien. **Dossier Charte – En traitement**

Le chien du citoyen a été évalué comme étant « peu dangereux ». La Ville exige néanmoins le port d'une muselière. Le citoyen n'est pas d'accord. **En traitement**

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019: 27 jours ouvrables

Culture

Toutes directions confondues

1 nouveau dossier et 1 dossier antérieur

Résultats

- 1 [nouvel engagement – à la suite d'un suivi](#)

- 1 [plainte redirigée – pas en dernier recours](#)

Sujets des plaintes

- Accessibilité universelle

- Nuisance – Autre ou Combinaison

Dossier antérieur¹

1 Suivi d'engagement de réaliser des travaux pour améliorer l'accessibilité universelle des intersections, dans le Quartier des spectacles. [Dossier Charte](#) – [Nouvel engagement](#)
→ Travaux reportés au printemps 2020.
(Voir résumé p. 18).

**Délai de traitement de l'enquête fermée en 2019 :
15 jours ouvrables**

Développement économique

Toutes directions confondues

5 nouveaux dossiers

Résultats

1 [plainte refusée en cours d'enquête](#)

4 [plaintes redirigées – pas en dernier recours](#)

Sujet des plaintes

Subvention – Autre que logement social 5

Enquête approfondie¹

Un commerçant conteste le refus de sa demande de subvention en vertu du *Programme d'aide financière aux établissements situés dans un secteur affecté par des travaux majeurs*. [Plainte refusée en cours d'enquête](#) — [Décision des élus \(règlement clair\)](#)

Délai de traitement de l'enquête fermée en 2019 : 10 jours ouvrables

Direction générale

Bureau du directeur général

1 nouveau dossier

Résultat

1 plainte refusée sans enquête –
législation provinciale claire appliquée
par la Ville de Montréal

Sujet de la plainte

Accès à l'information

1

Diversité et inclusion sociale

Toutes directions confondues

1 nouveau dossier

Résultat

1 plainte redirigée –
pas en dernier recours

Sujet de la plainte

Services aux citoyens –
Communication/Information

1

Eau

Toutes directions confondues

7 nouveaux dossiers

Résultats

- | | |
|---|--|
| 1 | suivi d'engagement – respecté |
| 6 | plaintes redirigées – pas en dernier recours |

Sujets des plaintes

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | 1 | Dommmage matériel – Demande de réparation |
| 1 | 1 | Environnement/Développement durable |
| 1 | 1 | Nuisance – Autre ou Combinaison |
| 4 | 4 | Travaux publics – Aqueduc/Égout |

Enquête approfondie¹

- 1 Suivi d'engagement. Une borne-fontaine devait être déplacée durant l'été 2019.
Engagement respecté
 → Travaux effectués.

Délai de traitement de l'enquête fermée en 2019 : 94 jours ouvrables

Environnement

Toutes directions confondues

7 nouveaux dossiers et 1 dossier antérieur

Résultats	Sujets des plaintes	Enquêtes approfondies ²	Dossier antérieur ¹
1 plainte fondée – engagement	Arbre	1 Des citoyens ont aperçu de la fumée blanche sortant de la cheminée d'une épicerie. Ils craignent des effets nocifs sur la qualité de l'air et sur la santé des résidents. Dossier Charte — Redirigé en cours d'enquête	Autosaisine. L' OdM s'enquiert de la gestion par la Ville du dossier des anciennes carrières et anciens dépotoirs. Dossier Charte — Intervention fondée — Engagement → La Ville poursuivra sa campagne de surveillance du méthane dans le secteur visé. Plusieurs autres mesures sont mises en place. L' OdM fera un suivi.
1 désistement en cours d'enquête	Environnement/Développement durable	3	
1 plainte redirigée en cours d'enquête	Immeuble – Salubrité – Insectes	1	
4 plaintes redirigées – pas en dernier recours	Nuisance – Bruit	1 Un groupe de citoyens se plaint des nuisances sonores émanant du Clos des Carrières et de l'Écocentre, à toute heure de la journée. Dossier conjoint avec le Service de la gestion et planification immobilière, le Service du matériel roulant et des ateliers, l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie et l'arrondissement du Plateau–Mont-Royal. Dossier Charte — En traitement	
1 dossier en traitement	Sécurité – Autre qu'incendie	1	
	Services aux citoyens – Autre ou Combinaison	1	

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 418 jours ouvrables

Espace pour la vie

Toutes directions confondues

2 nouveaux dossiers

Résultat

2 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Sujets des plaintes

Services aux citoyens – Délai/Procédure 1

Services aux citoyens – Autre ou Combinaison 1

Évaluation foncière

Toutes directions confondues

6 nouveaux dossiers et 2 dossiers antérieurs

Résultats

- | | |
|---|--|
| 1 | plainte fondée – réglée |
| 1 | plainte non fondée |
| 2 | plaintes refusées sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal |
| 4 | plaintes redirigées – pas en dernier recours |

Sujets des plaintes

- | | |
|-----------------------------|---|
| Domaine public – Occupation | 1 |
| Taxe foncière/Évaluation | 7 |

Dossiers antérieurs²

Un citoyen constate que la Ville lui facture des frais d'occupation permanente du domaine public, depuis plusieurs années, pour une portion de l'allée véhiculaire menant à son garage. Dossier conjoint avec le Service des finances et l'arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce.

Plainte fondée – Réglée

→ Remboursement des frais payés depuis trois ans (6 450 \$, incluant les intérêts) et radiation de la cotisation pour l'avenir.

(Voir résumé p. 11).

Un citoyen soutient que depuis 1990, la superficie retenue par la Ville pour calculer ses taxes foncières serait plus grande que la superficie réelle de son terrain.

Plainte non fondée

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 240,5 jours ouvrables

Expérience citoyenne et communications

Direction de l'expérience citoyenne

8 nouveaux dossiers

Résultat

8 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Sujets des plaintes

Services aux citoyens – Communication/Information 2

Services aux citoyens – Délai/Procédure 6

Finances

Toutes directions confondues

26 nouveaux dossiers et 4 dossiers antérieurs

Résultats

1	plainte fondée – réglée
1	plainte fondée – engagement
5	plaintes non fondées
22	plaintes redirigées – pas en dernier recours
1	dossier en traitement

Sujets des plaintes

Domaine public – Occupation	1
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Taxe foncière/Évaluation	18
Taxe – Autre que foncière	5
Divers	1

Enquêtes approfondies⁴

1	Un citoyen soutient qu'il y aurait une erreur dans le montant des intérêts inscrit sur un <i>Avis de taxes impayées</i> . Plainte non fondée
	Un citoyen a vendu un immeuble à son entreprise. La Ville refuse d'exempter son entreprise de l'obligation de payer les droits de mutations immobilières. Plainte non fondée
5	Un citoyen tarde à payer toutes ses taxes municipales depuis 2017. La Ville menace de vendre sa propriété pour défaut de paiement. Selon le citoyen, des frais encourus à la suite d'un refoulement d'égouts auraient affecté sa capacité de payer. L'enquête démontre un contexte différent. Plainte non fondée
	Le citoyen achète un immeuble vendu pour défaut de paiement de taxes. Il réalise ensuite que le terrain est enclavé : il demande l'annulation de la vente. En traitement

Dossiers antérieurs⁴

	Un citoyen se plaint de payer des frais d'occupation du domaine public, depuis plusieurs années, pour une portion de l'allée véhiculaire menant à son garage. Dossier conjoint avec le Service de l'évaluation foncière et l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce. Plainte fondée – Réglée → Remboursement des frais payés depuis 3 ans (6 450 \$, incluant les intérêts) et radiation de la cotisation pour l'avenir. <i>(Voir résumé p. 11).</i>
	Autosaisine. Le Service des finances a mis fin à la <i>Politique de suivis</i> qui permettait de retracer les citoyens n'ayant pas encaissé un chèque de remboursement de taxes. Intervention fondée – Engagement → La politique est instaurée à nouveau, rétroactivement à 2015. L' OdM fera un suivi annuel. <i>(Voir résumé p. 15).</i>
	La superficie considérée pour le calcul des taxes foncières du citoyen serait plus grande que la superficie réelle de son terrain. Plainte non fondée

Suite →

Finances

Toutes directions confondues^(suite)

Dossiers antérieurs^{4 (suite)}

Un citoyen conteste des intérêts et pénalités ajoutés à son compte de taxes : il n'était pas propriétaire au moment où ces taxes sont devenues exigibles. [Plainte non fondée](#)

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019:**
187,71 jours ouvrables

Gestion et planification immobilière

Toutes directions confondues

6 nouveaux dossiers

Résultats	Sujets des plaintes	Enquêtes approfondies ²	Analyses/ Enquêtes sommaires ²
1 plainte fondée – réglée	Accessibilité universelle	1 Un groupe de citoyens se plaint des nuisances sonores émanant du Clos des Carrières, notamment causées par les ventilateurs des ateliers municipaux. Dossier conjoint avec le Service de l'environnement, le Service du matériel roulant et des ateliers, l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie et l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal. Dossier Charte — En traitement	Un agent de sécurité de la Ville aurait empêché le citoyen d'entrer dans la salle où se tenait l'assemblée publique du Conseil municipal. Dossier Charte — Plainte non fondée
1 plainte non fondée	Nuisance – Bruit	1	
2 plaintes redirigées – pas en dernier recours	Ruelle	2	
2 dossiers en traitement	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1	Les systèmes d'ouverture des portes d'un édifice municipal ne fonctionnent pas. Des locataires à mobilité réduite ont peine à y accéder. Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée → Travaux correctifs réalisés rapidement. (Voir résumé p. 15).
	Zonage/Urbanisme – Autre	1	
		Une citoyenne a déposé une demande de cession de ruelle en 2014. Elle demeure sans réponse. Dossier conjoint avec l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie. En traitement	

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019:
6 jours ouvrables**

Grands parcs, Mont-Royal et sports

Toutes directions confondues

7 nouveaux dossiers et 1 dossier antérieur

Résultats

- 1 refus d'intervenir – recours judiciaire plus approprié

- 1 désistement en cours d'enquête

- 6 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Sujets des plaintes

Accessibilité universelle	1
Animal	1
Arbre	1
Parcs et espaces verts	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Autre ou Combinaison	1
Sports et loisirs	2

Dossier antérieur¹

Des citoyens contestent la destruction d'un terrain de baseball dans le parc Jeanne-Mance et se plaignent du processus ayant mené à cette décision.
[Dossier Charte](#) – [Refus d'intervenir](#) – [Recours judiciaire en cours](#)

Délai de traitement de l'enquête fermée en 2019: 22 jours ouvrables

Greffe

Toutes directions confondues

3 nouveaux dossiers

Résultats

- 1 [plainte non fondée](#)

- 1 [désistement en cours d'enquête](#)

- 1 [plainte refusée sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal](#)

Sujets des plaintes

- Accès à l'information

- Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement

2

1

Analyse/ Enquête sommaire¹

Le Service du greffe aurait omis de caviarder des renseignements concernant un citoyen dans un rapport d'inspection municipale : ce rapport aurait été déposé à la Régie du logement, lors d'une audition.

[Dossier Charte](#) — [Plainte non fondée](#)

Délai de traitement de l'enquête fermée en 2019 : 27 jours ouvrables

Habitation

Toutes directions confondues

23 nouveaux dossiers et 1 dossier antérieur

Résultats	Sujets des plaintes	Enquêtes approfondies ⁶
2 plaintes fondées – réglées	Immeuble – Salubrité – Moisissures 3	Inspection d'un domicile. Le citoyen se plaint du comportement de l'inspecteur municipal et des notes qu'il a prises au dossier. Dossier Charte — Plainte non fondée
5 plaintes non fondées	Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison 2	La Ville refuse une subvention en vertu du <i>Programme de rénovation à la carte</i> . Le citoyen a débuté les travaux avant l'approbation de sa demande. Plainte non fondée
16 plaintes redirigées – pas en dernier recours	Services aux citoyens – Communication/Information 5	Un locataire conteste les conclusions de la Ville selon lesquelles les travaux qu'il demande ne sont pas nécessaires. Dossier Charte — Plainte non fondée
1 dossier en traitement	Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement 1	Une <i>Demande de subvention</i> a été déposée un jour après la date d'échéance permise par la réglementation. Le citoyen conteste le refus de la Ville. Plainte non fondée
	Services aux citoyens – Délai/Procédure 2	Autosaisine. Des renseignements relatifs au <i>Programme d'appui à l'acquisition résidentielle</i> qui apparaissent sur le site Web de la Ville, la fiche 311 et la section FAQ sont erronés et contradictoires. Dossier Charte — Intervention fondée — Réglée → Correction des informations. (Voir résumé p. 24).
	Subvention – Autre que logement social 11	Les inspecteurs municipaux n'auraient pas été assez exigeants envers l'ancien propriétaire de la plaignante, pour assurer la décontamination de son ancien logement. Dossier Charte — En traitement

Habitation

Toutes directions confondues^(suite)

Analyse/ Enquête sommaire¹

Suivi – Long délai – Enquête en suspens. Le Service de l'habitation devait obtenir et nous transmettre un avis juridique sur l'admissibilité ou non à une subvention, pour un type particulier de transaction immobilière.

Intervention fondée — Réglée

→ Le service avait reçu l'avis juridique mais avait oublié de le transmettre aux intervenants responsables du dossier.

Dossier antérieur¹

Une citoyenne a commencé ses travaux avant de soumettre sa *Demande de subvention* dans le cadre du programme *Stabilisation des fondations des bâtiments résidentiels*. Elle réclame la subvention. [Plainte non fondée](#)

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019:**
41 jours ouvrables

Infrastructures du réseau routier

Toutes directions confondues

2 nouveaux dossiers

Résultat	Sujets des plaintes	
2 plaintes redirigées – pas en dernier recours	Dommages matériels – Réclamation monétaire	1
	Travaux publics – Aqueduc/Égout	1

Laboratoire d'innovation urbaine de Montréal

Toutes directions confondues

1 nouveau dossier

Résultat	Sujet de la plainte	
1 plainte redirigée – pas en dernier recours	Divers (statut d'une entité aux fins d'un projet – entreprise ou OBNL)	1

Matériel roulant et ateliers

Toutes directions confondues

1 nouveau dossier

Résultat

1 dossier en traitement

Sujet de la plainte

Nuisance – Bruit

1

Enquête approfondie¹

Nuisances sonores émanant du Clos des Carrières, notamment générées par les alarmes de recul des véhicules et les activités bruyantes à toute heure de la journée. Dossier conjoint avec le Service de l'environnement, le Service de la gestion et planification immobilière, l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie et l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal.
[Dossier Charte](#) — [En traitement](#)

Police

Toutes directions confondues

104 nouveaux dossiers et 3 dossiers antérieurs

Résultats

2	plaintes fondées – réglées
1	plainte fondée – engagement
4	désistements en cours d'enquête
23	plaintes refusées sans enquête – décision/action d'un agent de la paix
1	plainte refusée sans enquête – déjà traitée (même demandeur)
43	plaintes refusées sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal
33	plaintes redirigées – pas en dernier recours

Sujets des plaintes

Accès à l'information	5
Agent de la paix – Décision/Acte/Omission	20
Constat – Stationnement	33
Constat – Autre que stationnement	12
Fourrière	5
Nuisance – Bruit	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	3
Remorquage	2
Sécurité – Autre qu'incendie	2
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	9
Services aux citoyens – Délai/Procédure	7
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	5
Divers	1

Dossiers antérieurs³

Plainte relative au traitement d'une *Demande d'accès à l'information*. Le SPVM a transmis les documents par la poste alors que le citoyen avait spécifiquement indiqué qu'il viendrait les chercher en personne.

Plainte fondée – Réglée
 → Modification du *Formulaire de demande d'accès à l'information*.
(Voir résumé p. 14).

Autosaisine. L'**OdM** souhaite trouver le moyen d'éviter les erreurs d'identification des véhicules, lors de la délivrance de *Constats d'infraction* de stationnement par des policiers, en l'absence du conducteur.

Intervention fondée – Engagement
 → Engagements : implanter une procédure de double-vérification et des mesures de sensibilisation.
(Voir résumé p. 13).

Autosaisine. Confirmer que dans les cas de voitures volées/retrouvées, la victime innocente du vol n'a pas à payer les frais de remisage pendant l'enquête policière.

Intervention fondée – Réglée
 → Ajout d'une directive claire dans la « procédure locale ».
(Voir résumé p. 13).

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 553,67 jours ouvrables

Ressources humaines

Toutes directions confondues

34 nouveaux dossiers

Résultats

- | | |
|----|---|
| 1 | refus d'intervenir – absence de juridiction |
| 32 | plaintes refusées sans enquête – relations de travail |
| 1 | plainte redirigée – pas en dernier recours |

Sujets des plaintes

- | | |
|--|----|
| Relations de travail | 33 |
| Services aux citoyens – Autre ou Combinaison | 1 |

Analyse/ Enquête sommaire¹

Une retraitée de la Ville de Montréal se plaint que le Service de la paye aurait transmis à l'assureur des informations erronées la concernant.
[Refus d'intervenir](#) — [Absence de juridiction](#)

Délai de traitement de l'enquête fermée en 2019:
1 jour ouvrable

Sécurité incendie

Toutes directions confondues

6 nouveaux dossiers

Résultat

6 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Sujets des plaintes

Immeuble – Entretien	1
Sécurité – Incendie	2
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	2

Technologies de l'information

Toutes directions confondues

2 nouveaux dossiers

Résultats

1 [plainte fondée – réglée](#)

1 [plainte redirigée – pas en dernier recours](#)

Sujets des plaintes

Appel d'offres/Contrat

Services aux citoyens – Délai/Procédure

Analyse/ Enquête sommaire¹

1 Un citoyen n'a obtenu aucune réponse ni suivi sur sa plainte transmise il y a un mois.

1 [Plainte fondée — Réglée](#)

→ Réponse transmise dans les jours suivant l'intervention de l'**OdM**.

Délai de traitement de l'enquête fermée en 2019:
1 jour ouvrable

Urbanisme et mobilité

Direction de la mobilité

3 nouveaux dossiers et 1 dossier antérieur

Résultats	Sujets des plaintes	Enquête approfondie ¹	Dossier antérieur ¹
1 suivi d'engagement – respecté	Accessibilité universelle	1 Suivi d'engagement. Élargir le trottoir de la rue De Brébeuf, en bordure du parc Laurier.	Autosaisine. Piste cyclable du boulevard De Maisonneuve, dans le Quartier des spectacles : enjeux de sécurité – Risques de conflits entre cyclistes et piétons. Dossier Charte – En traitement (Voir résumé p. 19).
2 plaintes redirigées – pas en dernier recours	Piste cyclable/Vélo	1 Dossier Charte – Engagement respecté (Voir résumé p. 15).	
1 dossier en traitement	Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1	
	Travaux publics – Autre ou Combinaison	1	
			Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2019 : 64 jours ouvrables

Urbanisme et mobilité

Direction de l'urbanisme

Ville de Montréal en général

(Ne pas confondre avec Direction générale)

1 nouveau dossier

Résultat

1 plainte redirigée – pas en dernier recours

Sujet de la plainte

1 Parcs et espaces verts

4 nouveaux dossiers

Résultats

- 1 désistement en cours d'enquête

- 2 plaintes refusées sans enquête – déjà traitées (mêmes demandeurs)

- 1 plainte refusée sans enquête – plaignant pas personnellement visé par la situation

Sujets des plaintes

- 1 Domaine public – Occupation

- 1 Environnement/Développement durable

- 2 Services aux citoyens – Autre ou Combinaison

Les sociétés paramunicipales et liées



Bureau du taxi de Montréal

5 nouveaux dossiers

Résultats

- 1 [plainte non fondée](#)
- 3 [plaintes refusées sans enquête – pas en dernier recours](#)
- 1 [dossier en traitement](#)

Sujets des plaintes

- Taxi 2
- Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement 2
- Services aux citoyens – Délai/Procédure 1

Enquête approfondie¹

- 2 Un chauffeur de taxi se plaint des interventions des inspecteurs du Bureau du taxi : il estime être victime de profilage et d'acharnement. Il n'est pas d'accord avec les notes entrées dans la base de données, à la suite de ces interventions.
[Dossier Charte](#) — [En traitement](#) .

Analyse/ Enquête sommaire¹

- La Direction du Bureau du taxi n'aurait pas répondu à la plainte du citoyen.
[Plainte non fondée](#) — [Réponse déjà envoyée](#)

**Délai de traitement
de l'enquête fermée en 2019:
3 jours ouvrables**

Corporation Anjou 80

1 nouveau dossier

Résultat

1 [plainte fondée – réglée](#)

Sujet de la plainte

Relations locataire/propriétaire
(en lien avec la Ville de Montréal)

Enquête approfondie¹

1 La citoyenne est sur la liste d'attente pour un logement depuis 2017. Elle ne comprend pas pourquoi elle n'a pas encore de logement.
[Plainte fondée – Réglée](#)
→ La citoyenne obtient un logement.

**Délai de traitement
de l'enquête fermée en 2019 :**
51 jours ouvrables

Corporation de gestion des marchés publics de Montréal

1 nouveau dossier

Résultat

1 [plainte refusée en cours d'enquête – absence de juridiction \(après analyse\)](#)

Sujet de la plainte

Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)

Analyse/ Enquête sommaire¹

1 Une commerçante de longue date conteste la décision de fermer définitivement le marché du carré Phillips. [Plainte refusée en cours d'enquête](#) — [Décision des élus](#)

Délai de traitement de l'enquête fermée en 2019 : 9 jours ouvrables

Office de consultation publique de Montréal

1 nouveau dossier

Résultat

1 plainte redirigée –
pas en dernier recours

Sujet de la plainte

Services aux citoyens –
Délai/Procédure 1

Office municipal d'habitation de Montréal

74 nouveaux dossiers et 5 dossiers antérieurs

Résultats

9	plaintes fondées – réglées
1	plainte fondée – engagement
1	nouvel engagement – à la suite d'un suivi
6	plaintes non fondées
2	désistements en cours d'enquête
2	plaintes redirigées en cours d'enquête
1	refus d'intervenir – recours judiciaire plus approprié
1	plainte refusée sans enquête – prescription
6	plaintes refusées sans enquête – législation provinciale claire appliquée par la Ville de Montréal
50	plaintes redirigées – pas en dernier recours

Sujets des plaintes

Accessibilité universelle	1
Appel d'offres/Contrat	1
Dommages matériels – Réclamation monétaire	3
Immeuble – Entretien	11
Immeuble – Salubrité – Insectes	7
Immeuble – Salubrité – Moisissures	4
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	3
Logement social/abordable – Accès	11
Nuisance – Autre ou Combinaison	5
Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	17
Sécurité – Autre qu'incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	3

Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	3
Services aux citoyens – Délai/Procédure	8
Services aux citoyens – Autre ou Combinaison	1

Enquêtes approfondies¹¹

Un citoyen se plaint du bruit et des vibrations dans son logement, en raison des claquements de portes par ses voisins. [Dossier Charte](#) — [Désistement en cours d'enquête](#)

Une citoyenne en fauteuil roulant se plaint, depuis 2011, du mauvais entretien hivernal et de la dangerosité des allées qui entourent l'immeuble où elle habite.

[Dossier Charte](#) — [Plainte fondée](#) — [Réglée](#)

- Travaux correctifs réalisés pour éviter l'accumulation d'eau et de glace.
- Revue des méthodologies de travail et de la division des tâches entre l'OMHM et l'entrepreneur.

Autosaisine. L'**ODM** intervient pour améliorer le libellé des contrats de déneigement et clarifier la répartition des responsabilités de déneigement et de déglacage des allées, entre l'entrepreneur et l'OMHM.

[Intervention fondée](#) — [Réglée](#)

- Modification des appels d'offres et des contrats de service liant l'OMHM aux entrepreneurs en déneigement.

(Voir résumé p. 23).

Suite →

Office municipal d'habitation de Montréal^(suite)

Enquêtes approfondies^{11 (suite)}

Une locataire conteste la suspension d'un an imposée par l'OMHM pour avoir refusé un logement qui lui a été offert. Condition médicale de la citoyenne – Besoins particuliers de son fils – Long historique.

Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée

→ Annulation de la suspension, pour des motifs humanitaires.

La citoyenne réclame que la subvention qui lui a été octroyée en vertu du *Programme de supplément au loyer* (PSL) soit rétroactive.

Plainte non fondée

Une locataire se plaint de divers problèmes dans son logement : odeur d'humidité, odeur des produits d'extermination provenant d'autres logements, crainte de punaises dans le système d'aération, etc.

Dossier Charte — Plainte non fondée

Une locataire se plaint de la chaleur ressentie dans le corridor qui mène aux aires communes, lors des périodes de canicule.

Dossier Charte — Plainte non fondée

Le bail de la citoyenne a été résilié par la Régie du logement. Le règlement prévoit l'imposition automatique d'une période d'inadmissibilité au *Programme de supplément au loyer* (PSL). Elle conteste la durée de la sanction imposée (5 ans).

Plainte fondée — Réglée

→ L'OMHM accepte de réduire la durée de la sanction. Vu le temps écoulé, la citoyenne est réinscrite sur la liste d'attente pour un logement.

Deux dossiers. Demande de changement de logement pour des motifs biopsychosociaux par une locataire bénéficiant du *Programme de supplément au loyer* (PSL). La lettre de refus ne précise pas qu'un recours existe pour contester la décision et n'explique pas les motifs du refus.

1 dossier Charte — 1 plainte fondée — Réglée, 1 plainte fondée — Engagement

→ Modification du modèle de lettre.
→ Engagement d'y expliquer davantage les motifs du refus.

(Voir résumé p. 14).

Un locataire sinistré est hébergé temporairement dans un hôtel avec sa famille, depuis plusieurs jours. Cet hébergement temporaire arrive à échéance. Son logement permanent ne sera pas prêt avant un mois.

Plainte fondée (en partie) — Réglée

→ L'OMHM lui accorde une prolongation de trois jours pour trouver une alternative.

Analyses/ Enquêtes sommaires⁶

Au moment de leur séparation, un ancien locataire de HLM a cédé son bail à son ex-conjointe. Il souhaite obtenir un logement de l'OMHM en priorité. **Plainte non fondée**

Un locataire s'étant vu autoriser un changement de logement pour motifs biopsychosociaux se plaint des délais pour obtenir un nouveau logement. On ne l'a pas informé des autres alternatives. **Plainte fondée — Réglée**

→ Le locataire n'est inscrit que sur la liste d'attente des « HLM ». Notre intervention a permis de l'inscrire aussi sur la liste du « PSL », ce qui devrait accélérer son changement de logement.

Une citoyenne conteste la pénalité d'une année imposée par l'OMHM. Nos vérifications confirment que cette pénalité remonte à 2017. **Refus d'intervenir — Prescription**

Une locataire réclame une compensation pour les inconvénients subis lors des opérations d'extermination de punaises de lit dans son logement. **Refus d'intervenir — Recours judiciaire plus approprié**

Suite →

Office municipal d'habitation de Montréal^(suite)

Analyses/ Enquêtes sommaires^{6 (suite)}

Une locataire bénéficiant du *Programme de supplément au loyer (PSL)* demande de changer de logement pour des motifs de santé physique. L'enquête révèle qu'elle n'a pas déposé de demande officielle à l'OMHM.

Plainte redirigée en cours d'enquête

Une citoyenne se plaint des longs délais pour obtenir un logement adapté à sa condition physique. Elle serait sur la liste d'attente depuis cinq ans. L'enquête révèle que son dossier est incomplet et qu'il manque des documents requis.

Plainte redirigée en cours d'enquête

→ Prise en charge par l'OMHM : la citoyenne obtient un logement.

Dossiers antérieurs⁵

Il y a eu plusieurs traitements d'extermination en 2016 et 2017 dans le logement de la locataire. Elle craint les impacts sur sa santé et celle de son fils. Elle demande que son logement soit décontaminé.

Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée

→ Bien que les produits utilisés soient conformes, l'OMHM accepte de faire nettoyer le logement de la locataire : les recommandations de Santé Canada sont respectées.

Une locataire croit qu'il y a des moisissures dans son logement.

Dossier Charte — Plainte non fondée

Une voisine se plaint de nuisances découlant du dépôt des ordures par les locataires d'un immeuble de l'OMHM.

Dossier Charte — Plainte fondée — Réglée

→ Plusieurs mesures sont mises en place par l'OMHM : amélioration significative de la situation.

Suivi d'engagement. L'OMHM devait retirer les grands bacs communs destinés aux matières résiduelles et implanter une approche de gestion individuelle, dans un de ses immeubles. **Dossier Charte — Engagement respecté mais nouvel engagement**

→ La gestion individuelle des matières est implantée, mais la propreté des lieux demeure problématique. L'OMHM poursuit ses interventions. Nous ferons un suivi.

Un locataire se plaint de dommages à ses effets personnels, lors d'une extermination. Il n'avait pas préparé son logement conformément aux instructions. **Plainte non fondée**

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019 :
86,05 jours ouvrables**

Société d'habitation et de développement de Montréal

7 nouveaux dossiers et 1 dossier antérieur

Résultats	Sujets des plaintes	Enquêtes approfondies ⁵
5 plaintes fondées – réglées	Immeuble – Entretien	3 Trois dossiers. Une locataire réclame le remboursement de certaines dépenses encourues en raison de sa relocalisation temporaire, pendant la réalisation de travaux dans son logement. L' Odm intervient aussi pour améliorer la planification et assurer un encadrement plus serré de ces relocalisations et pour améliorer les communications et suivis auprès des locataires relocalisés. Dossiers Charte — Plaintes fondées — Réglées → Remboursement de certaines dépenses. → Nouvelle procédure de planification et d'encadrement des relocalisations. → Nouveau gabarit d' <i>Entente de relocalisation</i> . → Mises à jour régulières auprès des locataires relocalisés. (Voir résumé p. 24).
1 plainte non fondée	Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	2 Un locataire temporairement relocalisé a signé une <i>Entente de relocalisation</i> avec la SHDM : il réclame des montants additionnels en sus de ce qui a été convenu. Plainte non fondée
2 plaintes redirigées – pas en dernier recours	Services aux citoyens – Communication/Information	
	Services aux citoyens – Délai/Procédure	1 Un locataire demande le retrait d'une note inscrite dans son dossier indiquant qu'il aurait reconnu une situation d'encombrement dans son logement. Il conteste cette « admission ». Dossier Charte — Plainte fondée (en partie) — Réglée → Ajout de la version du locataire au dossier.

Société d'habitation et de développement de Montréal^(suite)

Dossier antérieur¹

Un citoyen relocalisé temporairement se plaint des longs délais pour la réalisation des travaux dans son logement d'origine.

Plainte fondée — Réglée

- Clarification de l'échéancier; travaux complétés; remboursement des montants prévus dans l'*Entente de relocalisation*.

**Délai de traitement
moyen de toutes les
enquêtes fermées en 2019:**
74 jours ouvrables

Société du parc Jean-Drapeau

1 nouveau dossier

Résultat

1 **plainte redirigée –
pas en dernier recours**

Sujet de la plainte

Services aux citoyens –
Délai/Procédure

1

Les entités politiques



Cabinet du maire

5 nouveaux dossiers

Résultat

5 plaintes refusées sans enquête –
action d'un élu ou décision entérinée
par le conseil

Sujets des plaintes

Constat – Stationnement	1
Environnement/Développement durable	1
Éthique	1
Transport en commun	1
Divers	1

Comité exécutif

2 nouveaux dossiers

Résultat

2 plaintes refusées sans enquête –
action d'un élu ou décision votée
par le comité exécutif

Sujets des plaintes

Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Subvention – Autre que logement social	1

Conseil municipal

18 nouveaux dossiers

Résultat

18 plaintes refusées sans enquête – décisions votées par le conseil municipal

Sujets des plaintes

Animal	9
Constat – Stationnement	2
Constat – Autre que stationnement	1
Environnement/Développement durable	1
Logement social/abordable – Accès	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	1
Subvention – Autre que logement social	1
Travaux publics – Déneigement	1
Divers	1

Conseil d'agglomération

3 nouveaux dossiers

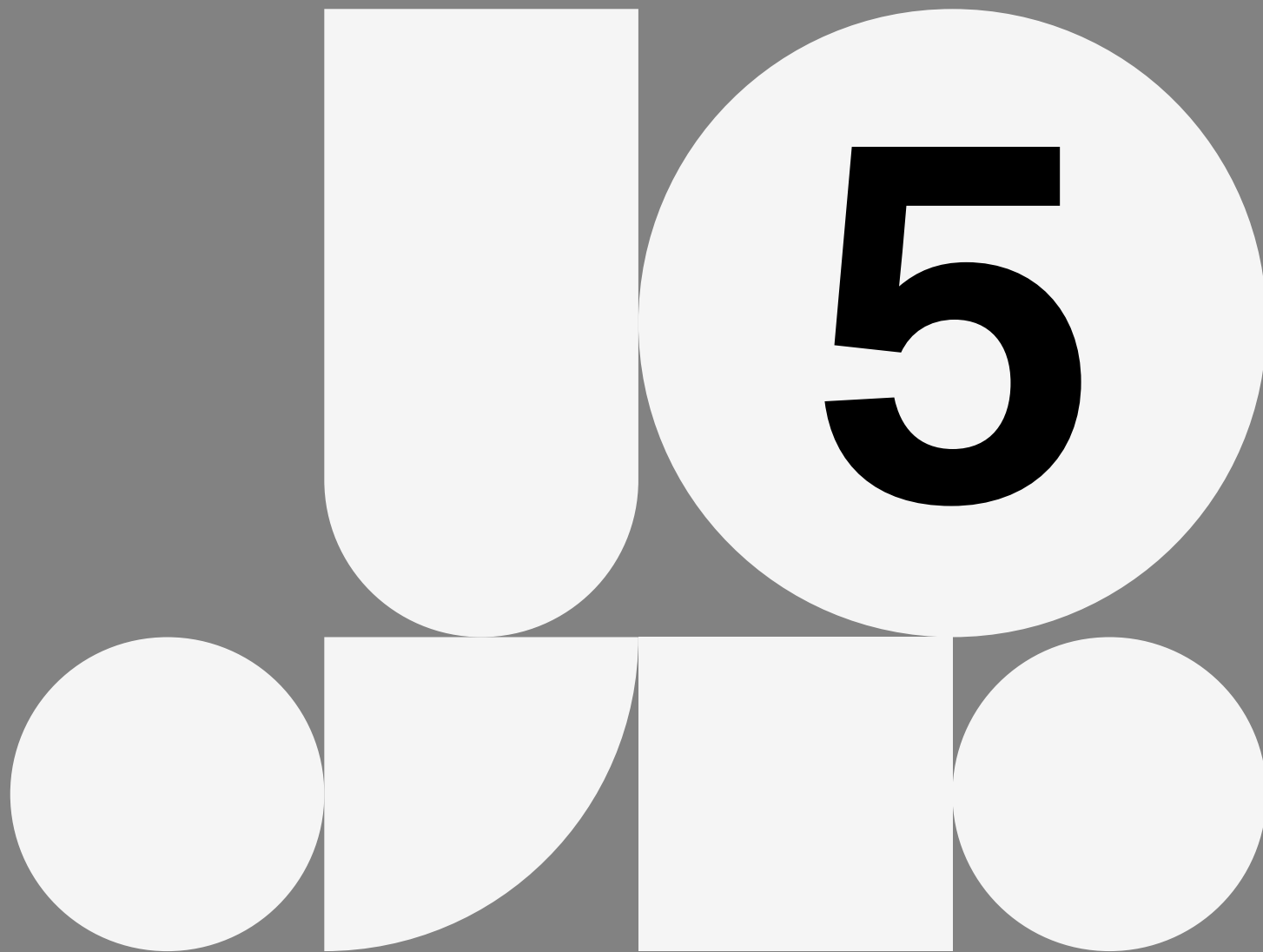
Résultat

3 plaintes refusées sans enquête – absence de juridiction

Sujets des plaintes

Environnement/Développement durable	1
Parcs et espaces verts	1
Piste cyclable/Vélo	1

Annexes



Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2019 par sujet (y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre de dossiers	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes *	(Suite)
Accès à l'information	17	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Lachine Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Saint-Laurent Saint-Léonard Verdun	2 Ville-Marie 1 Direction générale – Bureau du directeur général 1 Greffe – Toutes directions confondues 1 Police – Toutes directions confondues 2 Autre entité ayant un lien avec la Ville 1
Accessibilité universelle	5	Le Plateau-Mont-Royal Verdun Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues	1 Grands parcs, Mont-Royal et sports – Toutes directions confondues 1 Urbanisme et mobilité – Direction de la mobilité Office municipal d'habitation de Montréal 1
Agent de la paix – Décision/Acte/Omission	20	Police – Toutes directions confondues	20
Animal	34	Ahuntsic-Cartierville Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest Pierrefonds-Roxboro Rosemont-La Petite-Patrie Ville-Marie	1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 3 Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues 1 Grands parcs, Mont-Royal et sports – Toutes directions confondues 1 Conseil municipal 2 Autre entité ayant un lien avec la Ville 1
Appel d'offres/Contrat	6	Anjou Le Plateau-Mont-Royal Ville-Marie	1 Technologies de l'information – Toutes directions confondues 2 Office municipal d'habitation de Montréal 1
Arbre	43	Ahuntsic-Cartierville Anjou Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Le Plateau-Mont-Royal Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Pierrefonds-Roxboro Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles Rosemont-La Petite-Patrie	15 Saint-Léonard 3 Verdun 5 Ville-Marie 1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 4 Environnement – Toutes directions confondues 1 Grands parcs, Mont-Royal et sports – Toutes directions confondues 4 1
Bibliothèque/Culture	1	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	1

* Certains dossiers visent plusieurs entités, ce qui explique que le nombre de dossiers soit parfois inférieur au total des nombres apparaissant dans la présente colonne.

Annexe A
Nouvelles plaintes reçues
en 2019 par sujet (y compris
les dossiers Charte)^(suite)

Sujet	Nombre de dossiers	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes *	(Suite)
Constat – Stationnement	55	Ahuntsic-Cartierville 1 Mercier-Hochelaga-Maisonneuve 1 Outremont 1 Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) 18	Police – Toutes directions confondues 33 Cabinet du maire 1 Conseil municipal 2
Constat – Autre que stationnement	20	Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles 2 Saint-Laurent 1 Ville-Marie 1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 1 Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) 2	Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues 2 Police – Toutes directions confondues 12 Conseil municipal 1
Cour municipale – Frais/Perception (en lien avec un jugement)	20	Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) 20	
Cour municipale – Jugement	13	Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) 13	
Divers	8	LaSalle 1 Le Sud-Ouest 2 Ville-Marie 1 Affaires juridiques – Direction des affaires civiles 1 Finances – Toutes directions confondues 1	Laboratoire d'innovation urbaine de Montréal – Toutes directions confondues 1 Cabinet du maire 1 Conseil municipal 1
Domaine public – Activité commerciale	5	Outremont 1 Ville-Marie 4	
Domaine public – Occupation	16	Ahuntsic-Cartierville 1 Le Plateau-Mont-Royal 3 Mercier-Hochelaga-Maisonneuve 1 Outremont 1 Rosemont-La Petite-Patrie 2	Ville-Marie 7 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 1 Ville en général (ne pas confondre avec Direction générale) 1
Domage corporel – Réclamation monétaire	17	Affaires juridiques – Direction des affaires civiles 15 Société de transport de Montréal 2	

* Certains dossiers visent plusieurs entités, ce qui explique que le nombre de dossiers soit parfois inférieur au total des nombres apparaissant dans la présente colonne.

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2019 par sujet (y compris les dossiers Charte)^(suite)

Sujet	Nombre de dossiers	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes *	(Suite)
Dommages matériels – Demande de réparation	11	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest	3 Pierrefonds-Roxboro 1 Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles 1 Eau – Toutes directions confondues
Réclamation monétaire	82	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce Le Sud-Ouest Rosemont–La Petite-Patrie Verdun Ville-Marie Affaires juridiques – Direction des affaires civiles	2 Affaires juridiques – 1 Direction des services judiciaires (Cour municipale) 1 Infrastructures du réseau routier – 3 Toutes directions confondues 1 Office municipal d'habitation de Montréal 75 Autre entité ayant un lien avec la Ville
Environnement/ Développement durable	9	Le Plateau-Mont-Royal Rosemont–La Petite-Patrie Ville-Marie Eau – Toutes directions confondues Environnement – Toutes directions confondues	1 Ville en général 1 (ne pas confondre avec Direction générale) 1 Cabinet du maire 1 Conseil d'agglomération 2 Conseil municipal
Éthique	3	Mercier–Hochelaga-Maisonnette Rosemont–La Petite-Patrie	1 Cabinet du maire 1
Fourrière	7	Ville-Marie Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	2 Police – Toutes directions confondues 1
Immeuble – Entretien	23	Ahuntsic-Cartierville Mercier–Hochelaga-Maisonnette Rosemont–La Petite-Patrie Saint-Léonard Ville-Marie	1 Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension 1 Sécurité incendie – Toutes directions confondues 2 Office municipal d'habitation de Montréal 1 Société d'habitation et de développement de Montréal 2
Immeuble – Salubrité – Insectes	17	Ahuntsic-Cartierville Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce Le Plateau-Mont-Royal Mercier–Hochelaga-Maisonnette Montréal-Nord	1 Outremont 2 Ville-Marie 1 Environnement – Toutes directions confondues 1 Office municipal d'habitation de Montréal 7

* Certains dossiers visent plusieurs entités, ce qui explique que le nombre de dossiers soit parfois inférieur au total des nombres apparaissant dans la présente colonne.

Annexe A
Nouvelles plaintes reçues
en 2019 par sujet (y compris
les dossiers Charte)^(suite)

Sujet	Nombre de dossiers	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes *	(Suite)	
Immeuble – Salubrité – Moisissures	17	Ahuntsic-Cartierville	1 Verdun	2
		Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	2 Ville-Marie	2
		LaSalle	2 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	1
		Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	1 Habitation – Toutes directions confondues	3
		Rosemont-La Petite-Patrie	2 Office municipal d'habitation de Montréal	3
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	2	LaSalle	1	
		Outremont	1	
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	20	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	4 Saint-Léonard	1
		Lachine	1 Ville-Marie	2
		Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	2 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	2
		Montréal-Nord	2 Habitation – Toutes directions confondues	2
		Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	1 Office municipal d'habitation de Montréal	2
		Rosemont-La Petite-Patrie	2	
Jardin communautaire	2	Ahuntsic-Cartierville	1	
		Ville-Marie	1	
Logement social/ abordable – Accès	12	Office municipal d'habitation de Montréal	11	
		Conseil municipal	1	
Nuisance – Bruit	34	Ahuntsic-Cartierville	3 Ville-Marie	6
		Anjou	1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	1
		Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	3 Environnement – Toutes directions confondues	1
		Le Plateau-Mont-Royal	2 Gestion et planification immobilière –	1
		Le Sud-Ouest	2 Toutes directions confondues	
		Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	7 Matériel roulant et ateliers –	1
		Pierrefonds-Roxboro	1 Toutes directions confondues	
		Rosemont-La Petite-Patrie	6 Police – Toutes directions confondues	2
		Saint-Laurent	1 Société de transport de Montréal	1
		Nuisance – Circulation	6	Le Plateau-Mont-Royal
Le Sud-Ouest	1 Saint-Léonard			2
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension			1

* Certains dossiers visent plusieurs entités, ce qui explique que le nombre de dossiers soit parfois inférieur au total des nombres apparaissant dans la présente colonne.

Annexe A
Nouvelles plaintes reçues
en 2019 par sujet (y compris
les dossiers Charte)^(suite)

Sujet	Nombre de dossiers	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes *	(Suite)
Nuisance – Autre ou Combinaison	61	Anjou 7 Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce 6 Le Plateau-Mont-Royal 6 Le Sud-Ouest 2 Mercier–Hochelaga-Maisonneuve 2 Montréal-Nord 2 Outremont 2 Pierrefonds-Roxboro 3 Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles 2 Rosemont–La Petite-Patrie 5	Saint-Laurent 1 Saint-Léonard 1 Verdun 6 Ville-Marie 7 Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension 1 Culture – Toutes directions confondues 1 Eau – Toutes directions confondues 1 Police – Toutes directions confondues 3 Office municipal d'habitation de Montréal 3 Conseil municipal 1
Parcs et espaces verts	7	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce 1 Mercier–Hochelaga-Maisonneuve 2 Outremont 1 Rosemont–La Petite-Patrie 1	Grands parcs, Mont-Royal et sports – Toutes directions confondues 1 Urbanisme et mobilité – Direction de l'urbanisme 1 Conseil d'agglomération 1
Participation citoyenne – Droit d'initiative	1	Outremont 1	
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	5	Le Sud-Ouest 1 Pierrefonds-Roxboro 2	Rosemont–La Petite-Patrie 2
Piste cyclable/Vélo	36	Le Plateau-Mont-Royal 2 Le Sud-Ouest 1 Verdun 31	Ville-Marie 1 Conseil d'agglomération 1
Relations de travail	34	Ressources humaines – Toutes directions confondues 33 Société de transport de Montréal 1	
Relations locataire/ propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	21	Ville-Marie 1 Corporation Anjou 80 1 Corporation de gestion des marchés publics de Montréal 1	Office municipal d'habitation de Montréal 17 Société d'habitation et de développement de Montréal 2
Remorquage	3	Mercier–Hochelaga-Maisonneuve 1 Rosemont–La Petite-Patrie 1	Police – Toutes directions confondues 2

* Certains dossiers visent plusieurs entités, ce qui explique que le nombre de dossiers soit parfois inférieur au total des nombres apparaissant dans la présente colonne.

Annexe A
Nouvelles plaintes reçues
en 2019 par sujet (y compris
les dossiers Charte)^(suite)

Sujet	Nombre de dossiers	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes *	(Suite)
Ruelle	16	Ahuntsic-Cartierville Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Outremont	1 Rosemont-La Petite-Patrie 1 Ville-Marie 3 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 2 Gestion et planification immobilière – 1 Toutes directions confondues
Sécurité – Incendie	3	Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Sécurité Incendie – Toutes directions confondues	1 2
Sécurité – Autre qu'incendie	32	Ahuntsic-Cartierville Anjou Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Outremont	1 Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles 1 Rosemont-La Petite-Patrie 6 Ville-Marie 3 Environnement – Toutes directions confondues 2 Police – Toutes directions confondues 4 Office municipal d'habitation de Montréal 1 Société de transport de Montréal
Services aux citoyens – Communication/Information	62	Ahuntsic-Cartierville Anjou Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Lachine Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Outremont Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles Rosemont-La Petite-Patrie Saint-Laurent Ville-Marie Affaires juridiques – Direction des affaires civiles Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale)	4 Concertation des arrondissements – 5 Toutes directions confondues 5 Diversité et inclusion sociale – 1 Toutes directions confondues 4 Expérience citoyenne et communications – 1 Direction de l'expérience citoyenne 3 Finances – Toutes directions confondues 1 Habitation – Toutes directions confondues 1 Police – Toutes directions confondues 3 Sécurité incendie – Toutes directions confondues 1 Office de consultation publique de Montréal 3 Office municipal d'habitation de Montréal 3 Société de transport de Montréal 9 Société d'habitation et de développement de Montréal

* Certains dossiers visent plusieurs entités, ce qui explique que le nombre de dossiers soit parfois inférieur au total des nombres apparaissant dans la présente colonne.

Annexe A
Nouvelles plaintes reçues
en 2019 par sujet (y compris
les dossiers Charte)^(suite)

Sujet	Nombre de dossiers	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes *	(Suite)
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	35	Ahuntsic-Cartierville Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève Montréal-Nord Outremont Rosemont-La Petite-Patrie Verdun Ville-Marie Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues	1 Gestion et planification immobilière – 1 Toutes directions confondues 1 Grands parcs, Mont-Royal et sports – 1 Toutes directions confondues 2 Greffe – Toutes directions confondues 2 Habitation – Toutes directions confondues 1 Police – Toutes directions confondues 3 Bureau du taxi de Montréal 1 Office municipal d'habitation de Montréal 1 Société de transport de Montréal
Services aux citoyens – Délai/Procédure	93	Ahuntsic-Cartierville Anjou Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Lachine Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Montréal-Nord Outremont Pierrefonds-Roxboro Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles Rosemont-La Petite-Patrie Saint-Laurent Verdun Ville-Marie Affaires juridiques – Direction des affaires civiles Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale)	4 Concertation des arrondissements – 2 Toutes directions confondues 7 Espace pour la vie – Toutes directions confondues 1 Expérience citoyenne et communications – 6 Direction de l'expérience citoyenne 1 Finances – Toutes directions confondues 2 Habitation – Toutes directions confondues 2 Police – Toutes directions confondues 1 Sécurité incendie – Toutes directions confondues 3 Technologies de l'information – 1 Toutes directions confondues 7 Bureau du taxi de Montréal 2 Office municipal d'habitation de Montréal 3 Société de transport de Montréal 7 Société d'habitation et de développement de Montréal 4 Société du parc Jean-Drapeau 3 Comité exécutif
Services aux citoyens – Autre ou Combinaison	14	L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles Ville-Marie Environnement – Toutes directions confondues Espace pour la vie – Toutes directions confondues	1 Grands parcs, Mont-Royal et sports – 1 Toutes directions confondues 1 Ressources humaines – Toutes directions confondues 2 Ville en général (ne pas confondre avec Direction générale) 1 Office municipal d'habitation de Montréal 1 Société de transport de Montréal 2 Autre entité ayant un lien avec la Ville

* Certains dossiers visent plusieurs entités, ce qui explique que le nombre de dossiers soit parfois inférieur au total des nombres apparaissant dans la présente colonne.

Annexe A
Nouvelles plaintes reçues
en 2019 par sujet (y compris
les dossiers Charte)^(suite)

Sujet	Nombre de dossiers	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes *	(Suite)
Sports et loisirs	6	Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Ville-Marie	1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 1 Grands parcs, Mont-Royal et sports – 1 Toutes directions confondues 1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	48	Ahuntsic-Cartierville Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce LaSalle Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Outremont Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	1 Rosemont-La Petite-Patrie 7 Saint-Léonard 2 Verdun 5 Ville-Marie 3 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 2 Urbanisme et mobilité – Direction de la mobilité 2 Police – Toutes directions confondues 2
Subvention – Autre que logement social	17	Ahuntsic-Cartierville Développement économique – Toutes directions confondues	1 Habitation – Toutes directions confondues 5 Comité exécutif 1 Conseil municipal 1
Taxe foncière/ Évaluation	21	Évaluation foncière – Toutes directions confondues Finances – Toutes directions confondues	6 16
Taxe – Autre que foncière	6	L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève Saint-Léonard	1 Finances – Toutes directions confondues 1 5
Taxi	2	Bureau du taxi de Montréal	2
Transport en commun	7	Société de transport de Montréal Cabinet du maire	6 1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	31	Ahuntsic-Cartierville Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Pierrefonds-Roxboro Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	1 Rosemont-La Petite-Patrie 3 Saint-Laurent 3 Saint-Léonard 2 Verdun 1 Ville-Marie 4 Eau – Toutes directions confondues 1 Infrastructures du réseau routier – 2 Toutes directions confondues

* Certains dossiers visent plusieurs entités, ce qui explique que le nombre de dossiers soit parfois inférieur au total des nombres apparaissant dans la présente colonne.

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2019 par sujet (y compris les dossiers Charte)^(suite)

Sujet	Nombre de dossiers	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes *	(Suite)
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	28	Ahuntsic-Cartierville Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce LaSalle Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	3 Montréal-Nord 3 Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles 1 Rosemont-La Petite-Patrie 6 Ville-Marie 1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 2
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	37	Ahuntsic-Cartierville Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce LaSalle Le Plateau-Mont-Royal L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Montréal-Nord	8 Outremont 2 Pierrefonds-Roxboro 1 Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles 4 Rosemont-La Petite-Patrie 1 Verdun 3 Ville-Marie 1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension
Travaux publics – Déneigement	48	Ahuntsic-Cartierville Anjou Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Montréal-Nord Pierrefonds-Roxboro Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	7 Rosemont-La Petite-Patrie 1 Saint-Laurent 6 Verdun 4 Ville-Marie 1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 1 Tous les arrondissements 4 Arrondissement non spécifié 1 Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues 4 Conseil municipal
Travaux publics – Propreté	20	Ahuntsic-Cartierville Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce LaSalle Le Plateau-Mont-Royal L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	2 Outremont 1 Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles 1 Rosemont-La Petite-Patrie 6 Ville-Marie 1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 2
Travaux publics – Autre ou Combinaison	15	Ahuntsic-Cartierville Anjou Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Pierrefonds-Roxboro	3 Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles 1 Rosemont-La Petite-Patrie 1 Ville-Marie 1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 1 Urbanisme et mobilité – Direction de la mobilité

* Certains dossiers visent plusieurs entités, ce qui explique que le nombre de dossiers soit parfois inférieur au total des nombres apparaissant dans la présente colonne.

Annexe A
Nouvelles plaintes reçues
en 2019 par sujet (y compris
les dossiers Charte)^(suite)

Sujet	Nombre de dossiers	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes *	(Suite)	
Zonage et urbanisme – Clôture/Haie	24	Lachine LaSalle Le Plateau-Mont-Royal Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	1 Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles 2 Verdun 1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 2	14 1 3
Zonage et urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	13	Ahuntsic-Cartierville Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Le Plateau-Mont-Royal Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	5 Montréal-Nord 1 Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles 1 Rosemont-La Petite-Patrie 2 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	1 1 1 1
Zonage et urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	67	Ahuntsic-Cartierville Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Lachine Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Montréal-Nord	6 Outremont 5 Pierrefonds-Roxboro 1 Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles 10 Rosemont-La Petite-Patrie 3 Verdun 10 Ville-Marie 3 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	9 3 5 4 1 5 2
Zonage et urbanisme – Permis – Autre	14	Anjou Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Le Plateau-Mont-Royal Outremont Pierrefonds-Roxboro Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	1 Rosemont-La Petite-Patrie 1 Saint-Laurent 1 Verdun 2 Ville-Marie 1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 1	2 1 1 2 1
Zonage et urbanisme – Autre	17	Ahuntsic-Cartierville Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Le Plateau-Mont-Royal Le Sud-Ouest Mercier-Hochelaga-Maisonneuve Montréal-Nord	2 Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles 2 Rosemont-La Petite-Patrie 1 Ville-Marie 1 Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension 1 Gestion et planification immobilière – 1 Toutes directions confondues	2 5 1 1 1
TOTAL des plaintes en lien avec la Ville	1 369			
Demandes d'information	72			
Total des plaintes sans lien avec la Ville de Montréal	464			
TOTAL	1 905			

* Certains dossiers visent plusieurs entités, ce qui explique que le nombre de dossiers soit parfois inférieur au total des nombres apparaissant dans la présente colonne.

Annexe B

Glossaire et liste des acronymes utilisés dans le rapport annuel

Glossaire

Accès à l'information

Plainte concernant une demande d'accès à un document municipal, en vertu des lois sur l'accès à l'information, ou non.

Accessibilité universelle

Dossier concernant l'accessibilité universelle des services, installations ou bâtiments municipaux, pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Agent de la paix – Décision/Acte/Omission

Plainte contestant une décision, action ou omission d'un policier de la Ville de Montréal.

Animal

Dossier qui concerne un animal domestique ou sauvage (chien, chat, écureuil, pigeon, etc.), y compris la mise en œuvre des règlements, la gestion des médailles et permis, la gestion des nuisances causées par un animal, etc.

Appel d'offres/Contrat

Dossier concernant la gestion des appels d'offres et les relations contractuelles entre la Ville de Montréal et des tiers (fournisseurs, mandataires, etc.).

Arbre

Dossier concernant un ou plusieurs arbres municipaux ou privés (plantation, abattage, élagage, racines envahissantes, etc.).

Bibliothèque/Culture

Dossier concernant une bibliothèque, une activité culturelle ou un lieu de diffusion de la culture de la Ville de Montréal, y compris leur mode de fonctionnement et la tarification.

Constat – Stationnement

Dossier en lien avec un constat d'infraction lié au stationnement, y compris le montant de l'amende et les frais.

Constat – Autre que stationnement

Plainte relative à un constat pour une infraction qui n'est pas liée au stationnement, y compris le montant de l'amende et les frais (ex. : urbanisme, insalubrité, dépôt des ordures, etc.).

Cour municipale – Frais/Perception (en lien avec un jugement)

Dossier concernant l'exécution d'un jugement de la Cour municipale de Montréal (montant de l'amende, frais judiciaires, entente de travaux compensatoires, entente de paiement, saisie, frais divers, etc.).

Cour municipale – Jugement

Plainte contestant un jugement de la Cour municipale de Montréal.

Divers

Toute plainte contre la Ville de Montréal qui ne tombe pas dans une catégorie spécifique.

Domaine public – Activité commerciale

Dossier en lien avec une activité commerciale sur le domaine public (terrasse, amuseur de rue, cuisine de rue, etc.), y compris la gestion des permis.

Domaine public – Occupation

Dossier concernant l'occupation temporaire ou permanente du domaine public, y compris la gestion des permis et les frais imposés.

Domage corporel – Réclamation monétaire

Demande d'indemnisation pour des dommages corporels subis sur le domaine public ou causés par la Ville de Montréal ou un de ses employés ou mandataires.

Domage matériel – Réclamation monétaire

Demande d'indemnisation pour des dommages matériels causés par la Ville de Montréal ou un de ses employés ou mandataires.

Domage matériel – Demande de réparation

Demande de réparation d'un bien endommagé par la Ville de Montréal, ou un de ses employés ou mandataires.

Droits de la personne

Allégation de discrimination ou de violation par la Ville de Montréal d'un droit fondamental protégé par une Charte (excluant les dossiers d'accessibilité universelle).

Environnement/Développement durable

Dossier relatif à la protection de l'environnement, y compris les éco-centres, les éco-quartiers, les industries polluantes, etc.

Éthique

Allégation de conflit d'intérêts, de fraude ou de collusion impliquant un représentant ou un mandataire de la Ville de Montréal ou allégation de non-respect du Code de conduite des employés de la Ville de Montréal.

Suite →

Annexe B

Glossaire et liste des acronymes utilisés dans le rapport annuel^(suite)

Glossaire^(suite)

Fourrière

Demande relative aux biens meubles qui ont été pris en charge par la Ville de Montréal à la suite de l'éviction d'un locataire (frais, délai d'entreposage, gestion ou destruction des biens, etc.).

Plainte contre une fourrière automobile privée mandatée par le Service de police de la Ville de Montréal.

Immeuble – Entretien

Dossier concernant la gestion municipale des problèmes d'entretien dans un immeuble.

Immeuble – Salubrité – Insectes

Dossier concernant la gestion municipale d'un problème de coquerelles, punaises ou autres insectes, dans un immeuble.

Immeuble – Salubrité – Moisissures

Dossier concernant la gestion municipale d'un problème de moisissures dans un immeuble.

Immeuble – Salubrité – Rongeurs

Dossier concernant la gestion municipale d'un problème de rongeurs dans un immeuble.

Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison

Dossier concernant la gestion municipale d'un problème de salubrité qui ne tombe pas dans une catégorie spécifique ou concernant une situation regroupant plusieurs problèmes de salubrité.

Jardin communautaire

Dossier concernant un jardin communautaire, y compris les règles de fonctionnement et les sanctions/expulsions de jardiniers.

Logement social/abordable – Accès

Dossier concernant une demande pour obtenir un logement géré par l'Office municipal d'habitation de Montréal, la Société d'habitation et de développement de Montréal ou tout autre organisme lié à la Ville de Montréal, y compris la gestion des listes d'attente, les longs délais, etc.

Nuisance – Bruit

Dossier concernant un problème de bruit excessif.

Nuisance – Circulation

Dossier concernant un problème de circulation excessive ou une nuisance causée par la circulation (bruit, vibrations, pollution, etc.), y compris les demandes de mesures d'atténuation, mais excluant les plaintes relatives à la sécurité.

Nuisance – Autre ou Combinaison

Dossier concernant tout autre type de nuisances que le bruit ou la circulation ou dossier alléguant plusieurs types de nuisances.

Parcs et espaces verts

Dossier concernant la gestion d'un parc ou d'un espace vert municipal (aménagement, accès, propreté, équipement, activité sportive, etc.).

Participation citoyenne – Droit d'initiative

Dossier concernant le droit d'initiative prévu dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités.

Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative

Dossier concernant un processus de consultation publique ou d'approbation référendaire, une période de questions du public lors d'assemblées municipales, etc., mais excluant le droit d'initiative.

Piste cyclable/Vélo

Dossier en lien avec la circulation à vélo à Montréal ou dossier concernant une piste cyclable (implantation, entretien, sécurité, etc.).
Plainte concernant le service Bixi.

Relations de travail

Tout dossier qui concerne la relation entre un employé municipal et la Ville de Montréal (dotation, gestion, sanction des employés, fin d'emploi, régime de retraite, etc.).

Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)

Demande concernant les relations entre un locataire résidentiel ou commercial dans un édifice géré par la Ville de Montréal ou un organisme lié, incluant l'Office municipal d'habitation de Montréal et la Société d'habitation et de développement de Montréal (entretien, sécurité, frais, pénalité, éviction, augmentation du loyer, calcul de la subvention au loyer, demande de transfert, etc.).

Suite →

Annexe B

Glossaire et liste des acronymes utilisés dans le rapport annuel^(suite)

Glossaire^(suite)

Remorquage

Dossier relatif au remorquage effectué par ou pour la Ville de Montréal ou le Service de police de la Ville de Montréal. Dossier concernant le tarif imposé pour un remorquage sur un terrain privé (réglementation municipale).

Ruelle

Dossier concernant une ruelle ou une ruelle verte (implantation et gestion, fermeture d'accès, circulation, empiètement illégal, cession d'une partie de ruelle, etc.).

Sans lien avec la Ville de Montréal

Demande qui concerne une situation ou un organisme sur lesquels la Ville de Montréal n'a pas juridiction.

Sécurité – Incendie

Dossier concernant la sécurité incendie (inspection, norme de sécurité incendie, sortie d'urgence, alarme d'incendie, amende, etc.).

Sécurité – Autre qu'incendie

Dossier en lien avec un problème de sécurité sur le territoire de la Ville de Montréal qui ne concerne pas la sécurité incendie (intersection dangereuse, aménagement non sécuritaire, etc.).

Services aux citoyens – Communication/Information

Dossier relatif à des communications municipales ambiguës, incomplètes ou erronées, y compris celles figurant sur le site Web de la Ville de Montréal. Demande de traduction de documents ou de communications dans une autre langue.

Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement

Allégation de comportement inadéquat ou d'impolitesse de la part d'un représentant municipal (employé, élu, mandataire).

Services aux citoyens – Délai/Procédure

Dossier en lien avec des délais de réponse trop longs, l'absence de procédure claire, l'iniquité d'une règle ou son application déraisonnable, etc.

Services aux citoyens – Autre ou Combinaison

Plainte d'un citoyen insatisfait d'un service municipal qui ne tombe pas dans une catégorie donnée ou encore, qui concerne plusieurs catégories liées aux services municipaux.

Sports et loisirs

Dossier concernant une piscine publique, une installation sportive ou un terrain de jeu municipal de Montréal, y compris l'accès, la tarification, le fonctionnement, les sanctions/expulsions, etc.

Stationnement municipal et sur rue/ Vignette/Débarcadère

Dossier concernant un espace de stationnement géré par la Ville de Montréal ou son mandataire, y compris les parcs de stationnement municipaux ou dossier concernant le stationnement sur rue, la signalisation de stationnement, les vignettes, les parcomètres, les bornes de paiement, les débarcadères, les zones de stationnement sur rue réservés aux résidents (SRRR), etc.

Subvention – Autre que logement social

Dossier relatif à un programme de subvention municipale (rénovation résidentielle, adaptation d'un logement, accession à la propriété, événement culturel, etc.) excluant les subventions pour le loyer.

Taxe foncière/Évaluation

Plainte contestant l'évaluation foncière, la classification ou le compte de taxes municipales.

Taxe – Autre que foncière

Dossier concernant une taxe municipale autre que foncière, y compris une taxe sur l'eau, les déchets, les améliorations locales ou commerciales, les droits sur les mutations immobilières, etc.

Taxi

Dossier relatif aux services de taxi ou de limousine à Montréal, y compris la gestion des permis, les inspections et l'information donnée aux chauffeurs.

Transport en commun

Tout dossier concernant le transport en commun à Montréal.

Travaux publics – Aqueduc/Égout

Dossier concernant les aqueducs ou les égouts municipaux (fuite d'eau, gel/dégel de tuyaux, pression d'eau, branchement ou débranchement d'une conduite municipale, entretien et réfection d'un puisard et couverte, etc.).

Suite →

Annexe B

Glossaire et liste des acronymes utilisés dans le rapport annuel^(suite)

Glossaire^(suite)

Travaux publics – Chaussée/Trottoir

Dossier relatif à l'entretien ou à la réparation d'une rue ou d'un trottoir, y compris la gestion des nids-de-poule, le marquage de la chaussée, etc.

Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage

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

Travaux publics – Déneigement

Dossier en lien avec les opérations de déneigement, l'épandage de sable ou de sel, les horaires de déneigement, les avis préalables, l'information des citoyens, etc.

Travaux publics – Propreté

Dossier concernant la malpropreté du domaine public.

Travaux publics – Autre ou Combinaison

Dossier concernant les travaux publics qui ne tombe pas dans une catégorie spécifique (ex. : graffiti, collecte des feuilles mortes, arbres de Noël ou encombrants, entretien des feux de circulation, des lampadaires, du mobilier urbain, etc.) ou dossier qui concerne plusieurs types de problèmes en lien avec les Travaux publics.

Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie

Plainte concernant une clôture ou une haie.

Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé

Dossier concernant un espace de stationnement privé ou une entrée charretière, y compris sa modification, sa désaffectation ou les frais exigés, etc.

Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA

Dossier en lien avec la construction, la démolition ou la transformation d'un immeuble, y compris la gestion des permis, les exigences patrimoniales, les travaux effectués sans permis, l'exigence et la mise en œuvre d'un Plan d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA) ou d'un Projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble (PPCMOI).

Zonage/Urbanisme – Permis – Autre

Dossier qui concerne un autre type de permis (ex. : permis d'occupation commerciale, permis pour enseigne commerciale, permis pour une piscine, etc.).

Zonage/Urbanisme – Autre

Dossier en lien avec le zonage ou l'urbanisme et qui ne tombe pas dans une catégorie spécifique (ex. : usages autorisés, installations sans permis, etc.).

Annexe B

Glossaire et liste des acronymes utilisés dans le rapport annuel^(suite)

Liste des abréviations et acronymes*

AEC	Aire d'exercice canin	FAQ	Foire aux questions	RGI	Rapport général d'intervention
AOMF	Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie	FCO	Forum canadien des ombudsmans	SHDM	Société d'habitation et de développement de Montréal
BAM	Bureau Accès Montréal	HLM	Habitation à loyer modique	SIM	Service de sécurité incendie de Montréal
BTM	Bureau du taxi de Montréal	OBNL	Organisme à but non lucratif	SPCA	Société pour la prévention de la cruauté envers les animaux
CCU	Comité consultatif d'urbanisme	OCPM	Office de consultation publique de Montréal	SPJD	Société du parc Jean-Drapeau
CGMP	Corporation de gestion des marchés publics de Montréal	OdM	Ombudsman de Montréal	SPVM	Service de police de la Ville de Montréal
CMDR	Charte montréalaise des droits et responsabilités	OMHM	Office municipal d'habitation de Montréal	STM	Société de transport de Montréal
CSEM	Commission des services électriques de Montréal	OSBL	Organisme sans but lucratif	SRRR	Stationnement sur rue réservé aux résidents
DAUP	Direction de l'aménagement urbain et du patrimoine	PDQ	Poste de quartier	VdM	Ville de Montréal
DAUSE	Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises	PIIA	Plan d'implantation et d'intégration architecturale		
DDM	Demande de dérogation mineure	PPCMOI	Projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble		
		PSL	Programme de supplément au loyer		

* Les abréviations et acronymes qui apparaissent dans le Rapport annuel 2019 de l'**OdM** sont généralement définis dans le texte. Voici, néanmoins, la liste de ceux le plus souvent utilisés.



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

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

Téléphone 514 872-8999
Télécopieur 514 872-2379

ombudsman@ville.montreal.qc.ca
ombudsmandemontreal.com

Dépôt Légal 2^e trimestre 2020

ISBN 978-2-7647-1742-4 (Imprimé)
ISBN 978-2-7647-1743-1 (En ligne)
ISBN 978-2-7647-1744-8 (Print)
ISBN 978-2-7647-1745-5 (Online)

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