

Cultiver LA bienveillance



RAPPORT ANNUEL 2017

Dépôt légal - 2^e trimestre 2018

ISSN: 1929-719X (Imprimé)

ISSN: 1929-7203 (En ligne)

ISSN: 1929-7211 (Print)

ISSN: 1929-722X (Online)

ISBN : 978-2-7647-1578-9 (Imprimé)

ISBN : 978-2-7647- 1579-6 (En ligne)

ISBN : 978-2-7647-1580-2 (Print)

ISBN : 978-2-7647-1581-9 (Online)



Le 18 juin 2018

Madame Cathy Wong
Présidente du Conseil municipal
Ville de Montréal
275, rue Notre-Dame Est
Bureau 1.112
Montréal (Québec) H2Y 1C6

Objet : Rapport annuel 2017

Cultiver la bienveillance

Madame la Présidente,

C'est avec le plus grand plaisir que je dépose aujourd'hui au Conseil municipal, le Rapport annuel 2017 de l'OMBUDSMAN de MONTRÉAL, sous le thème CULTIVER LA BIENVEILLANCE.

Depuis de nombreuses années, les interventions de notre bureau permettent non seulement d'identifier des erreurs ou problèmes et de les corriger, mais aussi d'améliorer les processus décisionnels ainsi que de promouvoir, dans tous les services municipaux, une approche aidante qui réponde toujours mieux aux attentes légitimes des citoyens.

Transparence, rigueur, respect, empathie et « gros bon sens » sont les valeurs qui guident nos actions au quotidien. Nous en faisons également la promotion auprès des gestionnaires et des employés municipaux qui prennent des décisions susceptibles d'affecter des citoyens.

Depuis sa création, l'OMBUDSMAN de MONTRÉAL a traité plus de 19 000 plaintes et réalisé plus de 2 900 enquêtes. Le nombre total de dossiers traités en 2017 est 12 % plus élevé qu'en 2016 et 65 % plus élevé qu'en 2013 : une autre année record !

- Les 2 124 nouvelles demandes reçues (221 de plus qu'en 2016) ont généré 271 nouvelles enquêtes, dont 54 en lien avec la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.
- Ces enquêtes se sont ajoutées aux 103 enquêtes déjà en cours au 1^{er} janvier 2017, pour un total de 374 enquêtes traitées en 2017 (82 de plus qu'en 2016).



Seulement deux dossiers ont fait l'objet de **RECOMMANDATIONS** formelles : dans les deux cas, l'arrondissement a malheureusement rejeté nos conclusions sur le mérite du dossier. Dans tous les autres cas, les problèmes identifiés ont pu être corrigés avec la collaboration de la direction concernée.

Vous trouverez, dans le présent rapport, des exemples de dossiers traités, des témoignages que nous ont adressés des citoyens, des informations sur le rôle et le mandat de l'ombudsman ainsi qu'un aperçu de nos autres activités.

Je vous souhaite une excellente lecture.

A handwritten signature in blue ink, reading "Johanne Savard". The signature is fluid and cursive, with the first letter 'J' being particularly large and stylized.

Johanne Savard, ombudsman

Table des matières

Message de l'ombudsman – Cultiver la bienveillance	1
Quelques témoignages de citoyens.....	2
Mandat – Mission – Juridiction de l'OMBUDSMAN de MONTRÉAL	3
Divers types d'interventions.....	4
Information des citoyens sur leurs droits.....	5
Rayonnement et partage d'expertise	7
Équipe de l'OdM.....	8
Partie 1 – Quelques exemples de dossiers	9
1. Accessibilité universelle.....	9
1.1 Quartier des spectacles – Phases 1 à 3.....	9
1.2 Quartier des spectacles – Phase finale – Esplanade Clark.....	9
1.3 Autres dossiers en enquête	9
2. Frais de retard – Premier <i>Permis animalier</i> Tous les arrondissements.....	11
3. Frais de parc – Copropriété divisée Arrondissement du Plateau-Mont-Royal	11
4. Compteur d'eau – Remboursement Arrondissement d'Outremont et Service des finances	11
5. Frais de publication – Absence d' <i>Avis public</i> – Remboursement Arrondissement d'Outremont.....	12
6. Dommages réparés Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des transports.....	12
7. <i>Constats de stationnement</i> – Pistes cyclables ouvertes ou fermées ? – Suivis et nouveau dossier	12
8. Chiens de type Pitbull (environ 150 plaintes) Service de la concertation des arrondissements.....	13
9. Vote itinérant Bureau du président d'élection (Service du greffe)	14
10. Enseigne commerciale – Emplacement – Règles inadaptées à la situation Arrondissement de Saint-Laurent.....	15
11. Rehaussement d'entrées charretières Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville/Arrondissement de Montréal-Nord	15
12. Parc de maisons mobiles : non-conformités règlementaires Arrondissement de L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève.....	16
13. Airbnb : prudence avant d'investir ! Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie	16
14. <i>Permis</i> – Porte d'atelier – RECOMMANDATION d'autoriser – Refusée Arrondissement du Plateau-Mont-Royal.....	17
15. <i>Permis</i> – Agrandissement d'un immeuble – RECOMMANDATION – Refusée Arrondissement du Plateau-Mont-Royal.....	17
16. <i>Permis</i> – Guide d'information – Suivi d'engagement Arrondissement de Montréal-Nord	18
17. Nuisances générées par une pépinière – Améliorations opérationnelles Arrondissement de Saint-Laurent	19

18. Nuisances – Terrasse non conforme Arrondissement de Lachine	20
19. Nuisances – Cueillette des déchets et livraisons Arrondissement de LaSalle	20
20. Tournages cinématographiques – Impact sur le voisinage Service de la culture – Direction Cinéma, Festivals et Événements – Bureau du cinéma et de la télévision de Montréal	21
21. Ruelle verte – Fermeture d'accès – Sondage des riverains Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie	22
22. Ruelle verte – Entrave Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	22
23. Verdissement d'une plate-bande – Retrait des passages asphaltés Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie	23
24. Salubrité des logements – Moisissures – Inspections et interventions Arrondissement du Plateau-Mont-Royal Arrondissement de Verdun Arrondissement de Lachine Résultat	23 23 23 23
25. Longs délais – Inspection de conformité de travaux de construction Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	24
26. Sécurité – Centre communautaire Elgar Arrondissement de Verdun	24
Partie 2 – Notre année 2017, en chiffres	25
Nombre de plaintes reçues par entité (y compris les dossiers Charte)	27
• Arrondissements à l'égard desquels nous avons reçu le plus de plaintes	27
• Services centraux à l'égard desquels nous avons reçu le plus de plaintes	28
• Sociétés paramunicipales, sociétés contrôlées par la Ville et sociétés liées à l'égard desquelles nous avons reçu le plus de plaintes	29
• Entités politiques municipales visées par des plaintes	29
Nouvelles enquêtes amorcées en 2017, par sujet	30
Délais de traitement	36
Modes de soumission des demandes	37
Profil des plaignants	38
Partie 3 – Charte montréalaise des droits et responsabilités	39
Mise en contexte	39
Dossiers relatifs à la <i>Charte</i> , traités en 2017	40
Enquêtes Charte complétées en 2017, sans égard à leur date d'ouverture	42
Délai de traitement des dossiers Charte fermés en 2017	42

Partie 4 – Profil des plaintes et enquêtes, par entité	48
Arrondissements	48
Ahuntsic-Cartierville	48
Anjou	50
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	51
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	54
Lachine	55
LaSalle	56
Le Plateau-Mont-Royal	57
Le Sud-Ouest	59
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	60
Montréal-Nord	62
Outremont	63
Pierrefonds-Roxboro	64
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	65
Rosemont–La Petite-Patrie	66
Saint-Laurent	68
Saint-Léonard	69
Verdun	70
Ville-Marie	72
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	74
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	75
Dossiers visant un arrondissement non spécifié	75
Services centraux	76
Affaires juridiques – Cour municipale	76
Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (incluant le Bureau des réclamations)	77
Affaires juridiques – Direction des poursuites pénales et criminelles	78
Approvisionnement – Toutes directions confondues	79
Communications – Toutes directions confondues	79
Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues	80
Culture – Toutes directions confondues	82
Développement économique – Toutes directions confondues	82
Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues	83
Eau – Toutes directions confondues	83
Environnement – Toutes directions confondues	83
Évaluation foncière – Toutes directions confondues	84
Finances – Toutes directions confondues	85
Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues	86
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues	86
Greffe – Toutes directions confondues	87
Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports	88
Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures	90

Mise en valeur du territoire – Direction de l’habitation	91
Mise en valeur du territoire – Direction de l’urbanisme	92
Police – Direction des opérations policières	93
Police – Fourrières mandataires	93
Police – Section des agents de stationnement	94
Ressources humaines – Toutes directions confondues	96
Sécurité incendie – Toutes directions confondues	96
Sociétés paramunicipales et sociétés liées	97
Bureau de l’inspecteur général (BIG)	97
Bureau du taxi de Montréal	97
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	97
Office municipal d’habitation de Montréal (OMHM)	98
Société d’habitation et de développement de Montréal (SHDM)	99
Société de transport de Montréal (STM)	100
Société des célébrations du 375 ^e de Montréal	100
Société du parc Jean-Drapeau	100
Entités politiques	101
Cabinet du maire	101
Comité exécutif	101
Conseil municipal	101
Présidence du Conseil municipal	102
Conseil d’agglomération	102
Conclusion	103
Annexe A	
Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet (y compris les dossiers Charte)	105
Annexe B	
Glossaire	116
Annexe C	
À propos de M ^e Johanne Savard	120

Cultiver la bienveillance

Les citoyens sont de plus en plus méfiants, cyniques et critiques envers leurs administrations publiques : la Ville de Montréal n'y échappe pas. Pour pallier cette réalité et redonner confiance aux citoyens, ces administrations n'ont pas le choix : elles doivent constamment revoir leurs façons de faire, améliorer la qualité de leurs services et promouvoir une **approche bienveillante** envers leurs commettants.

Depuis sa création en 2003, l'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL** s'est beaucoup attaché à cet aspect des actions et des décisions de la Ville de Montréal. La **rigueur**, l'**équité** et la **transparence** des décisions demeurent des exigences incontournables, mais la démonstration constante d'une **approche respectueuse et aidante**, soucieuse des besoins et des attentes des citoyens, est tout aussi importante.

Lors de ses interventions, notre bureau rappelle souvent aux gestionnaires et aux employés de la Ville l'importance de non seulement rendre des décisions correctes et justes, mais aussi d'appliquer des **processus équitables** et d'avoir une **approche aidante** adaptée à leur interlocuteur. À défaut, les citoyens risquent de ne pas avoir confiance : de bonnes décisions peuvent alors être perçues comme étant arbitraires, injustes ou déraisonnables.

Depuis ses débuts, l'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL** a traité plus de **19 000** plaintes et réalisé plus de **2 900** enquêtes. Le nombre total de dossiers traités en 2017 est **65 %** plus élevé qu'en 2013 : nous avons connu une nouvelle année record. Les **2 124** nouvelles demandes que nous avons reçues ont généré **271** nouvelles enquêtes qui se sont ajoutées aux **103** enquêtes lancées avant le 1^{er} janvier 2017.

L'impact positif de nos interventions est indéniable. Nous pouvons faire corriger des erreurs, identifier des lacunes dans la gestion ou la qualité des services et trouver des solutions viables et efficaces, qui tiennent compte des attentes légitimes et des contraintes respectives des citoyens et de la Ville.

Lorsque des citoyens s'adressent à notre bureau, ils sont rapidement pris en charge et bénéficient immédiatement d'une écoute attentive et d'une approche **empathique et bienveillante**. Les nombreux témoignages que nous recevons le démontrent clairement.

Je souligne la contribution exceptionnelle de mon équipe qui, par sa rigueur et son dévouement, rend notre bureau toujours plus performant et très apprécié.



Message de l'ombudsman

Quelques témoignages de citoyens

« La présente est pour vous remercier du traitement de ma demande. (...) Je tiens à souligner le travail extraordinaire de X qui est à mon avis une personne empathique et très professionnelle. Les efforts qu'elle a fournis m'ont permis d'obtenir une aide précieuse pour résoudre mon problème. Un énorme « MERCI » et félicitations pour son travail minutieux, X a fait la différence pour moi.» (P.T.)

« Quel bonheur de voir un dossier se régler en moins de deux heures. Merci à l'équipe de l'Ombudsman de Montréal.» (M.-C. N.)

« *I find correct to thank you, once again, for the time and service provided. It showed efficiency.* » (A.S.)

« Nous sommes aussi très conscients que ce sont tous vos efforts et votre travail qui ont mené au dénouement en notre faveur. Nous vous serons pour toujours reconnaissants et jamais nous ne pourrions vous remercier autant que vous le méritez. Aussi, tout au long de ce processus, votre gentillesse et vos explications nous ont rassurés et donné espoir que le tout rentrerait dans l'ordre. Ce qui fut le cas. C'est tout à fait merveilleux.» (M.L. – R.B.)

« Mon sourire n'est même pas assez grand pour vous dire merci beaucoup.» (C.L.)

« Merci encore pour votre aide, cela ne ramène pas les mois perdus et remplis de stress que nous avons vécus, mais vous nous avez permis de passer au travers.» (C.N.)

« Je tiens à vous remercier pour l'excellent service que vous m'avez donné. Je ne connaissais pas l'ombudsman avant ce constat, je suis bien heureuse que l'organisme existe.» (E.D.)

« Je tenais à vous remercier de votre implication dans ce dossier et vous remercier des suivis transmis. C'est rassurant de savoir que des personnes telles que vous ont à cœur nos intérêts. (...) vous venez de me rassurer sur le fait que nous avons été écoutés et entendus en procédant avec vous.» (L.C.)

« Ma mère et sa famille, dont la sousignée en particulier, tenons à vous remercier chaleureusement pour l'excellent travail que vous avez fait dans le dossier de sa plainte, qui grâce à vous a connu un dénouement des plus heureux et à l'entière satisfaction de la principale intéressée (...).» (M.V.)

« X a fait un travail remarquable, qui mérite que je le mentionne spécifiquement. Je fais également suivre la réponse de Y (...) m'avisant de la résolution du problème et à qui je n'ai pas manqué de souligner le rôle déterminant de votre intervention, d'autant plus qu'il n'y faisait pas du tout allusion.» (V.M.)

« *I just want to take the time to express my deepest gratitude and highest respect for you and your organization. I could not have handled this without you.* » (M.S.)

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

« *I am pleased by the resolution of the issue and very thankful for the job well done. I wish I could do something to somehow help you in return for the help you have extended me.* » (A.A.)

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

L'OdM possède de larges pouvoirs d'enquête. Les gestionnaires, employés et autres représentants de la Ville de Montréal sont tenus de collaborer à ses enquêtes et de lui fournir tous les renseignements et documents demandés.

Sauf si requis aux fins de nos enquêtes, les informations et documents contenus dans nos dossiers sont confidentiels : nous ne sommes d'ailleurs pas assujettis aux lois qui confèrent un droit d'accès aux dossiers municipaux. La loi prévoit également que l'ombudsman et les membres de son équipe ne peuvent pas être contraints à témoigner relativement aux renseignements ou documents obtenus dans l'exercice de leurs fonctions. Nous pouvons donc rassurer les interlocuteurs qui nous confient de l'information sous le sceau de la confidentialité.

L'OdM n'est pas lié par les pratiques habituelles de la Ville de Montréal. Ses interventions mènent régulièrement à l'élaboration et à la mise en œuvre de nouvelles procédures claires pour le traitement des dossiers. L'ombudsman peut également contribuer à la modernisation des pratiques en vigueur depuis plusieurs années.

L'OdM n'intervient qu'en **dernier recours**. Les citoyens qui demandent son intervention doivent avoir préalablement donné au directeur de l'arrondissement, du service ou de l'entité concernés l'opportunité de régler le dossier.

L'ombudsman peut recommander toutes les mesures qu'elle juge appropriées pour corriger une injustice ou améliorer la qualité des services municipaux.

Le recours à l'ombudsman est facilement accessible, rapide, efficace et gratuit. Nos bureaux sont présentement situés au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville de Montréal, à quelques pas de la station de métro Champ-de-Mars. L'édifice et nos bureaux sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite. Il est cependant prévu que nous déménagions en 2018.

Pour plus d'information sur le mandat, les valeurs, la mission, le logo et les procédures de plainte, vous pouvez consulter :

- notre site Web ombudsmantemontreal.com/
- ou notre brochure *Promouvoir le respect; assurer l'équité*.

Mandat • Mission • Juridiction de l'OMBUDSMAN de MONTRÉAL

Divers types d'interventions

Notre principal mandat consiste à **traiter les plaintes de citoyens** qui croient ou craignent d'être lésés à la suite d'une décision, d'une action, d'une recommandation ou d'une omission municipale. Les personnes morales et les citoyens qui ne vivent pas à Montréal peuvent avoir recours à nos services, sauf dans les dossiers fondés sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Notre juridiction couvre tout l'appareil administratif de la Ville de Montréal à l'égard des décisions et services touchant les citoyens. Nous ne traitons aucune plainte relative aux relations de travail. En principe, nous n'avons pas juridiction sur les décisions ou les actions des élus. Il y a cependant une exception importante : si une décision qui a été votée par le Comité exécutif, le Conseil municipal ou un Conseil d'arrondissement met en cause un engagement contenu dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, l'OdM peut intervenir, faire enquête et émettre une **RECOMMANDATION**. L'OdM offre d'ailleurs le seul recours disponible pour assurer le respect de cette *Charte*.

L'OdM intervient aussi de sa **propre initiative** sur des situations inquiétantes portées à sa connaissance ou sur des problèmes systémiques susceptibles de léser plusieurs citoyens. Nos interventions contribuent largement à l'amélioration continue de la qualité des décisions et des services municipaux.

L'OdM peut aussi jouer un rôle-conseil ou de mise en garde

Lorsqu'une Commission étudie un sujet ayant fait l'objet d'interventions par notre bureau, nous nous faisons un devoir de transmettre nos observations et commentaires, en espérant que ces informations contribuent favorablement aux réflexions en cours.

Lorsque nous identifions une situation problématique susceptible de se reproduire dans d'autres services ou arrondissements, nous transmettons l'information pertinente aux directeurs ou aux élus concernés, dans une optique d'information et de prévention.

Si une nouvelle directive, politique ou norme en voie d'être adoptée risque de poser problème quant à sa forme, son contenu ou son application, nous pouvons soumettre nos commentaires aux responsables du dossier et/ou aux décideurs, en prenant toujours soin de demeurer impartiaux et apolitiques.

Information des citoyens sur leurs droits

Les services que nous offrons sont efficaces et entièrement **gratuits**.

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

Demandes d'information

Il arrive régulièrement que des citoyens s'adressent à notre bureau pour s'informer d'une règle ou d'une procédure municipale ou pour confirmer si la Ville a juridiction sur certains types de dossiers. Nous leur répondons avec plaisir, dans la mesure de nos connaissances et en nous assurant de ne jamais donner d'opinion juridique. En 2017, 146 demandes de cette nature nous ont été acheminées, en lien avec la Ville.

Rencontres de groupes communautaires et de groupes de citoyens

Chaque année, l'ombudsman et des membres de son équipe rencontrent des groupes de citoyens ainsi que des intervenants communautaires et sociaux. Nous leur expliquons comment l'OdM peut aider les citoyens à régler leurs différends avec la Ville. Ces rencontres sont également des opportunités toutes trouvées pour promouvoir et expliquer les modes alternatifs de résolution des conflits : ces personnes peuvent ensuite les utiliser pour désamorcer des situations problématiques qui touchent tous les aspects de leur vie.

Les soirées organisées par le Bureau de la présidence du Conseil municipal, dans le cadre de la *Caravane sur la démocratie*, nous permettent également de rencontrer des citoyens impliqués dans leur communauté, dans divers arrondissements.

Rencontres avec des jeunes

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

L'ombudsman rencontre aussi des étudiants du secondaire, dans le cadre du projet *Retour à l'école* : elle leur explique le rôle du bureau de l'OdM et leur apprend comment aborder et gérer les conflits si on veut pouvoir les désamorcer à l'amiable. Des membres de l'équipe sont également sollicités pour donner des formations sur notre mission à des étudiants collégiaux ou universitaires.

Médias sociaux

Le Web et les médias sociaux sont devenus incontournables. Notre bureau les utilise pour expliquer des règles de fonctionnement de la Ville et informer les citoyens sur leurs droits et les sujets d'actualité municipale. Nos publications sur des *sujets chauds* permettent souvent aux citoyens de mieux comprendre les enjeux liés à des dossiers d'actualité.

Tous nos commentaires sont formulés avec respect et déférence à l'égard des choix politiques des élus qui sont les représentants dûment choisis par les Montréalais.

Voici un aperçu des **billets de blogue** que nous avons publiés en 2017 :

- Accessibilité universelle : une préoccupation constante, 13 octobre 2017
- Permis spécial – Pitbulls – Mise à jour, 19 septembre 2017
- Avis important – Sursis pour environ 600 propriétaires de Pitbulls – *Important Notice for Pitbull Owners*, 11 septembre 2017
- Avis – Enquête en cours – Pitbulls, 24 août 2017
- L'OMBUDSMAN de MONTRÉAL dépose son rapport annuel 2016 – Nouvelle année record : 1 996 dossiers traités, 13 juin 2017
- La *Charte montréalaise* – Pour éveiller les jeunes à la vie démocratique, 13 avril 2017
- La Ville de Montréal publie la liste des caractéristiques morphologiques des chiens de type Pitbull, 7 mars 2017
- Le droit d'initiative des citoyens en matière de consultation publique, 3 mars 2017
- Vous vous garez sur un terrain de stationnement privé. Attention ! Ça peut coûter cher ! – Mise à jour, 17 février 2017

¹ 3 107 élèves depuis 2009.

Rayonnement et partage d'expertise

Notre bureau a acquis, au fil des ans, une réputation exceptionnelle quant à la qualité de ses services et la pertinence de ses interventions. Cette réputation déborde les frontières de Montréal : elle contribue aussi favorablement à la réputation de la Ville de Montréal en tant que ville soucieuse du mieux-être de ses citoyens.

Notre bureau est souvent sollicité par d'autres bureaux d'ombudsman ou par des sociétés ou institutions qui songent à créer un tel bureau, pour obtenir des conseils stratégiques. Nous recevons des **délégations** et des **dignitaires étrangers** désireux de comprendre le rôle d'un ombudsman municipal en tant qu'outil de protection des droits des citoyens. Les commentaires recueillis sont toujours élogieux.

M^e Johanne Savard donne fréquemment des **conférences** et **formations** sur le rôle des ombudsmans et les modes non conflictuels de résolution des conflits. Elle a été invitée par des villes étrangères pour partager son expérience et son expertise sur le fonctionnement et la pertinence des bureaux municipaux d'ombudsman.

Elle est présidente du Conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans (FCO) qui regroupe environ 450 ombudsmans de tous types, provenant de toutes les régions du Canada. Le FCO organise des formations et crée des outils de référence destinés aux ombudsmans de différents milieux.

Elle a participé activement à l'élaboration du seul programme de Certificat universitaire offert au Canada, sur le travail des ombudsmans : *Osgoode Hall Law School/FCO Certificate : Essentials for Ombuds*. Ce programme est également offert en français en collaboration avec l'Université de Sherbrooke, campus de Longueuil : *Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques*.

M^e Savard est la Représentante au titre des Amériques au sein du Conseil d'administration de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF). L'AOMF regroupe une cinquantaine d'ombudsmans législatifs qui œuvrent dans les pays membres de la Francophonie : elle offre, notamment, son soutien aux ombudsmans du continent africain et des pays d'Europe de l'Est en processus de démocratisation.

L'ombudsman participe au Programme de formation des nouveaux gestionnaires de la Ville de Montréal ainsi qu'au Programme de formation des élus, après chaque nouvelle élection.

Depuis la création de l'OdM en 2003, quelques autres villes du Québec offrent à leurs citoyens un dernier recours gratuit pour tenter de régler leurs différends municipaux. Le type d'organisation et les structures varient souvent grandement, mais nos objectifs sont les mêmes. Depuis 2015, les responsables de ces bureaux se rencontrent quelques fois par année, dans une approche de *codéveloppement*, afin de partager leur savoir-faire, discuter de dossiers complexes et parler stratégie. Cette démarche est très enrichissante pour tous.

Équipe de l'Odm



JOHANNE SAVARD
OMBUDSMAN

Francine Riel
SECRÉTAIRE
DE DIRECTION
PREMIER NIVEAU

Brigitte Ducas
CONSEILLÈRE
JURIDIQUE
À L'OMBUDSMAN

Josée Ringuette
CONSEILLÈRE
JURIDIQUE
À L'OMBUDSMAN

Lucie Legault
CONSEILLÈRE
À L'OMBUDSMAN

Anouk Violette
CONSEILLÈRE
À L'OMBUDSMAN

Adina Iacob
TECHNICIENNE
EN RECHERCHE
ET ENQUÊTE

Joanna Kazmierczak
TECHNICIENNE
EN RECHERCHE
ET ENQUÊTE

Claudia Vega
SECRÉTAIRE D'UNITÉ
ADMINISTRATIVE

Quelques exemples de dossiers

1 Accessibilité universelle

L'accessibilité universelle des bâtiments et des aménagements de la Ville de Montréal est, depuis de nombreuses années, un sujet de grand intérêt pour l'OdM. Nous intervenons régulièrement pour améliorer l'accessibilité des lieux et pour nous assurer que l'accessibilité universelle est prise en compte par la Ville dès la planification d'un projet.

Certains de ces dossiers de longue haleine ont été fermés en 2017. En voici les éléments essentiels.

1.1 Quartier des spectacles – Phases 1 à 3

Nous sommes intervenus dès 2010, à la suite d'une plainte soulignant des problèmes d'accessibilité et de sécurité pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

- Une étude de *monitoring* indépendante est réalisée en 2012 : plusieurs lacunes sont identifiées en matière d'accessibilité universelle et de sécurité, plus particulièrement aux intersections.
- La Ville entreprend, par la suite, la planification de mesures correctives.
- Nous effectuons des suivis ponctuels sur la mise en œuvre de ces mesures.
- Certaines améliorations sont maintenant terminées : du marquage a été ajouté sur certaines marches pour qu'elles soient plus facilement détectables; une dénivellation élevée et non protégée est bloquée par du mobilier urbain; de l'éclairage a été ajouté à proximité d'un corridor de circulation trop sombre; etc.
- La Ville nous a, par ailleurs, confirmé que d'autres améliorations seront réalisées en 2018, pour rendre plus sécuritaire la traversée de rues aux intersections du Quartier des spectacles : installation de feux sonores; remplacement/ajout de dalles podotactiles; marquage des traverses piétonnes; etc.
- À la suite de cet engagement, nous avons fermé ce dossier. Nous nous assurerons toutefois qu'il soit respecté.

1.2 Quartier des spectacles – Phase finale – Esplanade Clark

À la lumière de ses précédentes interventions, l'OdM juge opportun d'ouvrir un dossier *préventif*, à son initiative, pour s'assurer que l'accessibilité universelle soit prise en considération et intégrée en amont dès la planification du projet.

Le Service de la culture confirme qu'il a confié un mandat d'expertise à un organisme externe, afin de mieux intégrer le volet *accessibilité universelle* dans l'aménagement de l'Esplanade Clark. Cet organisme expert est associé à toutes les phases de conception du projet : il intervient sur les enjeux d'accessibilité universelle tout au long du processus.

L'OdM ferme donc le dossier.

1.3 Autres dossiers en enquête

Piste cyclable longeant le boulevard de Maisonneuve, dans le Quartier des spectacles

Lors de notre intervention dans le Quartier des spectacles, nous constatons que la piste cyclable autour de celui-ci présente des enjeux de sécurité : les risques de conflits entre piétons et cyclistes y sont particulièrement importants. Nous décidons d'intervenir afin d'explorer avec la Ville des solutions possibles pour régler les problématiques observées. Cette intervention est toujours en cours.

Terrasses sur le domaine public – Arrondissement de Ville-Marie

Depuis 2013, nous nous intéressons à l'accessibilité universelle des terrasses installées sur le domaine public dans certains secteurs de l'arrondissement de Ville-Marie : section piétonne de la rue Sainte-Catherine dans Le Village (entre Saint-Hubert et Papineau); place Jacques-Cartier et rue Saint-Paul dans le Vieux-Montréal.

Nos vérifications avaient confirmé que plusieurs terrasses ne respectaient pas les normes d'accessibilité universelle : absence de rampe d'accès ou rampe impraticable; dégagements insuffisants pour permettre la circulation des personnes ayant des limitations fonctionnelles; etc.

Cinq saisons estivales se sont écoulées depuis le début de nos interventions. L'arrondissement a graduellement revu son approche et ses procédures de contrôle pour assurer l'accessibilité universelle des terrasses présentes sur son domaine public. Au début, il y avait peu de progrès. Nous avons toutefois constaté des améliorations importantes en 2015, 2016 et 2017, particulièrement dans le secteur du Village.

Ce dossier a été fermé après la saison estivale 2017. Considérant les meilleurs suivis de l'arrondissement, notre intervention n'apparaît plus nécessaire. Il n'est toutefois pas exclu que nous intervenions à nouveau à ce sujet, au besoin.

Accès à l'hôtel de ville de Montréal

Deux des entrées piétonnes qui sont considérées accessibles par la Ville de Montréal posaient certains problèmes : celle située sur la rue Gosford et celle située à l'arrière de l'immeuble, sur le Champ-de-Mars.

Accès de la rue Gosford

L'aménagement n'était pas optimal : il a été amélioré depuis. Les lacunes de déneigement sont également moins fréquentes. Il arrive, par ailleurs, que cette entrée soit carrément fermée en hiver, par crainte de chutes de neige à partir du toit. Nous intervenons ponctuellement, au besoin, pour nous assurer qu'il y a toujours au moins une entrée accessible et qu'il y a de la signalisation adéquate pour rediriger les citoyens.

Entrée arrière

Cette entrée était difficilement accessible pour les personnes en fauteuil roulant : absence d'ouvre-porte automatique, dénivellation du seuil, bouton de sonnette/intercom trop haut.

En 2015, la Ville nous confirme les démarches suivantes : le seuil de porte sera réaménagé pour contrer la dénivellation; le bouton de sonnette/intercom sera abaissé; une signalisation extérieure annonçant cette entrée accessible sera ajoutée. Nous faisons des suivis.

- Un nouveau système de caméra/intercom/sonnette est installé en 2016 : la hauteur de cette installation est adéquate, du point de vue de l'accessibilité universelle.
- La signalisation extérieure prévue est ajoutée en 2016.

La Ville nous informe cependant que l'installation d'un ouvre-porte automatique et la modification du seuil en marbre ne seront pas réalisées avant les travaux majeurs de réfection de l'hôtel de ville prévus après 2018. Notre bureau reconnaît que cette contrainte est raisonnable en ce qui concerne l'ouvre-porte automatique.

Le problème de dénivellation du seuil de porte nous interpelle cependant : nous insistons pour qu'une solution intérimaire soit trouvée et suggérons l'installation d'une plaque de métal en pente.

- Cette plaque en pente est finalement installée devant le seuil actuel, en 2017 : un fauteuil roulant peut donc passer par cette porte sans devoir franchir une dénivellation.
- La Ville confirme, par ailleurs, que si une personne handicapée se présente à cette entrée, elle peut demander l'assistance de l'agent de guérite du garage en utilisant la sonnette ou l'intercom. Une directive en ce sens a été donnée aux agents.

Ce compromis temporaire est acceptable. Nous fermons notre dossier.

Notre bureau prévoit néanmoins intervenir en 2018 afin de s'assurer que le volet accessibilité universelle sera intégré dans la planification des travaux de rénovation de l'hôtel de ville, notamment pour cette entrée arrière.

Place Vauquelin

En 2017, toute la Place Vauquelin a été reconstruite, au même niveau que les seuils des portes d'accès. Il n'y a donc plus de marches ou de dénivellation à franchir pour accéder à l'hôtel de ville par cette porte.

La rampe en zigzag qui relie dorénavant la Place Vauquelin au Champ-de-Mars (dont le niveau est plus bas) a, par ailleurs, été aménagée en tenant compte des commentaires que nous avons soumis afin d'assurer la sécurité de l'aménagement.

2 Frais de retard – Premier *Permis animalier*

Tous les arrondissements

Le *Règlement sur le contrôle des animaux* et le *Règlement sur les tarifs* prévoient des frais de retard imputables à tout propriétaire d'animal domestique qui soumet tardivement sa demande de renouvellement de *Permis animalier*. Ces frais ne s'appliquent que dans les cas de **renouvellement**.

L'OdM constate qu'au début de 2017, certains arrondissements ont erronément facturé des frais de retard pour des demandes pour un premier *Permis animalier*. Nous intervenons pour mesurer l'ampleur du problème.

Notre enquête confirme que **plus de 1 100** demandes d'un premier *Permis animalier* ont ainsi été facturées par erreur, dans divers arrondissements.

À la suite de notre intervention, tous ces citoyens sont remboursés, pour un total de **11 320 \$**.

3 Frais de parc – Copropriété divisée

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Les citoyens souhaitent effectuer une opération cadastrale concernant un des deux immeubles faisant partie d'une copropriété divisée. Pour cette opération, l'arrondissement réclame des **frais de parc** d'environ 36 000 \$.

L'arrondissement a établi ce montant sur la base de la valeur des deux immeubles de la copropriété divisée même si un seul est visé par l'opération cadastrale.

Après analyse des règles de droit applicables, notre bureau conclut que ce calcul de l'arrondissement pose problème. La Ville a cependant contesté le jugement sur lequel nous appuyons et est en attente d'une décision. Elle refuse donc nos conclusions. Nous suspendons temporairement notre intervention en attendant cette décision.

La Cour d'appel confirme par la suite que, dans le cas de copropriétés **divisées**, les frais de parc doivent être calculés sur la valeur de la partie visée par le changement et non pas sur l'ensemble de la copropriété.

L'arrondissement accepte d'appliquer les mêmes conclusions au présent dossier : les frais de parc sont donc réduits de moitié (**environ 18 000 \$**).

De manière concomitante, la Ville décide d'uniformiser la réglementation applicable aux frais de parc : auparavant, ces règles variaient d'un arrondissement à l'autre.

Le nouveau règlement prévoit, par ailleurs, l'abolition prochaine (juin 2018) des frais de parc dans des situations semblables à celle de nos plaignants. Ces derniers décident donc de reporter leur projet jusqu'à l'entrée en vigueur de cette nouvelle règle : ils n'auront alors aucuns frais de parc à payer.

4 Compteur d'eau – Remboursement

Arrondissement d'Outremont et Service des finances

La propriétaire d'un immeuble semi-commercial conteste la méthode de facturation sur la base d'un compteur d'eau que la Ville utilise dans son cas, depuis 2013. La citoyenne affirme que de nombreux immeubles *non résidentiels* de l'arrondissement ne sont pas munis d'un compteur d'eau : ces propriétaires commerciaux ne paient donc que la *taxe spéciale sur l'eau* (la citoyenne la paie également) mais, contrairement à elle, ils ne reçoivent pas de factures pour leur consommation réelle. Elle soutient que cette iniquité avantage indûment les autres propriétaires *non résidentiels* et plus particulièrement son compétiteur en affaires.

La jurisprudence est claire : pour être légale, une taxe ou tarification doit être appliquée de façon uniforme, juste et raisonnable à tous les citoyens visés par la réglementation.

Or, dans l'arrondissement d'Outremont, la réglementation qui prévoit la tarification par compteur d'eau n'est clairement pas appliquée uniformément à tous les citoyens visés. En effet, environ 200 immeubles sont légalement requis d'installer un compteur, alors que dans les faits, seulement 38 compteurs sont installés.

Les explications du Service des finances pour justifier cette disparité de traitement ne nous apparaissent pas conformes au cadre légal applicable.

- La Ville accepte de rembourser à la citoyenne les sommes qui lui ont été facturées sur la base de cette tarification (un peu plus de **1 500 \$**);
- Une autre citoyenne ayant soumis une plainte équivalente reçoit également un remboursement.

La Ville indique, par ailleurs, que l'implantation des compteurs d'eau dans cet arrondissement devrait être complétée avant 2018.

L'OdM prévoit intervenir à nouveau en 2018 pour demander à la Ville de rembourser les autres propriétaires d'immeubles *non résidentiels* d'Outremont qui auraient reçu une facture sur la base d'un compteur d'eau, dans le même contexte. Cela nous apparaît essentiel en justice et en équité.

5 Frais de publication – Absence d'Avis public – Remboursement

Arrondissement d'Outremont

L'arrondissement permet à un citoyen de déposer une *Demande d'approbation d'un PIIA (Plan d'implantation et d'intégration architecturale)* et une *Demande de dérogation mineure*. Des frais de 500 \$ lui sont alors imputés pour la publication d'un *Avis public* dans les journaux.

Après étude, ces demandes ne sont toutefois jamais présentées au Conseil d'arrondissement. Il n'y a donc pas eu d'*Avis public*.

Dans les circonstances, l'OdM obtient que l'arrondissement rembourse le montant de 500 \$ qui avait été facturé pour une publication qui n'a jamais eu lieu.

6 Dommages réparés

Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des transports

Des travaux majeurs de réfection d'aqueduc ont été réalisés par un entrepreneur de la Ville, devant la résidence d'une citoyenne : son terrain et son garage ont été endommagés.

L'entrepreneur a refait l'allée de la citoyenne, mais de manière grossière : il refuse de réparer les autres dommages. Malgré les demandes répétées de la citoyenne à la Direction des transports, rien ne bouge.

Notre enquête confirme que certains éléments ont effectivement été endommagés pendant les travaux et que la qualité des réparations effectuées dans l'allée de la citoyenne est problématique. Nous en informons le Service des infrastructures, de la voirie et des transports.

Après réception de nos conclusions, le Service intervient auprès de l'entrepreneur. Ce dernier et la citoyenne s'entendent sur les travaux à réaliser. Les travaux sont exécutés quelques semaines plus tard, à la satisfaction de la citoyenne.

7 Constats de stationnement – Pistes cyclables ouvertes ou fermées ? – Suivis et nouveau dossier

Notre *Rapport annuel 2016* faisait état d'un dossier d'envergure qui avait mené au retrait de près de 250 *Constats de stationnement* délivrés le long d'une piste cyclable, alors qu'il y avait eu confusion quant à sa fermeture ou non, durant la période hivernale. Il s'agit de la piste cyclable de l'axe nord-sud, dite *piste cyclable Boyer*. Nous avons annoncé que nous poursuivrions notre intervention afin que les 109 citoyens qui avaient déjà payé leur *Constat* au moment de ce retrait soient remboursés.

Nouveau dossier en 2017

À la suite d'une nouvelle plainte reçue en 2017, l'OdM apprend que 17 *Constats* ont été délivrés dans la même période (autour du 15 novembre 2016), le long du segment Mentana/Saint-Grégoire de la même piste cyclable. Notre enquête démontre qu'il y avait également confusion sur ce segment de la piste, quant à sa fermeture ou non pour l'hiver.

La Ville accepte de retirer les huit *Constats* qui ont été contestés; neuf avaient cependant déjà été payés. Nous engageons des discussions avec la Ville afin que ces *Constats* fassent aussi l'objet d'un remboursement, comme les 109 dossiers mentionnés ci-devant.

Procédures de remboursement

À la fin 2017, le Service des affaires juridiques nous confirme que les modalités retenues pour procéder aux remboursements seront adoptées en 2018. Ces modalités exigent cependant que le Conseil municipal et le Conseil d'agglomération délèguent au Comité exécutif de la Ville de Montréal le pouvoir de procéder auxdits remboursements. Les démarches en ce sens commencent en février 2018. Notre bureau continue de suivre le dossier.

8 Chiens de type Pitbull (environ 150 plaintes)

Service de la concertation des arrondissements

En 2016, nous avons traité une trentaine de plaintes en lien avec les nouvelles exigences relatives aux chiens de type Pitbull. Nous recevons environ 150 plaintes de plus en 2017. Il en découle 87 enquêtes sur plaintes en plus d'un dossier à notre initiative.

Toutes les plaintes contestant les nouvelles règles sont refusées, sans intervention : l'adoption de ces règles découle d'une décision politique et notre bureau n'a donc pas juridiction.

Nos 88 enquêtes portent sur l'application juste et équitable des règles.

15 dossiers en lien avec l'application du nouveau règlement

Ces interventions (14 plaintes et un dossier à notre initiative) permettent : d'améliorer la disponibilité et la clarté des informations données aux citoyens sur les nouvelles règles, notamment sur le site Web de la Ville de Montréal et dans les Bureaux Accès Montréal (BAM); de rendre plus uniformes les procédures de mise en œuvre du règlement, dans tous les arrondissements; de mieux encadrer les interventions des contrôleurs animaliers, avec des procédures claires.

À la suite de l'élection municipale, le nouveau Comité exécutif suspend l'application des dispositions relatives aux chiens de type Pitbull. Notre bureau ferme alors ceux de ces dossiers qui sont toujours actifs.

11 plaintes de citoyens présentant des situations particulières

Des propriétaires expliquent que, pour diverses raisons, ils n'ont pas été en mesure de compléter les démarches nécessaires pour obtenir le *Permis spécial temporaire* : hospitalisation, impossibilité d'agir, etc. D'autres personnes soutiennent avoir reçu de la Ville des informations incomplètes ou erronées sur les documents à fournir avant le 31 mars.

Après analyse, huit de ces 11 plaintes nous apparaissent fondées. La Ville permet à ces propriétaires de poursuivre leurs démarches.

62 plaignants contestant l'avis leur demandant de se départir de leur chien

Quelque 600 propriétaires de chiens de type Pitbull, dont ces 62 citoyens, ont reçu une lettre les informant que leur demande de *Permis spécial* est refusée et qu'ils doivent se départir de leur chien dans un délai de quatre semaines.

Notre bureau adopte rapidement une **approche systémique** afin que **tous** les propriétaires visés, qu'ils aient ou non soumis une plainte à nos bureaux, bénéficient de nos interventions.

Tous ces citoyens ont payé les frais de 150 \$, produit les preuves d'identité, de résidence et de propriété du chien et obtenu un *Permis spécial temporaire* pour leur chien. Les autres documents exigés avant le 1^{er} juin 2017 n'ont cependant pas tous été produits.

Après analyse, nous regroupons ces dossiers en quatre grandes catégories, afin de pouvoir en discuter globalement avec la Ville.

1. Dossiers sans démarche additionnelle

Après avoir obtenu leur *Permis temporaire*, certains propriétaires n'ont fait aucune démarche en vue de compléter leur dossier pour obtenir le *Permis spécial* officiel. Dans ces cas, l'OdM ne prévoit pas intervenir.

2. Dossiers déjà complets, selon les plaignants

Certains dossiers sont en tous points conformes aux exigences de la Ville. Le refus de *Permis* est une erreur : le *Permis spécial* est délivré. Dans d'autres cas, les documents transmis ne correspondent pas exactement à ce que la Ville espérait recevoir. La Ville fait preuve de souplesse : le *Permis spécial* est remis.

3. Dossiers où il ne manque que le Certificat de recherche négative de casier judiciaire ou une Attestation du SPVM

Plusieurs citoyens invoquent le fait que les exigences de la Ville n'étaient pas claires et que les démarches pour obtenir ces documents sont complexes. Après examen, il appert qu'il y a effectivement eu confusion et que, dans plusieurs cas, les explications données aux citoyens étaient inexacts ou manquaient de clarté.

4. Dossiers de propriétaires n'ayant pas été en mesure de compléter toutes les démarches dans le délai imparti, pour divers motifs

Tous ces citoyens souhaitent se conformer à la réglementation. Plusieurs allèguent leur incapacité financière à assumer, en si peu de temps, toutes les dépenses requises (vaccination, micro-puce, stérilisation, etc.), qui peuvent atteindre plusieurs centaines de dollars.

Pour les situations décrites aux paragraphes 3 et 4, notre bureau amorce des discussions avec le Service de la concertation des arrondissements et le Bureau du maire. Nous suggérons plus de souplesse à l'égard de ces propriétaires qui souhaitent se conformer.

Ces discussions sont fructueuses : le 8 septembre, le Bureau du maire nous informe que l'échéance du 1^{er} juin sera reportée au 21 décembre 2017. Cette décision est officiellement entérinée par le Comité exécutif le 13 septembre.

Les quelque 600 propriétaires visés ont jusqu'au 21 décembre 2017 pour compléter leur demande de *Permis spécial*. Dans l'intervalle, ils n'ont pas à se départir de leur chien.

Lorsque le nouveau Comité exécutif suspend l'application des dispositions relatives aux chiens de type Pitbull, le 20 décembre 2017, presque tous nos 62 plaignants ont déjà obtenu leur *Permis spécial*.

9 Vote itinérant

Bureau du président d'élection (Service du greffe)

Une citoyenne résidant dans un CHSLD depuis quelques mois souhaite s'inscrire au *vote itinérant* qui se tiendra dans sa nouvelle résidence, en vue de l'élection municipale de 2017.

Elle transmet une demande en ce sens au président d'élection (le greffier de la Ville). Malheureusement, en raison d'une erreur de Postes Canada (retour à l'expéditeur), le bureau ne reçoit jamais sa demande.

La fille de cette citoyenne communique avec le Directeur général des élections du Québec (DGEQ) et le Bureau du président d'élection (de Montréal). On lui répond que les délais sont échus et qu'il n'est plus possible d'ajouter le nom de la citoyenne pour le *vote itinérant*.

Une semaine avant le jour de l'élection, elle demande l'intervention de l'OdM. Sa mère veut absolument exercer son droit de vote et son état de santé ne lui permet pas de se déplacer dans un bureau de vote régulier. Nous entreprenons nos démarches.

- Le Bureau du président d'élection nous réitère que la loi est stricte et qu'il est impossible pour lui d'inscrire le nom de cette dame au *vote itinérant*.
- Si la citoyenne veut voter, elle devra donc se présenter au bureau de vote régulier où son nom est inscrit (son ancien domicile), le jour du scrutin.
- Au besoin, des accommodements pourraient être envisagés afin de faciliter l'exercice de son droit de vote à ce bureau.

Compte tenu de son état de santé, le déplacement de la citoyenne le jour du scrutin n'est pas envisageable. Notre bureau poursuit donc ses démarches à la recherche d'une solution.

L'OdM analyse la *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités* et trouve la disposition suivante :

« Article 90.5 : Lorsque, pendant la période électorale (...) le directeur général des élections constate que, par suite d'une erreur, d'une urgence ou d'une circonstance exceptionnelle, une disposition visée à l'article 90.1 ne concorde pas avec les exigences de la situation, il peut adapter cette disposition pour en réaliser la fin. »

À notre avis, la situation de la citoyenne répond à ce critère : l'application stricte de la loi a, en effet, pour conséquence de priver cette citoyenne de son droit de vote, ce qui est contraire à la finalité clairement recherchée par cette loi.

L'OdM communique à nouveau avec le président d'élection pour discuter de la possibilité d'appliquer l'article 90.5 au présent dossier.

- Le bureau du président entreprend une démarche en ce sens auprès du DGEQ.
- La demande est acceptée rapidement par le DGEQ.

Le jour avant l'élection, une équipe de *vote itinérant* se présente à la chambre de la citoyenne qui peut alors voter sans avoir à se déplacer.

10 Enseigne commerciale – Emplacement – Règles inadéquates à la situation

Arrondissement de Saint-Laurent

Une citoyenne veut installer une enseigne commerciale extérieure annonçant sa garderie. L'arrondissement lui délivre un *Certificat d'autorisation*, mais pas pour l'emplacement demandé.

La citoyenne soutient qu'une enseigne installée à l'emplacement exigé par l'arrondissement (sur un mur latéral en fond de cour) ne sera pas visible de la rue. Notre enquête le confirme. Nous intervenons, à la recherche d'une solution.

Le règlement en vigueur prévoit qu'une enseigne doit être installée sur la façade de l'immeuble. L'arrondissement reconnaît que le mur latéral en fond de cour n'est pas une façade, au sens du règlement.

La réglementation prévoit, par ailleurs, qu'un commerce qui n'a pas front sur rue peut installer une enseigne sur l'entrée principale. Vu la configuration de l'immeuble, cette option n'est cependant pas envisageable.

Nous explorons d'autres possibilités avec l'arrondissement. Un emplacement satisfaisant pour la citoyenne, son propriétaire et l'arrondissement est identifié. La citoyenne obtient son *Permis* ainsi que les informations sur les matériaux et autres exigences à respecter pour la confection de l'enseigne.

L'arrondissement reconnaît que les règles actuelles sont complexes et parfois difficiles à appliquer : il prévoit les réviser.

11 Rehaussement d'entrées charretières

Arrondissement d'Achats-Cartierville

Arrondissement de Montréal-Nord

Lors des études préalables à la réalisation de projets de réfection de la chaussée et des trottoirs, les arrondissements peuvent constater que certaines entrées charretières desservent des espaces de stationnement privés qui ne respectent pas la réglementation. Les arrondissements informent alors les propriétaires que cette entrée charretière sera rehaussée au moment de la réfection des trottoirs : ils ne pourront donc plus accéder à l'espace de stationnement qu'elle desservait, parfois depuis plusieurs années.

En 2017, nous avons traité plusieurs plaintes de citoyens dans cette situation : ils sollicitaient notre intervention sur la base de **droits acquis**.

Principes applicables

Une entrée charretière est accessoire à une aire de stationnement. Pour avoir droit à une entrée charretière, il faut posséder une aire de stationnement conforme à la réglementation ou protégée par droits acquis.

- La seule tolérance d'un stationnement dérogatoire n'est pas, en soi, génératrice de droits acquis.
- Un stationnement non conforme à la réglementation actuelle ne sera protégé par droits acquis que s'il est démontré :
 - Qu'il existait légalement avant l'entrée en vigueur de la réglementation qui l'a rendu dérogatoire; et
 - Qu'il a depuis été utilisé sans interruption significative.

Interventions et analyses

Toutes les aires de stationnement visées par ces plaintes dérogeaient à la réglementation actuelle. Il fallait donc déterminer, dans chaque cas, si le stationnement était protégé par droits acquis.

- Nous avons analysé l'historique des *Permis* relatifs à chaque immeuble concerné, l'historique des réfections des portions de rue concernées et les autres éléments pertinents afin de déterminer la date réelle ou probable de l'aménagement de chacun de ces stationnements.
- Pour chaque aire de stationnement visée, nous avons ensuite analysé les règlements antérieurs afin d'établir si le stationnement était conforme au moment de son implantation ou l'était devenu par la suite.

Conclusions

Dans un des dossiers, la preuve prépondérante a démontré que l'aire de stationnement bénéficiait de droits acquis. Nous avons invité l'arrondissement à rétablir l'entrée charretière (déjà rehaussée). En janvier 2018, l'arrondissement a confirmé que l'entrée charretière sera rétablie en 2018.

Dans les autres dossiers, il s'est malheureusement avéré que l'aire de stationnement visée n'a jamais été conforme : il ne peut donc pas y avoir de droits acquis à son maintien ni au maintien de l'entrée charretière y donnant accès. Nous avons fermé ces dossiers.

12 Parc de maisons mobiles : non-conformités règlementaires

Arrondissement de L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève

Un citoyen se plaint de plusieurs problématiques dans un parc de maisons mobiles.

Certains volets de la plainte ne relèvent pas de la Ville et échappent à notre juridiction. Les allégations de mauvais entretien, de déneigement inadéquat, de signalisation et d'éclairage insuffisants dans les rues et dans le parc sont des différends privés entre les locataires et le propriétaire : notre bureau ne peut donc pas les examiner. Il en va de même pour la conformité, ou non, du réseau électrique qui relève de la Régie du bâtiment du Québec.

Notre enquête confirme, néanmoins, plusieurs non-conformités à la réglementation municipale : entreposages extérieurs; malpropreté de certains terrains; nombre de cabanons excédant le maximum permis (un par terrain); délabrement de certaines maisons mobiles; etc.

Après plusieurs démarches, l'arrondissement confirme sa volonté d'intervenir pour régler ces situations. Il analyse d'abord sa réglementation en regard de son application aux parcs de maisons mobiles implantés sur son territoire.

En 2016, l'arrondissement produit une *Info-fiche* intitulée *Aperçu de la réglementation municipale ayant trait aux parcs de maisons mobiles*. Cette fiche résume les règles découlant du *Règlement de zonage*, du *Règlement sur la construction et la transformation de bâtiments* et du *Règlement sur la propreté et les nuisances* applicables aux parcs de maisons mobiles. La fiche est mise en ligne sur le site Web de l'arrondissement et est distribuée à chaque maison mobile du parc.

En 2017, l'arrondissement inspecte chacun des 94 emplacements du terrain : il intervient à l'égard des infractions règlementaires identifiées et s'engage à faire les suivis requis pour que les non-conformités soient corrigées. Notre bureau met fin à son intervention dans le volet *non-conformités à la réglementation municipale*. Nous ferons un suivi à ce sujet en 2018.

Une seule question demeure en traitement : les déficiences des systèmes d'aqueducs et d'égouts et les inconvénients qui en découlent pour les citoyens (fuites fréquentes sur le réseau d'aqueducs; mauvaise pression d'eau lors de ces fuites; odeurs; avis d'ébullition en vigueur depuis plusieurs années). Nous poursuivons nos interventions à cet égard.

13 Airbnb : prudence avant d'investir !

Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie

Dans deux dossiers distincts, l'arrondissement refuse de délivrer un *Certificat de conformité d'usage* qui aurait permis aux deux citoyennes respectivement concernées de louer un appartement à court terme sur la plateforme Airbnb.

Dans chacun de ces deux cas, un *Certificat de conformité d'usage* avait été remis dans le passé pour un autre logement situé dans le même immeuble que celui où se trouve le nouvel appartement.

Croyant que l'obtention d'un nouveau *Certificat* ne poserait pas problème, chacune des citoyennes avait posé des gestes ayant un impact financier important avant de faire sa demande à l'arrondissement :

- Dans le premier cas : aménagement complet du nouvel appartement.
- Dans le deuxième cas : vente du logement visé par l'ancien *Certificat*, en prenant pour acquis qu'un autre appartement de l'immeuble pourra être offert en location Airbnb.

L'arrondissement avait cependant décidé de ne plus délivrer de tels *Certificats de conformité d'usage*, sauf dans certaines zones. Les *Certificats* demandés sont donc refusés.

La nouvelle interprétation que l'arrondissement fait de son règlement n'est pas déraisonnable. Nous n'intervenons pas davantage. L'arrondissement confirme, toutefois, qu'il ne retirera pas les *Certificats* déjà délivrés.

Leçon à retenir

Avant d'investir dans l'aménagement d'un logement dans le but de l'offrir sur une plateforme de location à court terme, tout citoyen devrait **d'abord** s'assurer qu'un tel usage est autorisé dans son secteur et obtenir les autorisations requises de l'arrondissement.

14 Permis – Porte d’atelier – RECOMMANDATION d’autoriser – Refusée

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

L’arrondissement demande à un citoyen de remplacer la porte extérieure de son atelier installée depuis moins d’un an, car elle ne respecterait pas les plans qui avaient été approuvés. Le citoyen soutient que la porte installée a été autorisée par un employé de l’arrondissement.

Après une enquête longue et complexe, nous retenons ce qui suit :

- Plusieurs documents corroborent la version du citoyen.
- L’arrondissement admet qu’une entente a été conclue avec lui pour modifier la porte initialement autorisée, mais il n’est pas en mesure de nous préciser la nature de cette entente.
- L’arrondissement avait effectué plusieurs inspections pour vérifier la conformité des travaux : aucune problématique n’avait alors été soulignée relativement à la porte installée.
- Ce dossier de *Permis* avait même été fermé.
- Environ six mois plus tard, ce citoyen a sollicité notre intervention sur une autre question : nous sommes intervenus auprès de l’arrondissement.
- Peu après, l’arrondissement a rouvert le dossier de *Permis* et demandé le remplacement de la porte.

Compte tenu de l’ensemble des éléments du dossier, nous sommes d’avis que la version du citoyen est la plus crédible. Nous demandons à l’arrondissement de permettre au citoyen de régulariser sa porte via une demande de *Permis* qui serait acceptée sans autre formalité, une procédure souvent retenue par l’arrondissement.

L’OdM émet une RECOMMANDATION formelle en ce sens.

Celle-ci est malheureusement refusée.

15 Permis – Agrandissement d’un immeuble – RECOMMANDATION – Refusée

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Une copropriétaire qui habite au deuxième étage d’un duplex souhaite agrandir son logement par l’ajout d’un troisième étage et d’une terrasse sur le toit.

La réglementation permet trois étages dans cette zone. Le projet est cependant assujéti à une analyse qualitative en vertu du *Règlement sur les plans d’implantation et d’intégration architecturale* (PIIA). Un dossier de *Demande de permis de transformation* est ouvert à l’arrondissement.

Le projet soumis prévoit un troisième étage ayant une implantation d’environ 88 % par rapport à la superficie du deuxième étage. L’arrondissement et le Comité consultatif d’urbanisme (CCU) jugent le projet non conforme au PIIA, en raison de son *impact visuel et d’ombrage non négligeable*. L’arrondissement demande que la profondeur du troisième étage soit réduite et qu’il s’aligne sur un bâtiment voisin : la superficie du troisième étage serait alors d’environ 60 % par rapport au deuxième étage.

Notre intervention

Dans ce type de dossiers, notre bureau commence toujours par tenter d’amener les parties à trouver un terrain d’entente, avant de procéder à l’analyse approfondie du dossier. C’est ce que nous avons fait.

- La citoyenne accepte de revoir son projet initial.
- L’arrondissement confirme alors son ouverture à considérer des propositions alternatives à la configuration exigée.

- La citoyenne propose deux nouvelles configurations : l'une avec une implantation d'environ 80 % et l'autre avec une implantation d'environ 73 %.
- Ces configurations alternatives sont rejetées par l'arrondissement. Ce dernier indique alors que la seule configuration qui lui sera acceptable est la configuration préalablement demandée (60 %).

La citoyenne est par la suite informée que son projet initial sera soumis pour décision à la prochaine séance du Conseil d'arrondissement, même si elle ne le souhaite pas. Ce projet n'ayant aucune chance d'être approuvé, nous obtenons de l'arrondissement de ne pas le soumettre immédiatement. Nous procédons alors à l'analyse approfondie de la plainte.

Au terme de notre enquête, l'approche de l'arrondissement nous apparaît problématique. Notre offre de rencontre pour discuter de nos conclusions est déclinée par l'arrondissement. L'OdM émet donc les RECOMMANDATIONS suivantes :

« La Ville déclare régulièrement que le rôle des services responsables de la délivrance de permis est de venir en appui aux citoyens et de les accompagner dans leurs démarches destinées à améliorer leur projet, pour le rendre conforme à la réglementation et au PIIA.

(...)

Pour tous ces motifs, l'OMBUDSMAN de MONTRÉAL RECOMMANDE à l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal :

De ne pas soumettre le projet initial d'agrandissement (configuration B) au Conseil d'arrondissement pour décision, puisque la citoyenne ne souhaite plus cette configuration; et

De poursuivre ses discussions avec la citoyenne ainsi qu'avec ses architectes, concernant la recherche d'une configuration alternative conforme aux exigences du PIIA, et tenant compte des préférences raisonnables de la citoyenne. »

Cette deuxième RECOMMANDATION est **refusée**.

Notre pouvoir se limite à émettre des RECOMMANDATIONS qui, presque toujours, sont acceptées et mises en œuvre par la Ville. Ce ne fut malheureusement pas le cas dans le présent dossier.

Notre bureau n'a pas le pouvoir d'imposer ses conclusions à l'administration municipale. Ce dossier a donc été fermé.

16 Permis – Guide d'information – Suivi d'engagement

Arrondissement de Montréal-Nord

À l'issue d'une enquête, l'arrondissement s'engage à préparer un *Guide d'information avec Info-fiche* expliquant tous les documents requis et les informations à connaître au moment d'entreprendre un projet de construction ou de transformation.

Une première version nous est achevée. Nous constatons que deux éléments importants et coûteux, qui avaient posé problème dans un dossier antérieur, n'y sont pas mentionnés (obligation de remplacer le raccordement aux conduites d'égout et d'aqueduc dans le cas d'une reconstruction et obligation d'installer une pompe submersible). Après quelques relances, ces deux éléments sont ajoutés.

Ce guide est désormais remis à tous les citoyens qui demandent un *Permis de construction ou de transformation*, lorsqu'ils rencontrent l'arrondissement. Les citoyens sont ainsi bien informés, dès le départ, sur ce qu'ils devront faire et produire : il y a donc moins de risque d'être surpris par des coûts imprévus !

17 Nuisances générées par une pépinière – Améliorations opérationnelles

Arrondissement de Saint-Laurent

Des citoyens se plaignent des activités d'une pépinière située dans leur voisinage.

- Bruit excessif en raison de la circulation de machinerie lourde et de chariots élévateurs.
- Poussière provenant principalement des amoncellements de terre et autres produits vendus en vrac.
- Bruits, vibrations et poussière lors du chargement des grosses pierres de roaille et des activités de tamisage.
- Activités en dehors des heures d'ouverture autorisées.
- Etc.

Notre enquête confirme plusieurs problématiques. À notre avis, des mesures d'atténuation pourraient être mises en place afin de limiter les nuisances pour les citoyens riverains. Nous en discutons avec l'arrondissement qui confirme sa volonté d'intervenir auprès du commerce, en vertu de sa réglementation encadrant les nuisances, la propreté, l'entreposage et les heures d'ouverture des commerces.

S'ensuivent de nombreux échanges et rencontres entre l'arrondissement et le commerce en vue de l'adoption d'un *Plan d'action*. L'OdM suit de près l'évolution du dossier et demeure en communication avec les citoyens et l'arrondissement. Le commerce accepte d'apporter des changements à ses opérations. Parmi les nombreuses mesures retenues, mentionnons celles-ci :

- Délimitation d'une zone dite *sensible* à proximité des résidences voisines : les activités et la circulation y sont réduites au minimum.
- Adoption d'un plan pour éloigner la circulation des résidences voisines.
- Déplacement de l'amoncellement de grosses pierres de roaille plus loin des résidences et abandon de cette activité une fois toutes les pierres vendues.
- Recouvrement des amoncellements de terre et autres produits vendus en vrac, pour réduire la poussière.
- Abandon de l'activité de tamisage lorsque le tamisage des produits déjà sur place sera terminé.
- Remplacement de certains équipements bruyants.
- Directives aux fournisseurs pour assurer le respect des heures d'ouverture et pour réduire le bruit, lors des déchargements.
- Directives aux employés de respecter le *Plan d'action*.
- Etc.

L'arrondissement assure un suivi serré de la mise en œuvre du *Plan d'action* et nous informe des développements. Il rencontre aussi les citoyens concernés. Au cours de cette rencontre à laquelle notre bureau participe, les citoyens soumettent leurs observations, commentaires et suggestions.

Des suivis et visites ont lieu en 2015 et 2016 : à la lumière des commentaires exprimés par les citoyens sur les améliorations constatées et les éléments qui demeurent problématiques, des ajustements sont apportés au *Plan d'action*.

Les citoyens confirment qu'au cours de l'été 2016, il y a eu une nette amélioration : certaines problématiques sont complètement réglées, d'autres ont été grandement atténuées. Le respect du *Plan d'action* n'est pas parfait en tout temps, mais la situation s'est améliorée de manière significative. Dans ce contexte, l'arrondissement juge qu'un suivi aussi serré n'est plus requis et qu'à partir de 2017, il n'interviendra que ponctuellement, au besoin.

À la lumière des commentaires des citoyens et des informations reçues par la suite, nous fermons donc ce dossier.

Nous tenons à souligner la bonne collaboration de l'arrondissement et du commerce concerné : la rigueur des interventions du premier et l'ouverture du second à modifier ses opérations ont permis d'améliorer la qualité de vie des citoyens du secteur, de manière durable nous l'espérons.

18 Nuisances – Terrasse non conforme

Arrondissement de Lachine

En raison des nuisances qu'elle subit (bruits, odeurs, etc.), une citoyenne demande que le restaurant adjacent à sa propriété respecte la réglementation pour l'aménagement et l'exploitation de sa terrasse et des autres espaces en cour arrière.

L'arrondissement répond initialement que l'aménagement et l'exploitation de ce restaurant et de la terrasse sont conformes : il ne prévoit donc faire aucune intervention particulière, sauf rencontrer l'exploitant pour lui rappeler les activités autorisées dans sa cour. L'arrondissement admet, par ailleurs, que le commerce n'a pas obtenu le *Certificat* requis pour sa terrasse arrière, mais ajoute que s'il le demandait, il serait délivré.

Nous visitons les lieux avec des représentants de l'arrondissement : plusieurs non-conformités apparentes sont alors relevées, y compris ce qui semble être un agrandissement sans permis. Nous interpellons l'arrondissement sur la légalité et la sécurité des aménagements.

L'exploitant du restaurant est par la suite rencontré. L'arrondissement l'informe que : 1) la préparation de repas à l'extérieur n'est pas permise; 2) les activités culinaires dans la véranda ne respectent pas les normes applicables; 3) des travaux seront nécessaires s'il souhaite régulariser la situation; 4) un bâtiment accessoire situé à l'arrière doit être démoli.

L'exploitant discute d'un projet d'agrandissement avec l'arrondissement. En décembre 2016, ce dernier nous informe que le projet soumis est conforme à la réglementation, sujet à une approbation de PIIA.

Lors de notre suivi en 2017, les plans déposés ont été approuvés. L'exploitant doit cependant prendre une entente avec un voisin pour avoir accès à sa cour afin de creuser des fondations.

L'arrondissement confirme avoir rappelé à l'exploitant les règles à respecter pour sa terrasse en cour arrière. Il effectue des inspections au cours de l'été et ajoute ne pas avoir eu de plainte de citoyens. Quant à notre plaignante, elle est déménagée.

19 Nuisances – Cueillette des déchets et livraisons

Arrondissement de LaSalle

Des citoyens se plaignent de nuisances générées par une résidence pour aînés située en face de leur immeuble, principalement lors de la cueillette des déchets et du recyclage et des livraisons par camion.

L'arrondissement était déjà intervenu dans ce dossier : inspections, rappels sur les heures de sortie des bacs pour la collecte (pas avant 7 h) ainsi que sur l'endroit où ils doivent être déposés. Des *Avis d'infraction* ont également été délivrés.

En cours d'enquête, l'arrondissement propose d'interdire le stationnement devant l'endroit où les conteneurs et les bacs doivent être déposés : leur manutention par le concierge sera ainsi plus facile et les camions pourront plus aisément accéder à la porte de garage. Cette interdiction de stationnement est approuvée par le Conseil d'arrondissement en février 2017 : les pancartes sont installées peu après.

Les citoyens auraient souhaité que l'arrondissement exige aussi l'aménagement d'une allée pour la collecte des déchets et pour les livraisons, sur le terrain de cette résidence. Cela n'est pas possible. Au moment de sa construction, cet édifice était conforme à la réglementation : l'arrondissement ne peut pas maintenant exiger l'ajout d'une allée.

Quant aux autres nuisances alléguées (bruit de tondeuse, bruit généré lors du nettoyage annuel des tapis, bruit lors des livraisons par camions, etc.), elles découlent d'activités normales et ne sont pas abusives. Il n'y a pas lieu d'intervenir sur ces aspects.

20 Tournages cinématographiques – Impact sur le voisinage

Service de la culture – Direction Cinéma, Festivals et Événements – Bureau du cinéma et de la télévision de Montréal

Une citoyenne se plaint des nuisances engendrées par les fréquents tournages qui se déroulent dans l'immeuble mitoyen au sien :

- Cris, haut-parleurs, conversations bruyantes, claquages de portes, éclats de rire, cellulaires, etc.
- Fumée de cigarettes et abondance de mégots
- Va-et-vient constant et sensation d'être au milieu d'un perpétuel déménagement
- Occupation de tout le stationnement sur rue
- Présence de gros camions devant sa résidence
- Congestion sur la rue, du matin au soir
- Odeurs de peinture
- Projecteurs aveuglants dirigés dans les fenêtres de son salon et de sa chambre à coucher

En 2017, la citoyenne demande un moratoire sur les tournages chez son voisin et que la Ville encadre mieux ce type d'activités par la suite.

Le Bureau du cinéma n'a pas le pouvoir d'empêcher une personne de faire des tournages dans sa maison. Il peut cependant intervenir sur l'octroi des *Permis* requis pour l'occupation du domaine public, le stationnement des véhicules de production et les tournages dans la rue. De plus, le zonage résidentiel doit être respecté : les résidences privées ne peuvent donc pas se transformer en *studios commerciaux*.

Avant de recourir à des mesures extrêmes, le Bureau du cinéma considère les solutions d'apaisement possibles, à la recherche d'un juste équilibre entre le droit à la quiétude des citoyens et les activités de création.

Dans le présent dossier et après discussions avec nous, le Bureau du cinéma a :

- limité le nombre de tournages chez le voisin à deux par année, et
- rappelé à ce dernier ses obligations envers le voisinage, au moment des tournages.

La citoyenne a accueilli favorablement ces résultats.

21 Ruelle verte – Fermeture d'accès – Sondage des riverains

Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie

Des citoyens riverains de la ruelle Jeanne-d'Arc/Charlemagne qui sont favorables au projet de verdissement de leur ruelle s'opposent, toutefois, à la fermeture simultanée des deux accès de l'avenue Jeanne-d'Arc. Ces fermetures ont été édictées par le Conseil d'arrondissement. Les citoyens soutiennent que le processus de consultation préalable des riverains était vicié par un manque de clarté et de transparence.

Principes applicables

- Le pouvoir de décréter la fermeture des accès à une ruelle appartient au Conseil d'arrondissement.
- Le sondage des riverains constitue une étape importante qui n'est cependant pas décisionnelle.
- L'OdM ne peut pas faire enquête sur les décisions d'un Conseil d'arrondissement, sauf si la *Charte montréalaise des droits et responsabilités (CMDR)* est en cause.
- La *CMDR* contient des engagements d'aménagement sécuritaire du territoire et de participation publique.

Consultation des riverains

- Le Comité de ruelle verte a procédé à un sondage auprès des riverains pour appuyer ses demandes de verdissement et d'obstructions, comme le prévoit le *Guide d'aménagement d'une ruelle verte* de l'arrondissement.
- La majorité des riverains se sont déclarés favorables à la fermeture de chacun de ces deux accès, en réponse à des questions qui ne visaient qu'un seul accès à la fois.
- Le libellé du sondage ne permet pas de conclure qu'une majorité appuyait la fermeture simultanée de deux accès.
- Il n'y a aucune preuve de mauvaise foi.

Conclusions de notre enquête

- Les fermetures contestées entraînent certains inconvénients, mais aucun véritable problème de sécurité.
- L'OdM ne peut donc pas intervenir à l'encontre de la décision du Conseil d'arrondissement.

Amélioration des processus

À la lueur de nos commentaires, l'arrondissement s'engage, néanmoins, à améliorer les procédures d'information et de consultation des riverains pour les projets de ruelle verte. Dorénavant :

- L'écoquartier sera tenu de produire à l'arrondissement un compte rendu détaillé de la première rencontre d'information des riverains, par écrit.
- Les questions du sondage portant sur de possibles obstructions de la ruelle ou de ses accès seront plus précises, afin d'éviter les problèmes d'interprétation.
- Notamment, chaque scénario d'obstruction considéré (incluant chacune des combinaisons possibles) fera l'objet d'une question séparée.

22 Ruelle verte – Entrave

Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

Des citoyens se plaignent de l'installation récente d'un banc, en plein centre de leur ruelle verte. Ils doivent dorénavant manœuvrer de reculons lorsqu'ils sortent de la ruelle avec leur véhicule. L'arrondissement a rejeté leur demande de réouverture de la ruelle.

- L'enquête révèle que ce sont d'autres riverains qui ont demandé que la circulation soit bloquée dans cette ruelle, pour la sécurité des enfants qui y jouent.
- L'arrondissement reconnaît, toutefois, que les manœuvres en marche arrière qui en découlent posent un nouveau problème de sécurité.
- L'arrondissement accepte de rétablir la circulation au centre de la ruelle, mais veut quand même l'atténuer.
- Le banc qui avait été installé est déplacé en bordure de la ruelle.
- Ce réaménagement permet de réduire la largeur de la chaussée dans la ruelle et du même coup, la vitesse des véhicules qui y circulent.

23 Verdissage d'une plate-bande – Retrait des passages asphaltés

Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie

L'arrondissement aménage une bande de terre, entre le trottoir et la chaussée, sur une partie de la rue Louis-Hémon. Tous les passages asphaltés qui reliaient le trottoir et la rue sont retirés. L'arrondissement invite les citoyens à verdifier cet espace, en face de leur résidence.

Une vingtaine de citoyens se plaignent du nouvel aménagement : la bande de terre est souvent boueuse; l'accès aux véhicules est plus compliqué; les citoyens qui ont des problèmes de mobilité n'ont plus d'accès direct au trottoir et à leur résidence à partir de la chaussée; le dépôt des ordures en bordure de rue, lors des collectes, pose problème.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement accepte de réaménager une trentaine de passages en béton reliant le trottoir et la chaussée, sur la rue concernée.

24 Salubrité des logements – Moisissures – Inspections et interventions

La bonne gestion des problèmes d'insalubrité dans les logements locatifs demeure une préoccupation constante pour notre bureau. Année après année, nous intervenons pour améliorer les interventions de la Ville dans ce type de dossiers.

En 2017, trois dossiers retiennent notre attention parce qu'ils se sont tous soldés par un résultat positif similaire.

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Des locataires aux prises avec des problèmes d'infiltration d'eau et de moisissures sont insatisfaits des interventions de l'arrondissement. Au moment de notre intervention, le dossier a été pris en charge par la Direction de l'habitation qui a une équipe spécialisée en matière de salubrité des logements. Notre enquête porte exclusivement sur les interventions de l'arrondissement, avant le transfert du dossier.

Arrondissement de Verdun

L'OdM intervient à son initiative pour comprendre la procédure de gestion des plaintes de moisissures par cet arrondissement. Un dossier précédent permet de douter de la qualité des vérifications qui sont faites pour s'assurer que les travaux réalisés par un propriétaire afin d'enrayer des moisissures ne sont pas simplement cosmétiques.

Arrondissement de Lachine

Un couple avec trois enfants vit une problématique importante de moisissures dans son logement. Il se plaint que l'arrondissement a tardé à déclarer le logement impropre à l'habitation et à remettre un *Avis d'évacuation* aux occupants.

Résultat

Ces trois dossiers mettent en lumière des lacunes dans la gestion des dossiers de moisissures. Les arrondissements sont ouverts à améliorer leurs procédures.

Ces trois arrondissements conviennent d'offrir à leurs inspecteurs une formation spécifique sur la gestion des problèmes de salubrité et de moisissures. Cette formation est dispensée par un expert de la Direction de l'habitation. On y explique comment bien encadrer les prises de décision dans les dossiers de moisissures; elle permet aussi d'assurer des interventions uniformes et adéquates.

Deux des équipes d'inspection concernées ont reçu la formation en 2017; la troisième la recevra en 2018.

25 Longs délais – Inspection de conformité de travaux de construction

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

En traitant un dossier antérieur, l'OdM est surpris par le délai de cinq ans qui s'est écoulé entre la fin des travaux de transformation d'une propriété en vertu d'un *Permis* dûment délivré, et l'inspection de conformité de ces travaux.

Notre bureau entreprend une enquête pour comprendre le contexte de ce délai et explorer la pertinence de règles plus claires, dans le but d'assurer des suivis plus serrés.

L'arrondissement explique qu'à une certaine époque, ses inspecteurs ont dû prioriser les interventions relatives aux logements insalubres : de ce fait, plusieurs inspections relatives à des travaux ont été mises de côté. L'arrondissement a, depuis, corrigé le tir : les retards dans les dossiers d'inspections régulières ont presque tous été rattrapés.

À la suite de notre intervention :

- L'arrondissement a adopté et diffusé une norme claire confirmant que l'inspection de conformité devrait normalement être effectuée dans les six mois suivant la fin des travaux et, au plus tard, dans l'année. L'arrondissement reconnaît que des délais plus longs sont déraisonnables.
- L'arrondissement a rappelé aux chefs de division et aux chefs de section l'importance de faire respecter cette nouvelle norme pour les délais d'inspection.
- Le respect de cette norme fera partie des indicateurs de performance de ces cadres, lors de leur évaluation en 2018.

26 Sécurité – Centre communautaire Elgar

Arrondissement de Verdun

Un citoyen de l'Île-des-Sœurs se plaint d'un problème de circulation autour du Centre communautaire Elgar : cyclistes empruntant les sentiers et les trottoirs sans descendre de leur vélo et circulation excessive de véhicules municipaux dans le parc. Cela causerait des problèmes de sécurité pour les piétons dont, notamment, les personnes âgées qui fréquentent le Centre.

- À la suite d'une visite des lieux avec le citoyen et un représentant de l'arrondissement, ce dernier rappelle aux employés concernés qu'ils doivent limiter la circulation des camions municipaux dans le parc.
- À l'été 2017, l'arrondissement ajoute des panneaux de signalisation indiquant aux cyclistes qu'ils doivent descendre de leur vélo, aux abords du Centre Elgar.
- Des bacs à fleurs sont repositionnés plus stratégiquement près du Centre communautaire, dans ce même but.

Selon nos observations, toutefois, des améliorations supplémentaires sont nécessaires pour réduire les risques d'accrochages entre piétons et cyclistes.

L'arrondissement s'engage à explorer de nouvelles pistes de solutions pour la saison estivale 2018. Nous ferons un suivi.

Notre année 2017, en chiffres

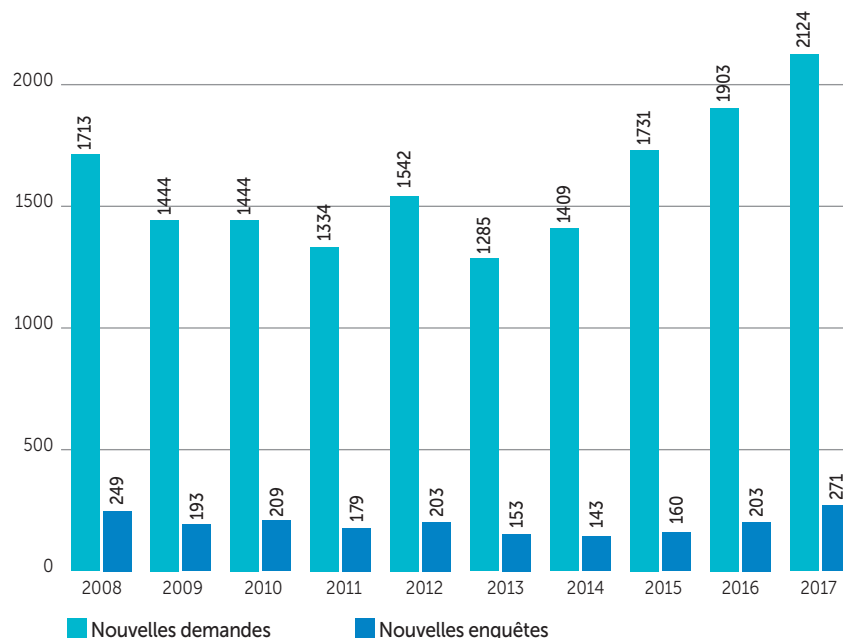
Depuis quelques années, nous notons une croissance importante et constante du nombre de dossiers. L'année 2017 a été une nouvelle année record. Notre bureau a traité un total global de **2 232** dossiers : **1 958** nouvelles plaintes de citoyens, **20** dossiers à notre initiative, **146** demandes d'information, **103** enquêtes déjà en cours et **5** avis généraux.

- **475** plaintes reçues ne concernaient pas la Ville de Montréal : nous avons redirigé les citoyens vers d'autres ressources susceptibles de pouvoir les aider.
- **1 503** nouvelles plaintes étaient en lien avec la Ville.
 - **755** plaintes n'étaient pas en dernier recours. Nous avons redirigé les citoyens vers la direction concernée.
 - Nous avons entrepris **271** nouvelles enquêtes (y compris 1 suivi d'engagement antérieur) : ces dossiers se sont ajoutés aux **103** enquêtes amorcées avant 2017, pour un total de **374** enquêtes traitées en 2017.
- Au 31 décembre 2017, **85** dossiers d'enquête étaient toujours actifs, y compris **40** dossiers Charte.

Parmi les dossiers d'enquêtes ou d'analyses complétés dans l'année, **131** ont été jugés fondés. Ces dossiers ont presque tous été réglés à notre satisfaction.

Tableau 1

Évolution du nombre de dossiers traités de 2008 à 2017 (y compris les dossiers Charte)

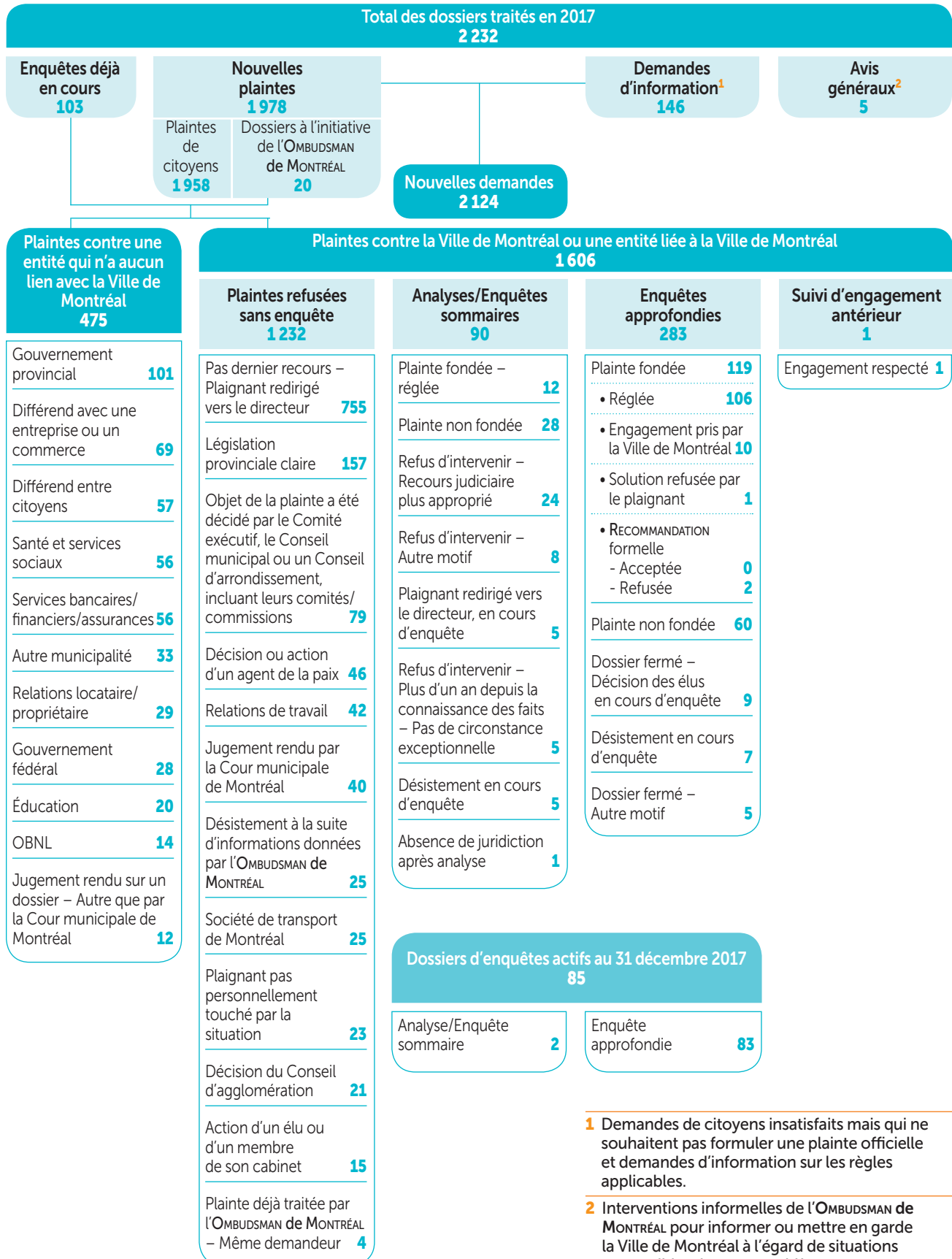


Deux dossiers ont fait l'objet de RECOMMANDATIONS formelles :

- RECOMMANDATION à l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal de permettre au citoyen de régulariser une porte d'atelier déjà installée, via une *Demande de permis*, étant donné que la preuve prépondérante permet de conclure que cette porte avait été approuvée par l'arrondissement : RECOMMANDATION refusée (voir résumé 14 à la page 17).
- RECOMMANDATIONS à l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal :
 - De ne pas soumettre le projet initial d'agrandissement d'un immeuble au Conseil d'arrondissement pour décision, puisque la citoyenne ne souhaite plus cette configuration : RECOMMANDATION acceptée.
 - De poursuivre les discussions avec la citoyenne et ses architectes concernant la recherche d'une configuration alternative conforme aux exigences du PIIA et tenant compte des préférences raisonnables de la citoyenne : RECOMMANDATION refusée (voir résumé 15 à la page 17).

Tableau 2

Interventions et dossiers traités en 2017



¹ Demandes de citoyens insatisfaits mais qui ne souhaitent pas formuler une plainte officielle et demandes d'information sur les règles applicables.

² Interventions informelles de l'OMBUDSMAN de MONTRÉAL pour informer ou mettre en garde la Ville de Montréal à l'égard de situations susceptibles de poser problèmes.

Nombre de plaintes reçues par entité (y compris les dossiers Charte)

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

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

- **Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce**
(78 plaintes, 11 enquêtes approfondies, 5 enquêtes sommaires)
- **Le Plateau-Mont-Royal**
(74 plaintes, 6 enquêtes approfondies)
- **Rosemont–La Petite-Patrie**
(69 plaintes, 7 enquêtes approfondies, 2 enquêtes sommaires)
- **Ville-Marie**
(62 plaintes, 7 enquêtes approfondies, 2 enquêtes sommaires)
- **Mercier–Hochelaga-Maisonneuve**
(58 plaintes, 3 enquêtes approfondies, 3 enquêtes sommaires)
- **Ahuntsic-Cartierville**
(48 plaintes, 9 enquêtes approfondies, 3 enquêtes sommaires)

Tableau 3

Évolution du nombre de nouvelles plaintes reçues par arrondissement (y compris les dossiers Charte)

	2017	2016	2015
Ahuntsic-Cartierville	48	56	57
Anjou	8	6	9
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	78	74	71
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	9	4	4
Lachine	22	14	20
LaSalle	16	17	14
Le Plateau-Mont-Royal	74	75	104
Le Sud-Ouest	27	62	31
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	58	59	55
Montréal-Nord	32	23	21
Outremont	21	13	14
Pierrefonds-Roxboro	25	13	15
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	32	48	33
Rosemont–La Petite-Patrie	69	96	65
Saint-Laurent	21	16	16
Saint-Léonard	11	15	14
Verdun	21	30	36
Ville-Marie	62	45	66
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	31	38	32
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	3	3	10
Dossiers visant un arrondissement non spécifié	7	5	-
TOTAL	675	712	687

Remarque : Ces données ne comprennent pas les demandes d'information.

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

- Affaires juridiques – Cour municipale (116 plaintes, 6 enquêtes sommaires)
- SPVM – Direction des opérations policières (115 plaintes, 5 enquêtes approfondies)
- Concertation des arrondissements (113 plaintes, 78 enquêtes approfondies)
- Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (79 plaintes, 13 enquêtes sommaires)
- SPVM – Section des agents de stationnement (65 plaintes, 2 enquêtes approfondies, 1 enquête sommaire)
- Ressources humaines (39 plaintes, aucune enquête)

Remarque : Nous n'avons pas juridiction sur les relations de travail. Certaines plaintes concernaient les processus de dotation : les citoyens ont été redirigés vers la Commission de la fonction publique de Montréal.

Tableau 4

Évolution du nombre de nouvelle plaintes reçues par service de la Ville (y compris les dossiers Charte)

		2017	2016	2015
Affaires juridiques	Cour municipale	116	110	165
	Direction des affaires civiles	79	65	94
	Direction des poursuites pénales et criminelles	1	22	-
Approvisionnement	Toutes directions confondues	1	5	3
Communications	Toutes directions confondues	1	2	1
Concertation des arrondissements	Toutes directions confondues	113	13	2
Culture	Toutes directions confondues	5	3	3
Développement économique	Toutes directions confondues	3	-	-
Diversité sociale et sports	Toutes directions confondues	3	4	2
Eau	Toutes directions confondues	7	5	7
Environnement	Toutes directions confondues	2	4	2
Espace pour la vie	Toutes directions confondues	-	1	-
Évaluation foncière	Toutes directions confondues	22	18	19
Finances	Toutes directions confondues	27	32	28
Gestion et planification immobilière	Toutes directions confondues	6	2	4
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal	Toutes directions confondues	3	5	3
Greffe	Toutes directions confondues	5	5	3
Infrastructures, voirie et transports	Direction des infrastructures	13	5	6
	Direction des transports	3	26	5
Mise en valeur du territoire	Direction de l'habitation	16	19	15
	Direction de l'urbanisme	2	-	-
Police	Direction des opérations policières	115	97	107
	Section des agents de stationnement	65	97	60
	Fourrières mandataires	1	-	4
Ressources humaines	Toutes directions confondues	39	44	40
Sécurité incendie	Toutes directions confondues	8	11	6
Technologies de l'information	Toutes directions confondues	-	1	2
TOTAL		656	596	581

Remarque : Ces données ne comprennent pas les demandes d'information.

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

- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)
(69 plaintes, 4 enquêtes approfondies, 10 enquêtes sommaires)
- Société de transport de Montréal (STM)
(25 plaintes, aucune enquête)

Remarque : L'OdM ne possède aucune juridiction sur la STM.

Tableau 5

Évolution du nombre de nouvelles plaintes reçues, par société paramunicipale, société contrôlée par la Ville de Montréal et société liée (y compris les dossiers Charte)

	2017	2016	2015
Bixi Montréal	-	1	-
Bureau de l'inspecteur général (BIG)	1	-	-
Bureau du taxi de Montréal	5	13	4
Commission de la fonction publique de Montréal (CFPM)	-	1	-
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	1	-	1
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	-	-	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	69	81	53
Société des célébrations du 375 ^e de Montréal	1	-	-
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	4	10	7
Société du parc Jean-Drapeau	3	1	2
Société en commandite Stationnement de Montréal	3	5	5
Vérificateur général	-	-	1
TOTAL	87	112	74
Société de transport de Montréal (STM) <i>L'OdM n'a pas juridiction sur la STM, mais reçoit quand même des plaintes à son sujet.</i>	25	16	20

Remarque : Ces données ne comprennent pas les demandes d'information.

Entités politiques municipales visées par des plaintes

Nous avons traité 62 plaintes concernant le Conseil municipal et 6 plaintes concernant le Cabinet du maire : la plupart de ces dossiers étaient en lien avec les nouvelles règles applicables aux chiens de type Pitbull.

De ces plaintes, 21 contestaient des décisions du Conseil d'agglomération : elles n'ont pas fait l'objet d'une enquête puisque nous n'avons pas juridiction.

Tableau 6

Évolution du nombre de nouvelles plaintes reçues par entité politique (y compris les dossiers Charte)

	2017	2016	2015
Cabinet du maire	6	8	3
Comité exécutif	1	2	10
Conseil municipal	62	29	11
Présidence du Conseil municipal	2	2	2
Conseil d'agglomération <i>L'OdM n'a pas juridiction sur le Conseil d'agglomération.</i>	21	3	4
TOTAL	92	44	30

Remarque : Ces données ne comprennent pas les demandes d'information.

Nouvelles enquêtes amorcées en 2017, par sujet

L'équipe de l'ombudsman traite une très grande variété de sujets. Elle se doit donc d'être rigoureuse et polyvalente.

Dans une optique d'amélioration continue de nos procédures, nous avons revu toutes les catégories que nous utilisons pour le classement de nos dossiers et en avons substantiellement réduit le nombre.

Nous avons, en effet, constaté que certains dossiers pouvaient être classés dans deux catégories différentes, ce qui pouvait compliquer l'interprétation de nos données statistiques. Les nouvelles catégories utilisées dans le présent rapport sont beaucoup plus claires qu'auparavant (voir le glossaire en annexe B).

Nous avons entrepris l'année avec **103 enquêtes déjà en cours**. Se sont ajoutées **271 nouvelles enquêtes**, y compris un suivi d'engagement préalable.

Voici les principaux sujets visés par les nouvelles enquêtes amorcées et traitées en 2017 :

Animal (incluant la gestion des *Permis animaliers*)

94

Domage matériel – Réclamation monétaire

25

Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA

13

Services aux citoyens – Délai/Procédure

10

Tableau 7

Évolution du nombre de nouvelles enquêtes amorcées en 2017, par objet de plainte (y compris les dossiers Charte)

Objet	Enquêtes sommaires	Enquêtes approfondies	Total
Accès à l'information	-	1	1
Accessibilité universelle	1	2	3
Animal	15	79	94
Arbre	1	2	3
Constat – Stationnement	-	2	2
Cour municipale – Frais/Perception (en lien avec un jugement)	1	-	1
Divers	-	1	1
Domaine public – Activité commerciale	-	1	1
Domaine public – Occupation	-	2	2
Domage corporel – Réclamation monétaire	2	-	2
Domage matériel – Demande de réparation	-	2	2
Domage matériel – Réclamation monétaire	24	1	25
Fourrière	2	1	3
Immeuble – Entretien	-	1	1
Immeuble – Salubrité – Insectes	-	3	3
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1	3	4
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	-	5	5
Jardin communautaire	1	-	1
Nuisance – Bruit	-	2	2
Nuisance – Circulation	-	5	5
Nuisance – Autre ou Combinaison	-	5	5
Parcs et espaces verts	-	2	2
Participation citoyenne – Droit d'initiative	-	1	1
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	1	1	2

Tableau 7

Objet	Enquêtes sommaires	Enquêtes approfondies	Total
Piste cyclable/Vélo	-	2	2
Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	4	1	5
Ruelle	2	3	5
Sécurité – Autre qu'incendie	1	5	6
Services aux citoyens – Communication/Information	6	2	8
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1	-	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	5	5	10
Services aux citoyens – Autre	2	1	3
Sports et loisirs	1	1	2
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/ Débarcadère	2	1	3
Subvention – Autre que logement social	2	3	5
Taxe foncière/Évaluation	2	3	5
Taxe – Autre que foncière	1	1	2
Taxi	1	-	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	2	-	2
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	2	1	3
Travaux publics – Autre	-	4	4
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	-	2	2
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/ Stationnement privé	1	8	9
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	1	12	13
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	-	3	3
Zonage/Urbanisme – Autre	1	4	5
TOTAL en lien avec la Ville de Montréal	86	184	270
Sans lien avec la Ville de Montréal	1	-	1
TOTAL	87	184	271

Remarques

- Les enquêtes « sans lien avec la Ville de Montréal » comprennent des dossiers ayant nécessité des recherches ou des vérifications afin d'établir la juridiction (ou non) de l'OdM sur l'entité visée.
- Le total des enquêtes approfondies comprend 1 dossier de suivi d'engagement et 183 dossiers d'enquêtes.

De ces enquêtes ouvertes en 2017, 20 l'ont été à l'initiative de l'ombudsman.

En voici un bref aperçu :

Tableau 8

Nouvelles enquêtes à l'initiative de l'OdM en 2017 (y compris les dossiers Charte)

Catégorie	Description	Entité(s)	Délai de traitement En jours ouvrables	Résultat intervention(s)
Animal	Un dossier antérieur laisse croire que des frais de retard (renouvellement de <i>Permis</i>) ont été imputés dans des dossiers où il s'agissait d'un <u>premier Permis animalier</u>	Tous les arrondissements Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues	201	Fondée – Réglée Les frais de retard ne s'appliquent que dans les cas de renouvellement de <i>Permis</i> . À la suite de notre intervention, un total de 11 320 \$ a été remboursé aux citoyens à qui ces frais avaient été imputés dans le contexte d'une première demande de <i>Permis animalier</i> .
Animal Dossier Charte	L'OdM veut s'assurer de la clarté des informations transmises aux citoyens sur les nouvelles règles applicables aux chiens de type Pitbull et de la mise en vigueur uniforme et raisonnable de ces règles dans tous les arrondissements.	Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues	210	Fermée – Décision des élus pendant l'enquête À la suite de nos interventions, la clarté des informations mises à la disposition des citoyens a été améliorée de même que l'accès à ces informations. Des directives plus claires ont été transmises aux employés des arrondissements. Les nouvelles dispositions applicables aux chiens de type Pitbull ont toutefois été annulées à la fin de 2017. Ce dossier a alors été fermé.
Constat – Stationnement Dossier Charte	<i>Constats de stationnement</i> remis dans la piste cyclable Mentana/Saint-Grégoire, dans les jours ayant suivi le 15 novembre 2016. L'OdM intervient pour comprendre le contexte de délivrance de ces <i>Constats</i> . Les automobilistes croyaient que cette piste était fermée pour l'hiver.	Police – Direction des opérations Affaires juridiques – Direction des poursuites pénales et criminelles	27	Fondée – Réglée L'enquête confirme qu'il y a eu confusion quant à la fermeture ou non de cette piste cyclable pour l'hiver. L'OdM conclut que les <i>Constats</i> devraient être retirés. La Ville confirme que 17 <i>Constats</i> ont été délivrés dans ce contexte. Les 8 <i>Constats</i> qui ont été contestés sont retirés. L'OdM poursuit ses discussions afin que les 9 autres <i>Constats</i> déjà payés soient remboursés. <u>Remarque</u> : Dossier similaire à un dossier 2016 (piste cyclable Boyer) qui avait mené au retrait de près de 250 <i>Constats</i> . Notre dossier de suivi 2018 regroupe les 118 <i>Constats</i> dont nous souhaitons le remboursement (9 – piste cyclable Mentana/Saint-Grégoire et 109 – piste cyclable Boyer).
Immeuble – Salubrité – Moisissures Dossier Charte	Une plainte individuelle traitée en cours d'année a mis en lumière certaines lacunes dans la gestion des dossiers de moisissures par les inspecteurs de cet arrondissement. L'OdM intervient sur cet aspect spécifique.	Arrondissement de Verdun – Administration	45	Fondée – Réglée À la suite de notre intervention, l'équipe d'inspection de l'arrondissement suit une formation donnée par la Direction de l'habitation de la Ville de Montréal, sur les règles et procédures à suivre pour bien gérer des situations d'insalubrité/moisissures.

Tableau 8

Catégorie	Description	Entité(s)	Délai de traitement En jours ouvrables	Résultat intervention(s)
Piste cyclable/ Vélo Dossier Charte	À la suite des situations de confusion survenues en 2016, l'OdM intervient de manière préventive pour s'assurer que l'information qui sera communiquée aux citoyens, sur l'ouverture et/ou la fermeture des pistes cyclables pour l'hiver, sera claire et ne portera pas à confusion.	Police – Section des agents de stationnement Infrastructures, voirie et transport – Direction des infrastructures	19	Fondée – Réglée Amélioration générale des échanges d'informations entre la Direction des transports, le SPVM et les arrondissements. Des mesures particulières ont été prises pour éviter toute confusion quant à la fermeture ou non de la piste cyclable de l'axe Boyer.
Sécurité – Autre qu'incendie Dossier Charte	L'OdM poursuit une intervention initiée par un citoyen qui s'est ensuite désisté. Notre intervention se penche sur la pertinence et l'identification de mesures d'atténuation de la vitesse autres que l'installation de dos d'âne sur la rue Maher.	Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro – Administration et Conseil d'arrondissement	6	Fondée – Réglée – Engagement L'arrondissement s'engage à effectuer les démarches suivantes et à documenter ses interventions en ce sens : <ul style="list-style-type: none"> • Installation périodique d'afficheurs de vitesse; • Présence accrue du SPVM pendant 6 mois; et • Tests saisonniers d'échantillonnage de vitesse menés par la Sécurité publique. L'OdM fera un suivi sur le respect de ces engagements en 2018.
Services aux citoyens – Communication/ Information	L'OdM remarque une erreur dans une fiche 311 destinée à informer les citoyens. On y indique qu'un <i>Permis</i> est requis pour la plantation d'une haie alors que cette exigence n'existe que dans une zone restreinte.	Arrondissement de Montréal-Nord – Administration	62	Fondée – Réglée La fiche a été corrigée.
Services aux citoyens – Délai/Procédure	L'OdM lance une enquête pour comprendre les longs délais (5 ans) entre la fin des travaux de transformation d'une maison et l'inspection subséquente de conformité.	Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce – Administration	71	Fondée – Réglée L'arrondissement explique le contexte passé ayant mené à ce genre de situation. L'arrondissement reconnaît qu'un délai plus long qu'un an n'est pas raisonnable. Il adopte des normes claires sur le délai que ses inspecteurs devront respecter pour procéder à l'inspection de conformité des travaux (idéalement 6 mois – sans jamais dépasser 12 mois). L'arrondissement met en place des mesures pour assurer le respect de ces normes.
Zonage/ Urbanisme – Autre	Suite d'un dossier antérieur : L'OdM s'interroge sur la pertinence de frais qui avaient été imputés au citoyen ayant demandé un <i>Permis de transformation</i> .	Arrondissement d'Outremont – Administration	54	Fondée – Réglée À la suite de notre intervention, l'arrondissement rembourse les frais de publication d'un <i>Avis public</i> (500 \$) qui avaient été facturés au citoyen. Cet <i>Avis public</i> n'a jamais été publié.

Tableau 8

Catégorie	Description	Entité(s)	Délai de traitement En jours ouvrables	Résultat intervention(s)
Subvention – Autre que logement social	Suivi d'un engagement antérieur : Ne refuser aucune demande de subvention à la rénovation sur la base de critères qui ne sont pas prévus dans le règlement applicable.	Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation	51	Engagement – Respecté La Direction de l'habitation respecte son engagement. Certains aménagements sont suggérés aux citoyens, mais ils ne sont pas imposés comme prérequis à l'obtention d'une subvention. La Direction nous informe qu'un processus de révision des programmes de subventions est en cours. Ce processus inclut une réflexion sur les exigences qu'elle pourrait demander aux élus d'ajouter aux règlements qui encadrent les programmes de subventions.
Services aux citoyens – Délai/Procédure	Suivi d'engagements antérieurs du SIM (2015) : Améliorer les délais de transmission des rapports généraux d'intervention (RGI) aux sinistrés; et Conserver des statistiques à cet égard.	Service de sécurité incendie de Montréal – Toutes directions confondues	...	En traitement Les délais se seraient généralement améliorés, mais aucune donnée statistique n'est disponible pour le démontrer. Suivis en cours.
Divers	L'OdM examine la procédure de délivrance des <i>Constats de stationnement</i> par les agents de police. Le bureau a traité un certain nombre de dossiers dans lesquels il y aurait eu des erreurs d'identification du véhicule.	Police – Direction des opérations	...	En traitement L'enquête est en cours pour déterminer si des vérifications additionnelles devraient être faites par les agents avant la remise du <i>Constat</i> .
Fourrière	Suivi d'un engagement 2016 du SPVM : Prévoir clairement dans les procédures que si son assurance automobile ne couvre pas ce risque, la victime innocente d'un vol de voiture n'a pas à payer les frais d'entreposage prolongé de son véhicule qui ont été encourus parce que le SPVM a retenu le véhicule aux fins de son enquête policière.	Police – Direction des opérations	...	En traitement Malgré son engagement préalable, le SPVM nous informe avoir demandé une opinion juridique. Dans l'intervalle, ce dossier a été mis en suspens. L'OdM demeure préoccupé par la justice et l'équité de l'imposition de ces frais au citoyen en pareilles circonstances.
Piste cyclable/ Vélo Dossier Charte	L'OdM s'inquiète pour la sécurité des cyclistes et des piétons qui empruntent le segment de la piste cyclable de Maisonneuve, dans le Quartier des spectacles. Absence de délimitation entre la section réservée aux piétons et celle réservée aux cyclistes, dans ce segment de la piste. Risques d'accidents.	Infrastructures, voirie et transport – Direction des transports	...	En traitement Nous avons amorcé des discussions sur les enjeux de sécurité et d'accessibilité universelle découlant de l'aménagement actuel ainsi que sur les améliorations possibles. Ce dossier se poursuit en 2018.

Tableau 8

Catégorie	Description	Entité(s)	Délai de traitement En jours ouvrables	Résultat intervention(s)
Zonage/ Urbanisme – Autre	Suivi initié par l'OdM : Un ancien locataire s'était plaint de l'insalubrité et de l'aménagement non conforme de son logement. Il est déménagé depuis, avant que ces problèmes ne soient réglés.	Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville – Administration	...	En traitement L'OdM veut savoir si les allégations du locataire étaient fondées et, si oui, s'assurer que l'arrondissement poursuive ses interventions afin que ce logement ne pose pas de problème de santé ou sécurité pour les prochains locataires.
Accessibilité universelle (2 dossiers) Projet de réaménagement de la rue Saint-Paul Dossier Charte Projet de l'Esplanade Clark – Quartier des spectacles Dossier Charte	La Ville de Montréal s'est engagée à favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement de son territoire – <i>Politique municipale d'accessibilité universelle</i> et <i>Charte montréalaise des droits et responsabilités</i> . L'OdM intervient pour s'assurer que l'accessibilité universelle est prise en compte et intégrée, dès la conception de chacun de ces projets.	Mise en valeur du territoire – Direction de l'urbanisme Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports Culture – Toutes directions confondues	23 112	Non fondées L'accessibilité universelle a été prise en compte lors de la conception de ces deux projets majeurs. Démarches de réflexion – Consultation d'experts en accessibilité universelle tôt dans le processus de planification des nouveaux aménagements.
Animal	Des dossiers antérieurs laissaient craindre des problèmes de délais dans le traitement des demandes de <i>Permis animaliers</i> et que des renseignements erronés soient transmis aux citoyens, y compris les demandeurs d'un <i>Permis spécial</i> pour chien de type Pitbull.	Arrondissement de Verdun – Administration	5	Non fondées
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison Dossier Charte	Un rapport du CLAC (Comité logement Ahuntsic-Cartierville) dénonce le manque de ressources à l'arrondissement pour gérer les logements insalubres : l'organisme se plaint des longs délais, de la non-délivrance de <i>Constats</i> aux propriétaires fautifs, etc. L'OdM intervient auprès de l'arrondissement pour vérifier la situation.	Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville – Administration	206	Non fondée L'arrondissement a déjà entrepris la mise en place de mesures correctives pour assurer une meilleure gestion de ces dossiers.
Immeuble – Salubrité – Moisissures	À la suite d'un article paru dans La Presse (<i>Le pire taudis de Côte-des-Neiges</i>), l'OdM s'empresse de faire des vérifications sur la gestion de ce dossier, par l'arrondissement.	Arrondissement de Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce – Administration	6	Non fondée Le dossier a été pris en charge. L'arrondissement intervient auprès du propriétaire de l'immeuble et fait les suivis appropriés.

Délais de traitement

Pour l'ensemble des plaintes 2017 fermées la même année,

- le délai moyen de réponse finale aux plaignants a été de **5,35** jours ouvrables.

Si on ne considère que les nouvelles enquêtes ouvertes et fermées en 2017,

- le délai moyen de réponse finale aux plaignants a été de **37,36** jours ouvrables.

Parmi les enquêtes sommaires ouvertes dans l'année, **97,70 %** d'entre elles ont été fermées avant le 31 décembre, dans un délai moyen de **12,44** jours ouvrables.

Parmi les enquêtes approfondies ouvertes dans l'année, **78,14 %** d'entre elles ont pu être complétées et fermées avant la fin de 2017 : le délai moyen de traitement de ces dossiers a été de **52,07** jours ouvrables.

Parmi toutes les enquêtes traitées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture, **77,27 %** d'entre elles ont été complétées avant le 31 décembre : leur délai moyen de traitement a été de **98,03** jours ouvrables.

Au 31 décembre 2017, **85** dossiers d'enquête étaient toujours actifs.

Tableau 9

Délais de traitement des dossiers

A – Nouvelles demandes (y compris les demandes d'information)

Année	Nombre total de nouveaux dossiers		Nombre de dossiers fermés							Délai moyen en jours ouvrables	Nombre de dossiers fermés	Nombre de dossiers en traitement
			5 jours ouvrables et –	6 à 10 jours ouvrables	11 jours ouvrables à 1 mois	1 mois + à 3 mois	3 mois + à 6 mois	6 mois +				
2015	1 731	Nombre	1 552	36	27	30	10	14	4,03	1 669	62	
		Ratio	89,66 %	2,08 %	1,56 %	1,73 %	0,58 %	0,81 %				96,42 %
2016	1 903	Nombre	1 723	25	42	41	21	19	3,29	1 871	32	
		Ratio	90,55 %	1,31 %	2,21 %	2,15 %	1,10 %	1,00 %				98,32 %
2017	2 124	Nombre	1 878	62	69	38	23	11	5,35	2 081	43	
		Ratio	88,42 %	2,92 %	3,25 %	1,79 %	1,08 %	0,52 %				97,98 %

B – Nouvelles enquêtes (approfondies, sommaires et 1 suivi d'engagement)

Année	Nombre total de nouveaux dossiers		Nombre de dossiers fermés							Délai moyen en jours ouvrables	Nombre de dossiers fermés	Nombre de dossiers en traitement
			5 jours ouvrables et –	6 à 10 jours ouvrables	11 jours ouvrables à 1 mois	1 mois + à 3 mois	3 mois + à 6 mois	6 mois +				
2015	160	Nombre	17	10	18	29	10	14	44,34	98	62	
		Ratio	10,63 %	6,25 %	11,25 %	18,12 %	6,25 %	8,75 %				61,25 %
2016	203	Nombre	38	13	39	28	5	8	29,43	131	72	
		Ratio	18,72 %	6,40 %	19,22 %	13,79 %	2,46 %	3,94 %				64,53 %
2017	271	Nombre	59	34	64	37	23	11	37,36	228	43	
		Ratio	21,77 %	12,55 %	23,62 %	13,65 %	8,48 %	4,06 %				84,13 %

Tableau 9

C – Nouvelles enquêtes approfondies

Année	Nombre total de nouveaux dossiers	Nombre de dossiers fermés								Nombre de dossiers en traitement	
		5 jours ouvrables et –	6 à 10 jours ouvrables	11 jours ouvrables à 1 mois	1 mois + à 3 mois	3 mois + à 6 mois	6 mois +	Délai moyen en jours ouvrables	Nombre de dossiers fermés		
2017	183	Nombre	8	24	48	31	21	11	52,07	143	40
		Ratio	4,37 %	13,11 %	26,23 %	16,94 %	11,48 %	6,01 %		78,14 %	22,86 %

D – Enquêtes traitées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture

Année	Nombre total de nouveaux dossiers	Nombre de dossiers fermés								Nombre de dossiers en traitement	
		5 jours ouvrables et –	6 à 10 jours ouvrables	11 jours ouvrables à 1 mois	1 mois + à 3 mois	3 mois + à 6 mois	6 mois +	Délai moyen en jours ouvrables	Nombre de dossiers fermés		
2017	374	Nombre	59	34	66	47	35	48	98,03	289	85
		Ratio	15,78 %	9,09 %	17,65 %	12,56 %	9,36 %	12,83 %		77,27 %	22,73 %

Modes de soumission des demandes

Ces données varient peu d'année en année. Le téléphone (60 %) demeure le mode de prédilection des citoyens qui sollicitent notre intervention. Les courriels suivent à 29,6 %.

Malgré une légère augmentation de l'utilisation des médias sociaux, ces outils demeurent marginaux comme modes de soumission d'une plainte.

Tableau 10

Modes de soumission des demandes (y compris les dossiers Charte)

Mode	2017		2016		2015	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Téléphone	1 279	60,22	1 184	62,22	1 035	59,79
Courriel	628	29,57	522	27,43	510	29,46
En personne	71	3,34	85	4,47	117	6,76
Poste	30	1,41	40	2,10	24	1,39
Blogue	59	2,78	26	1,37	16	0,92
Télécopieur	21	0,99	24	1,26	12	0,69
Facebook	12	0,56	6	0,32	4	0,23
Twitter	4	0,19	3	0,15	1	0,06
Dossiers à l'initiative de l'OdM	20	0,94	13	0,68	12	0,69
TOTAL	2 124	100 %	1 903	100 %	1 731	100 %

Remarque: Les données de 2016 et 2017 comprennent les demandes d'information.

Profil des plaignants

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

- **46 %** d'hommes vs **48 %** de femmes (plus de femmes que d'hommes, pour la première fois).
- **80 %** de francophones versus **20 %** d'anglophones.
- Peu de plaignants ayant moins de 25 ans (**2 %**).
- **61 %** d'origine canadienne déclarée versus **33 %** qui se disent d'origine ethnoculturelle. Ce renseignement est divulgué sur une base volontaire.

Tableau 11

Données démographiques des plaignants en 2017 (y compris les dossiers Charte)

A. Sexe	Nombre	%
Homme	979	46,10 %
Femme	1 027	48,35 %
Inconnu	14	0,66 %
Non-applicable (personnes morales, groupes de citoyens, dossiers OdM)*	104	4,89 %
TOTAL	2 124	100 %

B. Langue de correspondance	Nombre	%
Français	1 684	79,28 %
Anglais	420	19,78 %
Non-applicable (dossiers OdM)*	20	0,95 %
TOTAL	2 124	100 %

C. Groupe d'âge	Nombre	%
18-25 ans	45	2,12 %
26-40 ans	164	7,72 %
41-50 ans	99	4,67 %
51-64 ans	185	8,71 %
65 ans et plus	154	7,25 %
Inconnu	1 373	64,64 %
Non-applicable (personnes morales, groupes de citoyens, dossiers OdM)*	104	4,89 %
TOTAL	2 124	100 %

D. Origine des plaignants	Nombre	%
Canadienne	1 298	61,11 %
Ethnoculturelle	702	33,05 %
Inconnue	20	0,95 %
Non-applicable (personnes morales, groupes de citoyens, dossiers OdM)*	104	4,89 %
TOTAL	2 124	100 %

E. Plaignants d'une minorité visible	Nombre	%
Non	1 505	70,86 %
Oui (voir tableau F)	333	15,68 %
Inconnue	182	8,57 %
Non-applicable (personnes morales, groupes de citoyens, dossiers OdM)*	104	4,89 %
TOTAL	2 124	100 %

F. Minorités visibles déclarées	Nombre	%
Arabe	136	40,84 %
Asiatique	47	14,11 %
Asiatique du sud	20	6,01 %
Latino-américaine	43	12,91 %
Noire	87	26,13 %
TOTAL	333	100 %

* En 2017, 67 demandes ont été déposées par des personnes morales, 17 par des groupes de citoyens et 20 dossiers ont été ouverts à l'initiative de l'OdM.

Charte montréalaise des droits et responsabilités

Puisque nous n'intervenons qu'en dernier recours, un grand nombre de plaintes qui nous sont adressées doivent d'abord être redirigées vers le directeur responsable. N'ayant alors pas procédé à l'analyse du dossier, il nous est impossible de déterminer si un engagement de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (la *Charte*) était réellement en cause, comme le soumettaient les citoyens.

Nous avons donc fait le choix, il y a plusieurs années, de ne comptabiliser à titre de dossiers Charte que ceux ayant fait l'objet d'une enquête confirmant que la plainte est réellement en lien avec la *Charte*. Ce choix a été maintenu en 2017.

Mise en contexte

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006 : elle a été modifiée en 2011 et en 2015. Pour en assurer le respect, le **seul recours** possible est de déposer une plainte à l'OdM. Les citoyens ne peuvent pas recourir aux tribunaux de droit commun pour faire respecter les engagements contenus dans la *Charte*.

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

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

Tous les gestionnaires, employés et élus municipaux de la Ville de Montréal sont liés par ces engagements contenus dans la *Charte*.

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

Dossiers relatifs à la Charte, traités en 2017

En 2017, nous avons ouvert **54 nouvelles enquêtes en lien avec un engagement de la Charte** (50 enquêtes approfondies et 4 enquêtes sommaires). Cela représente **19,93 %** de toutes les nouvelles enquêtes amorcées en 2017.

Ces dossiers se sont ajoutés aux **47 dossiers Charte déjà en traitement** avant le 1^{er} janvier 2017.

Tableau 12

Évolution du nombre et du ratio des enquêtes Charte, par année

Nouvelles enquêtes Charte versus toutes les enquêtes ouvertes dans l'année

	Nombre d'enquêtes Charte	Nombre total d'enquêtes	Ratio
De 2006 à 2014	442	1 784	24,78 %
2015	46	160	28,75 %
2016	69	203	33,99 %
2017			
Enquêtes sommaires	4	87	4,60 %
Enquêtes approfondies	50	184	27,17 %
Total	54	271	19,93 %
Total	565	2 258	25,02 %

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

Ces **54** nouvelles enquêtes mettaient en cause **15** engagements de la *Charte*. Parmi celles-ci, **38** ont été fermées dans la même année.

- 11 plaintes fondées ont été réglées.
- 4 plaintes fondées ont été réglées avec engagements.
- 3 plaignants se sont désistés.
- 3 dossiers ont été fermés à la suite de décisions des élus pendant l'enquête.
- 1 dossier a été référé en cours d'enquête.
- 16 dossiers ont été jugés non fondés.

Tableau 13

Nouvelles enquêtes Charte 2017 – Engagements spécifiques et résultats

Chapitre de la Charte montréalaise des droits et responsabilités	Engagement	Nombre total de dossiers	Nombre de dossiers fermés			Nombre de dossiers en traitement au 31 décembre 2017
			Nombre	Résultats	Délai de traitement moyen En jours ouvrables	
Environnement et développement durable	Favoriser la mise en valeur des milieux naturels	1	1	1 dossier non fondé	43,0	-
	Favoriser la mise en valeur de la forêt urbaine	3	3	3 dossiers non fondés	34,7	-
	Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures	1	1	1 dossier fondé - engagement	69,0	-
	Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	4	2	1 dossier fondé - engagement 1 désistement du citoyen	130,5	2
	Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	5	4	1 dossier fondé - réglé 1 dossier non fondé 2 dossiers fermés - décisions des élus pendant l'enquête	56,5	1
Sous-total		14	11			3
Loisir, activité physique et sport	Favoriser l'accessibilité aux activités et aux équipements collectifs	1	-			1
	Sous-total	1	-			1
Sécurité	Aménager son territoire de façon sécuritaire	12	9	2 dossiers fondés - réglés 2 dossiers fondés - engagements 3 dossiers non fondés 1 dossier redirigé en cours d'enquête 1 désistement du citoyen	71,8	3
	Sous-total	1	-			1
Services municipaux	Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	1	1	1 dossier fondé - réglé	10,0	-
	Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général	2	1	1 dossier non fondé	23,0	1
	Rendre des services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire	9	8	4 dossiers fondés - réglés 3 dossiers non fondés 1 dossier fermé - décision des élus pendant l'enquête	77,6	1
	Sous-total	12	10			2

Tableau 13

Chapitre de la <i>Charte montréalaise des droits et responsabilités</i>	Engagement	Nombre total de dossiers	Nombre de dossiers fermés			Nombre de dossiers en traitement au 31 décembre 2017
			Nombre	Résultats	Délai de traitement moyen En jours ouvrables	
Vie démocratique	Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques	4	3	2 dossiers non fondés 1 désistement du citoyen	57,3	1
	Faciliter l'accès aux documents pertinents aux affaires de la Ville	1	1	1 dossier non fondé	46,0	-
	Promouvoir la participation publique	1	1	1 dossier fondé - réglé	5,0	-
	Soutenir des pratiques de communication appropriées (favoriser la participation citoyenne)	1	1	1 dossier non fondé	46,0	-
	Sous-total	7	6			1
Vie économique et sociale	Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause	11	5	2 dossiers fondés - réglés 2 dossiers non fondés 1 désistement du citoyen	126,8	6
	Sous-total	11	5			6
Total		57	41			16

Remarque : Quelques dossiers mettent en cause plus d'un seul engagement de la *Charte*. Ces dossiers sont alors comptabilisés pour chaque engagement qu'ils mettent en cause, d'où le résultat de 57 dossiers correspondant à 54 nouvelles enquêtes *Charte*.

Enquêtes *Charte* complétées en 2017, sans égard à leur date d'ouverture

Au total, 60 enquêtes *Charte* ont été fermées en 2017, y compris les dossiers ouverts dans les années précédentes. Parmi ces dossiers, on compte :

- 23 plaintes fondées – réglées
- 5 plaintes fondées – engagements
- 24 plaintes non fondées
- 1 plainte redirigée en cours d'enquête
- 3 dossiers fermés à la suite de décisions des élus pendant l'enquête
- 1 refus d'intervenir
- 3 désistements

Délai de traitement des dossiers *Charte* fermés en 2017

Le délai de traitement moyen des 60 enquêtes *Charte* qui ont été fermées en 2017 a été de 171,5 jours ouvrables. Au 31 décembre 2017, 41 enquêtes *Charte* étaient toujours en traitement.

En ce qui concerne les 54 nouvelles enquêtes amorcées en 2017, 38 d'entre elles ont été fermées dans l'année, dans un délai moyen de 68,97 jours ouvrables :

- 4 enquêtes sommaires ont été complétées en 32 jours ouvrables en moyenne.
- 34 enquêtes approfondies ont été fermées dans un délai moyen de 73,32 jours ouvrables.
- 16 dossiers sont toujours en traitement.

Tableau 14

Quelques exemples de dossiers Charte fermés en 2017

Chapitre de la Charte et catégorie	Description	Entité(s)	Délai de traitement En jours ouvrables	Résultat intervention(s)
Environnement et développement durable Arbre	La Ville refuse d'élaguer trois arbres municipaux proches de la résidence d'un citoyen.	Arrondissement de Lachine – Administration	138	Non fondée Un rapport d'expertise est demandé par l'arrondissement. Deux des arbres sont en bonne santé et ne représentent aucun danger. L'élagage sévère en V demandé fragiliserait les arbres et les rendrait dangereux. Ces arbres seront réévalués dans trois ans. Le troisième arbre est coupé sur recommandation de l'expert.
Environnement et développement durable Nuisance – Circulation	Plainte d'un citoyen concernant des vibrations dans son bâtiment lors du passage des autobus à proximité du 3583 Mont-Royal Est.	Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports	123	Fondée – Engagement Un projet de planage-revêtement (PCPR) de l'avenue Mont-Royal est prévu pour 2018 : il inclura ce tronçon de rue. Si le PCPR devait être retardé pour quelque motif que ce soit, la Direction des transports en informera l'OdM : la pertinence d'effectuer des réparations temporaires sera alors évaluée.
Environnement et développement durable Nuisance – Autre ou Combinaison	Plainte de nuisances diverses (bruit, poussière, circulation, propreté) découlant des activités d'une pépinière avoisinante. Dossier de longue haleine (2013).	Arrondissement de Saint-Laurent – Administration	868	Fondée – Réglée À la suite de nombreuses discussions et rencontres, un <i>Plan d'action</i> est convenu avec le propriétaire : il est mis en œuvre progressivement. Les citoyens confirment la réduction significative des nuisances occasionnées par ces activités commerciales. <i>Voir résumé 14 à la page 17.</i>
Environnement et développement durable Nuisance – Autre ou Combinaison	Des citoyens se plaignent de nuisances, lors des livraisons et des opérations de chargement des déchets d'une résidence pour personnes âgées située près de chez eux.	Arrondissement de LaSalle – Administration	192	Fondée – Réglée L'arrondissement était déjà intervenu sur la gestion des déchets. L'arrondissement aménage une nouvelle zone d'interdiction de stationnement pour faciliter la manutention des conteneurs et l'accès des camions de livraison. <i>Voir résumé 13 à la page 16.</i>
Environnement et développement durable Nuisance – Autre ou Combinaison	Un propriétaire privé se plaint de nuisances liées à la gestion des déchets par les locataires d'un immeuble appartenant à l'OMHM.	Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	69	Fondée – Engagement Un <i>Plan d'action</i> a été adopté en novembre 2017. Il prévoit le retrait des bacs à déchets collectifs et le passage à une gestion individuelle des matières résiduelles à compter de la fin février 2018.
Environnement et développement durable Nuisance – Autre ou Combinaison	Plainte à l'égard des nuisances engendrées par les fréquents tournages cinématographiques, dans l'immeuble mitoyen avec celui du plaignant (bruit, stationnement, éclairage).	Culture – Toutes directions confondues	36	Fondée – Réglée Le Service impose un encadrement plus strict à cet endroit. <i>Voir résumé 12 à la page 16.</i>

Tableau 14

Chapitre de la Charte et catégorie	Description	Entité(s)	Délai de traitement En jours ouvrables	Résultat intervention(s)
Environnement et développement durable Travaux publics – Déchets/ Recyclage/ Compostage	Une citoyenne demande d'être exemptée de la collecte des résidus alimentaires récemment implantée dans son secteur. Elle se plaint des odeurs, de la présence d'animaux et de la malpropreté de son entrée.	Arrondissement de Montréal-Nord – Administration	65	Non fondée Lorsqu'implantées dans un secteur, les collectes sélectives sont obligatoires : un citoyen ne peut pas en être exempté. Toutefois, l'arrondissement suggère à la citoyenne divers moyens pour limiter les nuisances pouvant en découler.
Sécurité Nuisance – Circulation	Un citoyen demande l'ajout d'une traverse pour piétons sur le boulevard des Galeries d'Anjou, entre les rues Jarry et de Belfroy.	Arrondissement d'Anjou – Administration	223	Non fondée Il serait difficile de respecter les normes de Transports Québec si on ajoutait une traverse à cet endroit. Il n'y a pas de rue transversale sur cette portion du boulevard. Il y a déjà une traverse piétonne au coin de Belfroy (233 mètres plus loin). Un projet de réfection majeur du secteur prévoit l'installation de feux de circulation au coin de l'avenue de Belfroy.
Sécurité Nuisance – Circulation	Une citoyenne conteste le rejet par l'arrondissement de sa demande d'ajouter des arrêts sur la 13 ^e Avenue et de la transformer en sens unique vers le Sud, entre les rues Provost et Sherbrooke.	Arrondissement de Lachine – Administration	86	Fondée – Engagement La Ville procédera à l'analyse de la circulation pour l'ensemble de ce territoire : la demande de sens unique sur la 13 ^e Avenue sera alors examinée. Les conclusions de cette analyse seront communiquées à l'OdM (été 2018).
Sécurité Ruelle	Un citoyen demande le retrait complet d'un bac à fleurs récemment installé le long de sa propriété, dans le cadre de l'aménagement d'une ruelle verte. L'OdM intervient pour vérifier l'aspect sécurité.	Arrondissement du Plateau-Mont-Royal – Administration	244	Non fondée Nous procédons à des manœuvres d'entrée et de sortie de l'aire de stationnement du plaignant, avec une voiture. Nous ne constatons pas de problème de sécurité. Le Service de sécurité incendie confirme, par ailleurs, que cette installation ne pose pas problème advenant une éventuelle intervention des pompiers.
Sécurité Ruelle	Des plates-bandes aménagées dans une ruelle verte entraveraient l'accès au stationnement arrière d'un citoyen.	Arrondissement du Plateau-Mont-Royal – Administration	249	Non fondée Les nouveaux aménagements posent problème lorsque le citoyen tente d'accéder à son stationnement comme il avait l'habitude de le faire. Par contre, l'accès n'est pas entravé s'il manœuvre son véhicule différemment.
Sécurité Ruelle	Des citoyens s'opposent à la fermeture de la ruelle (au centre) : la nouvelle configuration les oblige à reculer sur une grande distance pour sortir de la ruelle.	Arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension – Administration	66	Fondée – Réglée Déplacement du banc qui bloquait la ruelle. Le banc est installé sur le côté, de manière à ralentir la circulation dans la ruelle. <i>Voir résumé 22 à la page 22.</i>

Tableau 14

Chapitre de la Charte et catégorie	Description	Entité(s)	Délai de traitement En jours ouvrables	Résultat intervention(s)
Sécurité Ruelle	Ruelle verte Jeanne-d'Arc Des citoyens demandent la réouverture d'une des deux entrées situées sur l'avenue Jeanne-d'Arc donnant accès à leur ruelle verte. La procédure de consultation n'aurait pas été transparente. Les fermetures poseraient des problèmes de sécurité.	Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Administration	101	Non fondée La décision de fermer des accès à la ruelle relève du Conseil d'arrondissement. Le sondage des riverains est une étape importante qui n'est toutefois pas décisionnelle. L'arrondissement améliorera néanmoins la procédure d'encadrement des sondages des riverains, pour l'avenir. <i>Voir résumé 21 à la page 22.</i>
Sécurité Sécurité – Autre qu'incendie	Un citoyen se plaint d'interruptions fréquentes du fonctionnement des lampadaires, sur la rue Stephens. Il trouve la situation non sécuritaire.	Arrondissement de Verdun – Administration	16	Non fondée Des travaux de reconstruction du réseau électrique sont en cours dans le secteur : les citoyens ont été informés que l'éclairage de rue serait affecté. Les interruptions ont été plus longues en raison de problèmes imprévus. Aucun indice de négligence dans la gestion du dossier. L'installation temporaire de systèmes d'éclairage alternatifs aurait été trop coûteuse.
Sécurité Sécurité – Autre qu'incendie	Absence de marquage sur la chaussée de la rue Woodland, entre Laurendeau et Angers.	Arrondissement du Sud-Ouest – Administration	26	Fondée – Réglée Le marquage de la chaussée a été effectué en 2017. Engagement de prendre des mesures, avec le soutien du SPVM, pour faire respecter les limites de vitesse. L'OdM fera un suivi.
Sécurité Travaux publics – Chaussée/Trottoir	Verdissement du terre-plein en face des résidences : rue Louis-Hémon. Des citoyens se plaignent du retrait des passages asphaltés qui leur permettaient d'accéder à la chaussée, à partir du trottoir, en face de leur résidence.	Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Administration	250	Fondée – Réglée L'arrondissement accepte de réinstaller des passages asphaltés. <i>Voir résumé 3 à la page 11.</i>
Services municipaux Accessibilité universelle	Plusieurs terrasses aménagées sur le domaine public dans le Village et le Vieux-Montréal ne sont pas universellement accessibles. Dossier de longue haleine (2013).	Arrondissement de Ville-Marie – Administration	910	Fondée – Réglée L'arrondissement intensifie ses exigences et ses suivis. Nous notons des améliorations significatives en 2015, 2016 et 2017. L'arrondissement poursuivra ses suivis. L'OdM pourrait intervenir à nouveau, au besoin. <i>Voir résumé 1.3 à la page 9.</i>

Tableau 14

Chapitre de la Charte et catégorie	Description	Entité(s)	Délai de traitement En jours ouvrables	Résultat intervention(s)
Services municipaux Accessibilité universelle	L'entrée arrière de l'hôtel de ville de Montréal n'est pas universellement accessible, même si les affiches indiquent qu'elle l'est. Intervention à notre initiative.	Présidence du Conseil municipal Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues	329	Fondée – Réglée Des améliorations importantes sont apportées. Cette entrée est maintenant accessible. Un ouvre-porte automatique sera, par ailleurs, installé lors des travaux de réfection majeurs prévus à partir de 2019. <i>Voir résumé 1.3 à la page 9.</i>
Services municipaux Accessibilité universelle	Lacunes d'accessibilité universelle au Quartier des spectacles. Phases 1 à 3 – Dossier de longue haleine (2010). Phase 4 – Esplanade Clark – Intervention en amont.	Culture – Toutes directions confondues	1 727	Fondée – Engagement Plusieurs améliorations ont été apportées dans les phases 1 à 3 du Quartier des spectacles. Le Service de la culture confirme que les travaux encore requis seront réalisés à l'automne 2018. L'OdM fera un suivi. Quant à la phase 4 (Esplanade Clark), l'accessibilité universelle a été intégrée au projet, dès la conception. <i>Voir résumés 1.1 et 1.2 à la page 9.</i>
Services municipaux Constat – Stationnement	Plusieurs dossiers. Pistes cyclables diverses (Desjardins, Boyer, Mentana). <i>Constats de stationnement</i> dans une piste cyclable après la date habituelle de fermeture des pistes cyclables pour l'hiver. Dossiers systémiques ouverts à notre initiative et plaintes individuelles.	Arrondissement de Mercier–Hochelaga–Maisonneuve – Administration Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie – Administration Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension – Administration Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports Police – Section des agents de stationnement Affaires juridiques – Direction des poursuites pénales et criminelles	Variable selon le dossier (Moins de 60 jours)	Fondées – Réglées La signalisation était problématique et il y a eu confusion quant à la fermeture, ou non, de ces pistes cyclables. Les <i>Constats</i> non encore payés ont été retirés. L'OdM poursuit ses interventions pour s'assurer que les <i>Constats</i> qui avaient déjà été payés soient remboursés. Des délégations du Conseil municipal et du Conseil d'agglomération sont requises. <i>Voir résumé 5 à la page 12.</i>
Vie démocratique Participation citoyenne – Droit d'initiative	Droit d'initiative – Cité de la logistique. Des citoyens se considèrent lésés en raison du calendrier serré proposé par l'arrondissement (délai trop court) pour la consultation locale. Ils demandent que cette consultation soit confiée à l'OCPM.	Arrondissement de Mercier–Hochelaga–Maisonneuve – Administration	5	Fondées – Réglées Le calendrier proposé était raisonnable et conforme au <i>Règlement sur la CMDR</i> et à la <i>Politique de consultation et de participation publiques</i> de la VdM. Même si la Ville centre prévoyait confier à l'OCPM un mandat en lien avec ce projet, cette éventuelle consultation ne peut pas remplacer la consultation locale requise par la réglementation. La consultation locale a donc eu lieu en 2017. Un mandat a officiellement été confié à l'OCPM en vue d'une consultation en 2018.

Tableau 14

Chapitre de la Charte et catégorie	Description	Entité(s)	Délai de traitement En jours ouvrables	Résultat intervention(s)
Vie démocratique Participation citoyenne – Autre que droit d’initiative	Le directeur des élections refuse d’inscrire le nom d’une résidente sur la liste du vote itinérant (CHSLD).	Service du greffe	5	Fondée – Réglée Le nom de la dame a été ajouté. Elle a bénéficié du vote itinérant. <i>Voir résumé 26 à la page 24.</i>
Vie démocratique Services aux citoyens – Communication/ Information	L’arrondissement ne communique pas sur son site Web l’intégralité d’une séance du Conseil d’arrondissement. Les procès-verbaux seraient incomplets.	Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce – Administration	46	Non fondée Un incident isolé est survenu : la webdiffusion a été interrompue involontairement. Les procès-verbaux du Conseil n’ont pas à inclure les réponses des élus aux questions des citoyens.
Vie économique et sociale Immeuble – Salubrité – Moisissures	Moisissures dans un logement à la suite d’une infiltration d’eau. Plainte de gestion déficiente par l’arrondissement.	Arrondissement du Plateau-Mont-Royal – Administration	147	Fondée – Réglée L’arrondissement améliore ses procédures d’intervention dans les dossiers d’insalubrité. Une formation sur la gestion des dossiers de moisissures et insalubrité est donnée à l’équipe des inspections, par la Direction de l’habitation de Montréal <i>Voir résumé 23 à la page 23.</i>
Vie économique et sociale Services aux citoyens – Délai/ Procédure	Un couple avec trois enfants se plaint de la prise en charge inadéquate d’une problématique sévère de moisissures dans son logement.	Arrondissement de Lachine – Administration	205	Fondée – Réglée Formation des inspecteurs de l’arrondissement sur la bonne gestion des dossiers de moisissures. <i>Voir résumé 23 à la page 23.</i>

Partie 4

Profil des plaintes et enquêtes, par entité

Arrondissements

Ahuntsic-Cartierville • 48 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Arbre	2
Bibliothèque/Culture	1
Domage matériel – Demande de réparation	1
Domage matériel – Réclamation monétaire	1
Immeuble – Entretien	2
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	2
Jardin communautaire	1
Nuisance – Bruit	2
Nuisance – Circulation	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	2
Parcs et espaces verts	1
Participation citoyenne – Autre que droit d’initiative	1
Ruelle	1
Sécurité – Autre qu’incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	2
Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Sports et loisirs	1
Taxe – Autre que foncière	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	3
Travaux publics – Compostage/Déchets/Recyclage	1
Travaux publics – Déneigement	2
Travaux publics – Propreté	1
Travaux publics – Autre	4
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	5
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	2
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

- 9 enquêtes approfondies
- 3 analyses/enquêtes sommaires*
- 1 plainte refusée sans enquête*
- 35 plaintes redirigées (pas en
dernier recours)*
- + 6 dossiers antérieurs

9 nouvelles enquêtes approfondies, dont 4 dossiers Charte

- Demande d’abattage d’un arbre municipal – Présence de pucerons – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Réfection de l’avenue Papineau – Gestion du chantier – Craintes pour la sécurité des piétons – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Dossier à l’initiative de l’OdM – Insalubrité dans plusieurs logements du secteur Cartierville – Allégations de mauvaise gestion – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Insalubrité dans un logement à la suite du refoulement des égouts municipaux – Insatisfaction à l’égard des interventions de l’arrondissement – dossier Charte – **en traitement**
- Changements de signalisation sur le boulevard de l’Acadie – Craintes d’impact négatif sur la circulation et le stationnement – **plainte non fondée**
- Demande que les usagers du parc Rimbault cessent d’y accéder en passant sur le rivage de la rivière des Prairies, en bordure d’une propriété privée – **plainte fondée – réglée**
- Dossier à l’initiative de l’OdM pour vérifier la salubrité et le respect des normes « incendie » dans un logement – **en traitement**
- Avis de rehaussement d’une entrée charretière (2 dossiers) – Allégation de droits acquis – **en traitement** (voir résumé 11 à la page 15)

Résultats des enquêtes approfondies

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

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

111,6 jours ouvrables

Ahuntsic-Cartierville

3 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- Avis de rehaussement d'une entrée charretière (2 dossiers) – Allégation de droits acquis – **plaintes redirigées en cours d'enquête** (voir résumé 11 à la page 15)
- Demande de réparation d'un puisard sur le trottoir – Problème de sécurité – **plainte fondée – réglée**
- Demande de remboursement – Dépôt de garantie versé dans le cadre de travaux d'excavation – Long délai – **plainte fondée – réglée**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires**2** plaintes fondées – réglées**1** plainte redirigée en cours d'enquête**Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017****10** jours ouvrables**6 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 3 dossiers Charte**

- Nuisances (bruits et odeurs) émanant de l'hôpital Fleury – Inaction de l'arrondissement – dossier Charte – dossier ouvert le 15 juin 2016 – **en traitement**
- Mauvaise communication – L'arrondissement n'aurait pas informé un citoyen de ses recours après qu'une déneigeuse eut endommagé sa clôture – dossier Charte – dossier ouvert le 7 octobre 2016 – **en traitement**
- Demande d'élagage d'un arbre – dossier ouvert le 7 octobre 2016, fermé le 10 janvier 2017 – **plainte non fondée**
- Demande de travaux – Une pente de rue causerait des accumulations d'eau récurrentes – dossier ouvert le 12 mai 2016, fermé le 4 janvier 2017 – **plainte non fondée**
- Contestation d'un Projet particulier d'urbanisme (PPU) – Résultat non conforme aux discussions lors des consultations des citoyens – dossier Charte – dossier ouvert le 16 juin 2015, fermé le 15 juin 2017 – **plainte non fondée**
- Occupation du domaine public – Empiètement de deux marches d'escalier – Contestation de frais annuels réclamés – dossier ouvert le 3 juin 2015 – **en traitement**

Résultats des dossiers antérieurs**3** plaintes non fondées**3** dossiers en traitement**Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017****236,33** jours ouvrables**Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture****117,91** jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Anjou • 8 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Nuisance – Bruit	1
Sécurité – Autre qu'incendie	1
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Zonage/Urbanisme – Autre	5

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
1 enquête approfondie	
1 analyse/enquête sommaire*	
1 plainte refusée sans enquête*	
5 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	
+ 1 dossier antérieur	

1 nouvelle enquête approfondie

- Contestation d'un *Avis d'infraction* – Piscine non conforme – plainte non fondée

Résultat de l'enquête approfondie

1 plainte non fondée

Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017

143 jours ouvrables

1 nouvelle analyse/enquête sommaire

- L'arrondissement exige le déplacement d'une pergola – Droits acquis allégués – désistement

Résultat de l'analyse/enquête sommaire

1 désistement

Délai de traitement de l'analyse/enquête sommaire amorcée et fermée en 2017

8 jours ouvrables

1 dossier antérieur traité en 2017, dossier Charte

- Demande d'ajout d'une traverse pour piétons – Boulevard des Galeries d'Anjou – dossier Charte – dossier ouvert le 3 mai 2016, fermé le 28 mars 2017 – plainte non fondée

Résultat du dossier antérieur

1 plainte non fondée

Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017

223 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture

124,67 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce • 78 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	1
Animal	2
Arbre	7
Constat – Autre que stationnement	2
Domage matériel – Demande de réparation	1
Environnement/ Développement durable	1
Immeuble – Entretien	4
Immeuble – Salubrité – Insectes	2
Immeuble – Salubrité – Moisissures	3
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	2
Nuisance – Bruit	2
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	1
Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	1
Sécurité – Autre qu'incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	4
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	3
Services aux citoyens – Délai/Procédure	5
Services aux citoyens – Autre	2
Sports et loisirs	3
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	7
Travaux publics – Aqueduc/Égout	4
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	4
Travaux publics – Déneigement	1
Travaux publics – Propreté	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/ Démolition/Transformation/PIIA	9
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	4

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

- 11** enquêtes approfondies
- 5** analyses/enquêtes sommaires*
- 6** plaintes refusées sans enquête*
- 56** plaintes redirigées (pas en dernier recours)*
- + 14** dossiers antérieurs

11 nouvelles enquêtes approfondies, dont 7 dossiers Charte

- Résiliation d'un *Permis d'usage* – Club sportif – dossier Charte – **en traitement**
- Demande de *Permis de démolition/construction* d'un garage – Long délai et communication inadéquate de l'arrondissement – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Enquête OdM – Long délai d'inspection finale après la réalisation des travaux de construction – dossier Charte – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 25 à la page 24)
- Véhicule endommagé par un arbre municipal – Émondage avait été demandé plusieurs fois – dossier Charte – **en traitement**
- La webdiffusion d'une séance du Conseil d'arrondissement n'est pas intégrale – Demande que les procès-verbaux soient plus détaillés – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Punaises de lit – Gestion inadéquate – dossier Charte – **en traitement**
- L'état d'un immeuble représenterait un danger pour la santé et la sécurité des locataires – dossier Charte – **en traitement**
- Refus d'un *Permis* pour la construction d'un mur intérieur – **plainte non fondée**
- Refus d'un *Permis* pour la démolition/construction d'un garage – **plainte non fondée**
- Allégation de travaux non conformes effectués par un voisin – **en traitement**
- *Permis de construction* : malgré plusieurs démarches, le *Permis* tarde à être délivré – **désistement**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1** plainte fondée – réglée
- 1** désistement
- 4** plaintes non fondées
- 5** dossiers en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

106,83 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce

5 nouvelles analyses/enquêtes sommaires, dont 1 dossier Charte

- Puisard bloqué dans une ruelle – Inaction de l'arrondissement – **plainte fondée – réglée**
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Insalubrité d'un immeuble – Article de journal – Vérifications sommaires sur la gestion par l'arrondissement – **plainte non fondée**
- Gestion par l'association des marchands d'une altercation entre citoyens sur une place publique, pendant un spectacle (2 dossiers) – **1 plainte redirigée en cours d'enquête – 1 plainte non fondée**
- Salubrité et entretien d'un logement – Gestion par l'arrondissement – **plainte redirigée en cours d'enquête**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

- 1** plainte fondée – réglée
- 2** plaintes redirigées en cours d'enquête
- 2** plaintes non fondées

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017

10 jours ouvrables

14 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 5 dossiers Charte

- Consultation publique – Irrégularités alléguées – Projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble (PPCMOI) – dossier Charte – dossier ouvert le 7 janvier 2016 – **en traitement**
- Personne handicapée – La signalisation l'empêcherait de conduire son enfant jusqu'à l'école – dossier Charte – dossier ouvert le 6 octobre 2016 – **en traitement**
- Sécurité des piétons – Intersection de Queen-Mary et Mountain-Sight – dossier Charte – dossier ouvert le 9 mars 2016 – **en traitement**
- Demande de débarcadère pour personnes handicapées, devant une résidence – dossier Charte – dossier ouvert le 18 mai 2016 – **en traitement**
- Un citoyen nourrit les animaux sauvages – Gestion déficiente par l'arrondissement – dossier ouvert le 21 juin 2016, fermé le 13 décembre 2017 – **plainte fondée – réglée**
- Demande d'implanter une aire d'exercice canin dans le parc McDonald – Refus de l'arrondissement – dossier ouvert le 4 octobre 2016, fermé le 3 février 2017 – **plainte non fondée**
- Demande d'agrandissement d'un balcon résidentiel – Contestation de la méthode de calcul de la marge de recul par l'arrondissement – dossier ouvert le 1^{er} février 2016, fermé le 14 juillet 2017 – **plainte non fondée**
- Des dalles endommagées n'auraient pas été remplacées lors de la réfection du trottoir de la rue Trenholme – dossier ouvert le 5 août 2016 – **en traitement**
- Demande de réparation – Poteaux situés dans un cul-de-sac qui protègent une clôture privée – dossier ouvert le 10 août 2016 – **en traitement**
- Demande de réparation – Marches auraient été endommagées lors de la réfection d'une rue – dossier ouvert le 4 novembre 2016 – **en traitement**

Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce

14 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 5 dossiers Charte

- Un balcon arrière serait encore dangereux – Arrondissement a quand même levé l'interdiction de l'utiliser – Sécurité – dossier Charte – dossier ouvert le 30 novembre 2016 – **en traitement**
- Exploitation illégale d'une entreprise de réfrigération dans un secteur résidentiel – dossier ouvert le 17 février 2015, fermé le 30 mars 2017 – **plainte non fondée**
- Citoyen se plaint du travail et des façons de faire d'un entrepreneur mandaté par la Ville pour le dégel d'un tuyau d'alimentation en eau – dossier ouvert le 17 décembre 2015, fermé le 12 mai 2017 – **plainte fondée – réglée**
- Citoyen croit que les tuyaux d'alimentation en eau ne sont pas enfouis assez profondément sous le domaine public – Gels répétés – dossier ouvert le 16 juillet 2015, fermé le 12 mai 2017 – **plainte non fondée**

Résultats des dossiers antérieurs

2 plaintes fondées – réglées

4 plaintes non fondées

8 dossiers en traitement

Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017**353,83** jours ouvrables**Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture****165,53** jours ouvrables

L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève • 9 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	1
Nuisance – Bruit	1
Services aux citoyens – Communication/Information	3
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Travaux publics – Déneigement	1
Zonage/Urbanisme – Autre	2

Types d'interventions (nouvelles plaintes)
1 enquête approfondie
3 plaintes refusées sans enquête*
5 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*
+ 5 dossiers antérieurs

1 nouvelle enquête approfondie
• Citoyen désire scinder son terrain en deux – Insatisfait des informations reçues de l'arrondissement – plainte non fondée
▼
Résultat de l'enquête approfondie
1 plainte non fondée
▼
Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017
86 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire

5 dossiers antérieurs traités en 2017
• 5 plaintes relatives à des non-conformités règlementaires dans un parc de maisons mobiles (voir résumé 12 à la page 16)
- Non-conformités avec le règlement de zonage relatif aux maisons mobiles – dossier ouvert le 18 novembre 2014, fermé le 19 décembre 2017 – plainte fondée – engagement
- Plainte d'entrepôts extérieurs non conformes et de malpropreté de certains terrains – dossier ouvert le 18 novembre 2014, fermé le 19 décembre 2017 – plainte fondée – engagement
- Déficiences alléguées des réseaux d'aqueducs et d'égouts – dossier ouvert le 18 novembre 2014 – en traitement
- Odeurs nauséabondes émanant du système de traitement des eaux – dossier ouvert le 18 novembre 2014, fermé le 19 décembre 2017 – dossier fermé – autre motif (déjà traité dans un autre dossier)
- Mauvais entretien d'une borne sèche et autres problèmes de sécurité – dossier ouvert le 18 novembre 2014, fermé le 21 juin 2017 – dossier fermé – autre motif (prise en charge par le SIM et l'arrondissement, après les inondations de 2017)
▼
Résultats des dossiers antérieurs
2 plaintes fondées – engagements
2 dossiers fermés – autre motif
1 dossier en traitement
▼
Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017
729,75 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
601 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Lachine • 22 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Arbre	2
Bibliothèque/Culture	1
Immeuble – Entretien	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1
Nuisance – Bruit	1
Nuisance – Circulation	2
Parcs et espaces verts	2
Ruelle	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	2
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Sports et loisirs	1
Subvention – Autre que logement social	2
Travaux publics – Déneigement	2
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	2

Types d'interventions
(nouvelles plaintes)

4 enquêtes approfondies
 3 plaintes refusées sans enquête*
 15 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*
 + 2 dossiers antérieurs

4 nouvelles enquêtes approfondies, dont 2 dossiers Charte

- Problèmes de circulation sur la 13^e Avenue, entre Provost et Sherbrooke – Sécurité alléguée – dossier Charte – **plainte fondée – engagement**
- Moisissures dans un logement – Gestion inadéquate – dossier Charte – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 24 à la page 23)
- Demande de réparation d'une clôture privée adjacente à un parc et recherche d'une solution pour éviter qu'elle soit à nouveau endommagée par les ballons de soccer provenant du parc municipal – **plainte fondée – réglée**
- Refus de subvention pour le Programme Renouveau Notre-Dame, géré par PME MTL West-Island – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

2 plaintes fondées – réglées
 1 plainte fondée – engagement
 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

112,75 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire

2 dossiers antérieurs traités en 2017

- Demande d'élagage de 3 arbres municipaux – dossier ouvert le 1^{er} novembre 2016, fermé le 26 mai 2017 – **plainte non fondée**
- Nuisances générées par une terrasse et mauvaise gestion des déchets et matières recyclables par le restaurateur – dossier ouvert le 14 octobre 2015, fermé le 24 novembre 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 18 à la page 20)

Résultats des dossiers antérieurs

1 plainte fondée – réglée
 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017

330,5 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
 185,33 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

LaSalle • 16 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Arbre	4
Bibliothèque/Culture	2
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1
Parcs et espaces verts	1
Sécurité – Autre qu’incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Travaux publics – Compostage/Déchets/Recyclage	1
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	2
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIA	1
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
1	enquête approfondie
1	analyse/enquête sommaire*
3	plaintes refusées sans enquête*
11	plaintes redirigées (pas en dernier recours)*
+ 1	dossier antérieur

1 nouvelle enquête approfondie

- Réaménagement non conforme d'un garage et d'une aire de stationnement – Demande de souplesse – **en traitement**

Résultat de l'enquête approfondie

1 dossier en traitement

1 nouvelle analyse/enquête sommaire, dossier Charte

- Demande d'élagage et de coupe des racines d'un arbre municipal – dossier Charte – **plainte non fondée**

Résultat de l'analyse/enquête sommaire

1 plainte non fondée

Délai de traitement de l'analyse/enquête sommaire amorcée et fermée en 2017

43 jours ouvrables

1 dossier antérieur traité en 2017, dossier Charte

- Plainte de nuisances – Livraisons et opérations de chargement des déchets dans un immeuble voisin – dossier Charte – dossier ouvert le 11 juillet 2016, fermé le 20 avril 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 19 à la page 20)

Résultat du dossier antérieur

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017

192 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
117,5 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Le Plateau-Mont-Royal • 74 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	2
Accessibilité universelle	1
Animal	2
Constat – Autre que stationnement	2
Domaine public – Occupation	4
Éthique	1
Immeuble – Salubrité – Insectes	2
Nuisance – Bruit	2
Nuisance – Circulation	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	1
Sécurité – Autre qu'incendie	4
Services aux citoyens – Communication/Information	3
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	2
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	8
Travaux publics – Aqueduc/Égout	4
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	3
Travaux publics – Compostage/ Déchets/Recyclage	6
Travaux publics – Propreté	2
Travaux publics – Autre	2
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	2
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/ Transformation/PIIA	11
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	4
Zonage/Urbanisme – Autre	3

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

6 enquêtes approfondies
 12 plaintes refusées sans enquête*
 56 plaintes redirigées (pas en
 dernier recours)*
 + 16 dossiers antérieurs

6 nouvelles enquêtes approfondies, dont 2 dossiers Charte

- Circulation des camions municipaux dans les parcs – Sécurité des usagers – dossier Charte – **en traitement**
- Demande de travaux additionnels de réfection de l'avenue du Parc – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Demande d'espaces de débarcadères sur l'avenue du Parc – Garderie – **en traitement**
- Demande de *Permis* pour remplacer la porte piétonne d'un garage par une porte de garage – **en traitement**
- Refus répétés de l'arrondissement des plans soumis pour la transformation d'un immeuble commercial/industriel en condos – Projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble (PPCMOI) – **plainte non fondée**
- *Avis d'infraction* – Travaux non conformes – Exigences patrimoniales – Longs délais avant l'inspection – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

2 plaintes non fondées
 4 dossiers en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

55 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire

16 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 6 dossiers Charte

- Longs délais et qualité du service – Demande de *Permis de transformation* – dossier Charte – dossier ouvert le 28 octobre 2016 – **en traitement**
- Installation d'un gros bac à fleurs le long d'une propriété, dans le cadre d'un projet de ruelle verte – Sécurité – dossier Charte – dossier ouvert le 2 septembre 2016, fermé le 30 août 2017 – **plainte non fondée**
- Des infiltrations d'eau proviendraient des infrastructures municipales – Gestion inadéquate alléguée – dossier Charte – dossier ouvert le 25 novembre 2016, fermé le 25 avril 2017 – **plainte non fondée**
- Aménagement d'une ruelle verte – Impact sur les accès au stationnement arrière – Demande de retirer les entraves – dossier Charte – dossier ouvert le 26 août 2016, fermé le 30 août 2017 – **plainte non fondée**
- Infiltration d'eau et contamination fongique dans un logement – Gestion inadéquate du dossier – dossier Charte – dossier ouvert le 15 novembre 2016, fermé le 22 juin 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 24 à la page 23)
- Infiltrations d'eau dans une résidence – Seraient causées par des infrastructures municipales défectueuses – dossier ouvert le 25 novembre 2016, fermé le 25 avril 2017 – **plainte non fondée**

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Le Plateau-Mont-Royal

16 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 6 dossiers Charte

- Perte de droits acquis pour l'usage commercial d'un immeuble – Zone devenue résidentielle – dossier ouvert le 25 août 2016, fermé le 24 mai 2017 – **plainte non fondée**
- Demande de remboursement de taxes en raison de la perte de droits acquis à l'usage commercial – dossier ouvert le 25 août 2016, fermé le 24 mai 2017 – **plainte non fondée**
- Des constructions sur le toit d'un immeuble voisin ne seraient pas conformes à la réglementation – dossier ouvert le 1^{er} août 2016 – **en traitement**
- Demande de *Permis* pour l'ajout d'un troisième étage à un immeuble – Refus de l'arrondissement – dossier ouvert le 10 novembre 2016, fermé le 14 juillet 2017 – **plainte fondée** – RECOMMANDATION **refusée** (voir résumé 15 à la page 17)
- Absence de consultation publique avant l'implantation d'une aire d'exercice canin – dossier Charte – dossier ouvert le 2 décembre 2014 – **en traitement**
- Des travaux de construction entrepris par une voisine ne seraient pas conformes à la réglementation – dossier ouvert le 15 mars 2015 – **en traitement**
- Exclusion des médias sociaux de l'arrondissement – Pertinence et sévérité de la sanction – dossier ouvert le 15 avril 2015 – **en traitement**
- Frais d'occupation du domaine public – Balcon patrimonial d'origine – dossier ouvert le 30 septembre 2014 – **en traitement**
- Frais de parc liés à la conversion d'un immeuble en condos – dossier ouvert le 13 novembre 2014, fermé le 4 mai 2017 – **plainte fondée** – **réglée** (voir résumé 3 à la page 11)
- *Avis de non-conformité* de la porte d'un atelier – dossier ouvert le 6 novembre 2014, fermé le 11 août 2017 – **plainte fondée** – RECOMMANDATION **refusée** (voir résumé 14 à la page 17)

Résultats des dossiers antérieurs

- 2 plaintes fondées – réglées
- 2 plaintes fondées – RECOMMANDATIONS – 2 refusées
- 6 plaintes non fondées
- 6 dossiers en traitement

Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017

262,3 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture

227,75 jours ouvrables

Le Sud-Ouest • 27 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Animal	2
Appel d'offres/Contrat	1
Arbre	1
Bibliothèque/Culture	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1
Nuisance – Bruit	1
Nuisance – Circulation	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	1
Ruelle	1
Sécurité – Autre qu'incendie	3
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Autre	1
Sports et loisirs	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	4
Travaux publics – Déneigement	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	2
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

2 enquêtes approfondies
1 suivi d'engagement
1 analyse/enquête sommaire*
2 plaintes refusées sans enquête*
21 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*
+ 6 dossiers antérieurs

2 nouvelles enquêtes approfondies et 1 suivi d'engagement, dossiers Charte

- Bruit et vibrations causés par la circulation – Rue Charlevoix – Chaussée endommagée – dossier Charte – **en traitement**
- Absence de marquage sur la rue Woodland, entre Laurendeau et Angers – Sécurité – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**
- Suivi d'engagements antérieurs – Marquage de la rue Woodland, entre Hadley et De La Vérendrye et ajout de signalisation pour limiter la vitesse – dossier Charte – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

1 plainte fondée – réglée
2 dossiers en traitement

Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017

26 jours ouvrables

1 nouvelle analyse/enquête sommaire

- Demande de lampadaires dans une ruelle privée – **plainte non fondée**

Résultat de l'analyse/enquête sommaire

1 plainte non fondée

Délai de traitement de l'analyse/enquête sommaire amorcée et fermée en 2017

14 jours ouvrables

6 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 3 dossiers Charte

- Frais d'occupation du domaine public – Balcon et escalier – Bâtiment centenaire – dossier ouvert le 3 mars 2016 – **en traitement**
- Nuisances de circulation – Rue Sainte-Cunégonde – Travaux routiers en cours dans ce secteur – dossier Charte – dossier ouvert le 1^{er} août 2016 – **en traitement**
- Nuisances de bruit émanant d'une usine – dossier Charte – dossier ouvert le 15 décembre 2015 – **en traitement**
- Qualité des services – Difficulté d'obtenir de l'information – dossier ouvert le 3 mars 2016 – **en traitement**
- Absence de réponse de l'arrondissement à leur plainte – Qualité des services – dossier Charte – dossier ouvert le 15 décembre 2015 – **en traitement**
- Contestation des modifications du *Règlement d'urbanisme* par règlement omnibus – dossier Charte – dossier ouvert le 13 juillet 2016, fermé le 15 juin 2017 – **refus d'intervenir – autre motif**

Résultats des dossiers antérieurs

1 refus d'intervenir – autre motif
5 dossiers en traitement

Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017

229 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture

89,67 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Mercier–Hochelaga-Maisonneuve • 58 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	1
Animal	5
Arbre	3
Constat – Autre que stationnement	2
Immeuble – Salubrité – Insectes	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	2
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	1
Jardin communautaire	3
Nuisance – Bruit	4
Nuisance – Circulation	2
Participation citoyenne – Droit d'initiative	3
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	1
Sécurité – Autre qu'incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	3
Services aux citoyens – Autre	1
Sports et loisirs	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	5
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	2
Travaux publics – Compostage/Déchets/Recyclage	2
Travaux publics – Déneigement	2
Travaux publics – Propreté	1
Travaux publics – Autre	2
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	1
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	3
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	2
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
3 enquêtes approfondies	
3 analyses/enquêtes sommaires*	
4 plaintes refusées sans enquête*	
48 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	
+ 6 dossiers antérieurs	

3 nouvelles enquêtes approfondies, dont 2 dossiers Charte

- Nuisances de bruit – Demande de mesures concrètes pour obliger un commerce à remédier à la situation – Systèmes de ventilation et de climatisation – dossier Charte – **en traitement**
- Droit d'initiative : projet de la Cité de la logistique – Calendrier serré – Demande que cette consultation spécifique soit confiée à l'Office de consultation publique de Montréal – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Chien de type pitbull – Bureau Accès Montréal (BAM) aurait refusé le dépôt de la demande et d'encaisser le paiement pour un motif erroné – Délai ultime pour le dépôt de la demande expiré par la suite – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 8 à la page 13)

Résultats des enquêtes approfondies

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

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

23 jours ouvrables

3 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- *Avis de non-conformité* reçu pour des problématiques dénoncées par l'arrondissement depuis 2014 – **refus d'intervenir – prescription**
- Demande d'un remboursement partiel – Vignette de stationnement n'est plus requise en raison d'un déménagement – **plainte non fondée**
- Un comité de jardin communautaire souhaite expulser un jardinier – L'arrondissement refuse – **plainte non fondée**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

- 2** plaintes non fondées
- 1** refus d'intervenir – prescription

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017

12,67 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Mercier–Hochelaga–Maisonneuve

6 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 3 dossiers Charte

- *Constat d'infraction* – Stationnement dans une piste cyclable – Signalisation portait à confusion – dossier Charte – dossier ouvert le 25 novembre 2016, fermé le 24 février 2017 – **plainte fondée – réglée**
- Ruelle verte – Demande de retrait d'un bac bloquant un accès – dossier Charte – dossier ouvert le 11 avril 2016, fermé le 15 décembre 2017 – **plainte non fondée**
- Nuisances diverses – Modules de jeux pour enfants tolérés dans une ruelle verte – Sécurité – dossier Charte – dossier ouvert le 14 juin 2016 – **en traitement**
- Contribution au fonds compensatoire de stationnement exigé pour un immeuble à condos – Conformité des aires de stationnement – dossier ouvert le 14 septembre 2016 – **en traitement**
- *Constat d'infraction* remis au Syndicat des copropriétaires d'un immeuble à condos et non au copropriétaire qui a fait des travaux sans *Permis* – dossier ouvert le 26 septembre 2016, fermé le 13 octobre 2017 – **plainte fondée – réglée**
- *Permis d'installation* d'une hotte délivré à un copropriétaire n'ayant pas l'usage de cet espace – Demande accompagnée d'une autorisation invalide – dossier ouvert le 8 décembre 2016 – **en traitement**

Résultats des dossiers antérieurs**1** plainte fondée – réglée**2** plaintes non fondées**3** dossiers en traitement**Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017****245,67** jours ouvrables**Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture****102,63** jours ouvrables

Montréal-Nord • 32 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	1
Bibliothèque/Culture	2
Domaine public – Occupation	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	3
Nuisance – Bruit	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	1
Sécurité – Autre qu'incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Autre	2
Travaux publics – Compostage/ Déchets/Recyclage	2
Travaux publics – Propreté	1
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	1
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	10
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/ Transformation/PIIA	3

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

5 enquêtes approfondies
 1 analyse/enquête sommaire*
 4 plaintes refusées sans enquête*
 22 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*
 + 5 dossiers antérieurs

5 nouvelles enquêtes approfondies

- Entrées charretières – Avis de rehaussement – Allégation de droits acquis (5 dossiers) – **1 plainte fondée – réglée, 3 plaintes non fondées, 1 en traitement** (voir résumé 11 à la page 15)

Résultats des enquêtes approfondies

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

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

84,5 jours ouvrables

1 nouvelle analyse/enquête sommaire

- Dossier à l'initiative de l'OdM – Informations erronées sur une fiche 311 – *Permis* requis ou non pour planter une haie – **plainte fondée – réglée**

Résultat de l'analyse/enquête sommaire

- 1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement de l'analyse/enquête sommaire amorcée et fermée en 2017

62 jours ouvrables

5 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 2 dossiers Charte

- Suivi d'engagement – Préparer un document d'information pour les citoyens contenant toutes les exigences réglementaires pour les projets de construction – dossier Charte – dossier ouvert le 20 avril 2016, fermé le 16 juin 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 16 à la page 18)
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Suivi sur les interventions de l'arrondissement – Régler les enjeux de sécurité dans des lieux de culte non conformes – dossier Charte – dossier ouvert le 16 décembre 2016 – **en traitement**
- Collecte du compostage des résidus alimentaires – Demande d'exemption – dossier ouvert le 29 septembre 2016, fermé le 10 janvier 2017 – **plainte non fondée**
- Deux bâtiments principaux sur un seul lot – Propriétaires voudraient vendre – Recherche de solutions – dossier ouvert le 7 avril 2016 – **en traitement**
- Nuisances et lieu de culte possiblement illégal – Gestion inadéquate – dossier ouvert le 9 septembre 2014, fermé le 12 septembre 2017 – **plainte fondée – réglée**

Résultats des dossiers antérieurs

- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 plainte non fondée
- 2 dossiers en traitement

Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017

364,33 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
186,63 jours ouvrables

Outremont • 21 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Animal	2
Domaine public – Occupation	1
Nuisance – Bruit	3
Nuisance – Circulation	2
Ruelle	1
Sécurité – Autre qu'incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	3
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	2
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

- 6 enquêtes approfondies
- 5 plaintes refusées sans enquête*
- 10 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*
- + 3 dossiers antérieurs

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
349,6 jours ouvrables

6 nouvelles enquêtes approfondies, dont 1 dossier Charte

- Projet d'ouverture de la rue Querbes – Nouveau site de l'Université de Montréal – Craintes de nuisances dues à la circulation – dossier Charte – **en traitement**
- Chien de type Pitbull – Informations erronées sur le *Permis spécial* – Auraient eu pour conséquence le refus du *Permis* – **désistement**
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Fondement de certains frais facturés à un citoyen dans le cadre du traitement de ses demandes de *Permis* – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 5 à la page 12)
- Un voisin aurait construit un muret et une clôture non conformes – **en traitement**
- Non-conformité de constructions récentes d'un voisin – *Permis* aurait été délivré sans respecter le processus PIIA (Plan d'implantation et d'intégration architecturale) – **en traitement**
- *Permis* pour remplacer des fenêtres – L'arrondissement veut appliquer le processus du PIIA alors que l'année précédente, cette exigence n'a pas été requise – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 désistement
- 4 dossiers en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

73,5 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire

3 dossiers antérieurs traités en 2017

- Insatisfaction – Travaux d'un sous-traitant de la Ville – Dégel de tuyaux – dossier ouvert le 17 décembre 2015, fermé le 12 mai 2017 – **plainte fondée – réglée**
- Travaux d'enfouissement d'un tuyau – Allégation de mauvaise exécution – dossier ouvert le 16 juillet 2015, fermé le 12 mai 2017 – **plainte non fondée**
- Iniquité de facturation – Eau mesurée au compteur dans certains commerces – Application inégale du règlement – dossier ouvert le 30 juillet 2014, fermé le 8 novembre 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 4 à la page 11)

Résultats des dossiers antérieurs

- 2 plaintes fondées – réglées
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017

533,67 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Pierrefonds-Roxboro • 25 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	1
Domaine public – Occupation	1
Dommage matériel – Demande de réparation	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1
Nuisance – Circulation	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	3
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	2
Sécurité – Autre qu'incendie	3
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Travaux publics – Déneigement	1
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	2
Zonage/Urbanisme – Autre	3

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
3 enquêtes approfondies	
2 analyses/enquêtes sommaires*	
3 plaintes refusées sans enquête*	
17 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	
+ 2 dossiers antérieurs	

3 nouvelles enquêtes approfondies, dossiers Charte

- Demande de signalisation et de dos-d'âne – Rues Maher et Hillcrest – dossier Charte – **désistement**
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Vitesse sur la rue Maher – Mesures d'apaisement de la circulation – **plainte fondée – engagement**
- Contestation d'une nouvelle facture – Solde à payer pour un *Permis de transformation* – Montant initial erroné – Explications demandées – dossier Charte – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

1 plainte fondée – engagement
 1 désistement
 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

81,67 jours ouvrables

2 nouvelles analyses/enquêtes sommaires, dont 1 dossier Charte

- Sécurité de l'intersection Maher et Hillcrest – dossier Charte – **plainte redirigée en cours d'enquête**
- *Permis de construction* pour une garderie – Voisins réclamant une consultation publique préalable – **plainte non fondée**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

1 plainte redirigée en cours d'enquête
 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017

4 jours ouvrables

2 dossiers antérieurs traités en 2017

- Inaction de l'arrondissement – Un citoyen nourrit et attire beaucoup d'oiseaux – dossier ouvert le 6 octobre 2016 – **en traitement**
- Demande d'élargissement d'une entrée charretière – dossier ouvert le 7 novembre 2016, fermé le 12 juin 2017 – **plainte non fondée**

Résultats des dossiers antérieurs

1 plainte non fondée
 1 dossier en traitement

Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017

145 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
66,33 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles • 32 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Animal	3
Appel d'offres/Contrat	1
Arbre	5
Domage matériel – Demande de réparation	1
Fourrière	3
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1
Nuisance – Bruit	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	1
Ruelle	1
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Travaux publics – Compostage/Déchets/Recyclage	1
Travaux publics – Déneigement	1
Travaux publics – Autre	1
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	2
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/ Transformation/PIIA	5
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Types d'interventions
(nouvelles plaintes)

- 4 enquêtes approfondies
- 2 analyses/enquêtes sommaires*
- 2 plaintes refusées sans enquête*
- 24 plaintes redirigées (pas en
dernier recours)*
- + 2 dossiers antérieurs

**Délai de traitement moyen
de toutes les enquêtes fermées
en 2017, sans égard à leur
année d'ouverture**
52,14 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

4 nouvelles enquêtes approfondies, dont 1 dossier Charte

- Nuisances de bruit (abolements de chien) – Gestion par l'arrondissement – **en traitement**
- Demande de *Permis* pour l'abattage d'un arbre – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Plaintes contre un entrepreneur mandaté par l'arrondissement pour effectuer des travaux sur une rue – **plainte non fondée**
- Demande d'aménagement d'une entrée charretière – Allégation de droits acquis – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

- 3 plaintes non fondées
- 1 dossier en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

48 jours ouvrables

2 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- Éviction par huissier – Les biens mis sur le carreau seront récupérés par l'arrondissement – Demande d'une courte extension du délai pour permettre au citoyen d'organiser le déménagement – **plainte fondée – réglée**
- Éviction par huissier – Deuxième demande de la même personne pour obtenir une autre extension de délai – **refus d'intervenir – autre motif**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 refus d'intervenir – autre motif

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017

1,5 jour ouvrable

2 dossiers antérieurs traités en 2017

- Exigence d'avoir 10 % de verdure en cour avant et interdiction de stationner en cour avant – dossier ouvert le 10 novembre 2016, fermé le 12 avril 2017 – **plainte fondée – refus du règlement par le citoyen**
- L'arrondissement demande de déplacer une clôture – dossier ouvert le 27 octobre 2016, fermé le 20 avril 2017 – **plainte non fondée**

Résultats des dossiers antérieurs

- 1 plainte fondée – refus du règlement par le citoyen
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017

109 jours ouvrables

Rosemont–La Petite-Patrie • 69 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	3
Animal	2
Arbre	3
Domage matériel – Demande de réparation	1
Immeuble – Entretien	1
Immeuble – Salubrité – Insectes	1
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	3
Nuisance – Bruit	3
Nuisance – Circulation	6
Piste cyclable/Vélo	1
Ruelle	5
Sécurité – Incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	3
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	5
Services aux citoyens – Délai/Procédure	2
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	7
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	4
Travaux publics – Compostage/Déchets/Recyclage	2
Travaux publics – Déneigement	2
Travaux publics – Autre	2
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	2
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	6
Zonage/Urbanisme – Autre	2

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

7 enquêtes approfondies
 2 analyses/enquêtes sommaires*
 8 plaintes refusées sans enquête*
 52 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*
 + 11 dossiers antérieurs

7 nouvelles enquêtes approfondies, dont 4 dossiers Charte

- Demande que soit coupée une haie qui empiéterait sur un espace de stationnement – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Ruelle verte Jeanne-d'Arc/Charlemagne – Fermeture des 2 accès situés sur l'avenue Jeanne-d'Arc – dossier Charte – **plainte non fondée** (voir résumé 21 à la page 22)
- Ruelle verte Chambord/Lanaudière – Citoyens insatisfaits du processus de consultation préalable – dossier Charte – **en traitement**
- *Avis d'infraction* pour cause d'insalubrité (excréments d'animaux non ramassés) remis à un propriétaire alors que le responsable de l'infraction est son locataire – dossier Charte – **en traitement**
- Travaux de réfection d'un trottoir insatisfaisants – Dalles de pavé uni remplacées par de l'asphalte – **plainte fondée – engagement**
- *Avis d'évacuation* – Logement insalubre – Les locataires demandent que l'arrondissement paie les frais de déménagement de leurs meubles – **en traitement**
- Refus de l'arrondissement de délivrer un *Certificat de conformité* permettant l'exploitation d'une résidence touristique, dans un appartement – **plainte non fondée** (voir résumé 13 à la page 16)

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte fondée – engagement
- 3 plaintes non fondées
- 3 dossiers en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

67,5 jours ouvrables

2 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- Demande d'exemption des frais pour les *Permis animaliers* – Allègue les bienfaits zoothérapeutiques des animaux domestiques – **plainte non fondée**
- Terre-plein aménagé entre le trottoir et la chaussée sur toute une section de rue – Les passages asphaltés ont été enlevés – **plainte redirigée en cours d'enquête**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

- 1 plainte redirigée en cours d'enquête
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017

17 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Rosemont–La Petite-Patrie

11 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 8 dossiers Charte

- Nuisances de bruit – Centre de conditionnement physique – dossier Charte – dossier ouvert le 11 janvier 2016 – **en traitement**
- Dossier à l’initiative de l’OdM – Nuisances de bruit – Usine – dossier Charte – dossier ouvert le 25 mai 2016 – **en traitement**
- *Constats d’infraction* – Stationnement aux abords d’une piste cyclable – Confusion sur l’ouverture ou fermeture (3 dossiers distincts) – *Constats payés* – Remboursement souhaité – dossiers Charte – dossiers ouverts les 8 et 9 décembre 2016 – **en traitement** (voir résumé 7 à la page 12)
- Dossier à l’initiative de l’OdM – Améliorer les procédures et les communications internes et externes concernant l’ouverture ou la fermeture des pistes cyclables, en hiver – dossier Charte – dossier ouvert le 18 novembre 2016, fermé le 16 février 2017 – **plainte fondée – réglée**
- Absence de passage pour les piétons dans un grand terre-plein gazonné installé en bordure de rue – dossier Charte – dossier ouvert le 7 octobre 2016, fermé le 13 octobre 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 23 à la page 23)
- Demande de *Permis* – Délais de traitement – Qualité du service – dossier Charte – dossier ouvert le 1^{er} juin 2015, fermé le 2 février 2017 – **plainte fondée – réglée**
- Demande d’autorisation pour installer des boîtes postales sur le domaine public ou privé, dans un secteur en développement – dossier ouvert le 4 avril 2016, fermé le 1^{er} juin 2017 – **plainte fondée – réglée**
- Demande de *Certificat* autorisant le citoyen à exploiter le deuxième étage de son triplex comme résidence touristique – Refus de l’arrondissement – dossier ouvert le 2 décembre 2016, fermé le 23 mars 2017 – **plainte non fondée** (voir résumé 13 à la page 16)
- Mesures d’apaisement de la circulation dans la ruelle Saint-Vallier – Problèmes d’accès pour les commerçants – dossier ouvert le 5 mai 2016, fermé le 22 juin 2017 – **dossier fermé – autre motif** (recours aux tribunaux en cours d’enquête)

Résultats des dossiers antérieurs

- 4** plaintes fondées – réglées
- 1** dossier fermé – autre motif
- 1** plainte non fondée
- 5** dossiers en traitement

Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017**226,5** jours ouvrables**Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d’ouverture****138,58** jours ouvrables

Saint-Laurent • 21 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	1
Accessibilité universelle	1
Arbre	2
Domaine public – Occupation	1
Fourrière	1
Immeuble – Entretien	1
Immeuble – Salubrité – Insectes	1
Jardin communautaire	1
Nuisance – Bruit	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	1
Travaux publics – Compostage/ Déchets/Recyclage	3
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	1
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	2

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

- 1 enquête approfondie
- 1 plainte refusée sans enquête*
- 19 plaintes redirigées (pas en
dernier recours)*
- + 3 dossiers antérieurs

1 nouvelle enquête approfondie

- Commerçant revendique le droit de conserver une enseigne électronique à l'intérieur du bâtiment, en vitrine – **plainte non fondée**

Résultat de l'enquête approfondie

1 plainte non fondée

Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017

75 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire

3 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 1 dossier Charte

- Nuisances diverses découlant des activités d'une pépinière – dossier Charte – dossier ouvert le 29 juillet 2013, fermé le 10 février 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 17 à la page 19)
- Enseigne commerciale pour une garderie – Désaccord sur son emplacement – dossier ouvert le 12 septembre 2016, fermé le 28 février 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 10 à la page 15)
- Demande de *Certificat d'occupation d'usage* pour une entreprise de déneigement dérogatoire – Non satisfaite des explications – dossier ouvert le 29 août 2016, fermé le 21 septembre 2017 – **plainte fondée – réglée**

Résultats des dossiers antérieurs

3 plaintes fondées – réglées

Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017

414,67 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture

329,75 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Saint-Léonard • 11 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	1
Bibliothèque/Culture	1
Dommege matériel – Demande de réparation	2
Dommege matériel – Réclamation monétaire	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Travaux publics – Autre	1

Types d'interventions
(nouvelles plaintes)

- 1 enquête approfondie
- 1 analyse/enquête sommaire*
- 1 plainte refusée sans enquête*
- 8 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*

1 nouvelle enquête approfondie

- Demande de réparation d'un trou dans son asphalte – Aurait été causé par des travaux de la Ville – **plainte fondée – réglée**

Résultat de l'enquête approfondie

- 1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017

9 jours ouvrables

1 nouvelle analyse/enquête sommaire

- Demande de dédommagement – Logement du sous-sol non conforme – Citoyen aurait été induit en erreur – **refus d'intervenir – recours légal**

Résultat de l'analyse/enquête sommaire

- 1 refus d'intervenir – recours légal

Délai de traitement de l'analyse/enquête sommaire amorcée et fermée en 2017

46 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture

27,5 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Verdun • 21 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Animal	4
Arbre	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	2
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1
Nuisance – Bruit	3
Nuisance – Circulation	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Travaux publics – Autre	1
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	3
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
5 enquêtes approfondies	
2 analyses/enquêtes sommaires*	
14 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	
+ 5 dossiers antérieurs	

5 nouvelles enquêtes approfondies, dont 3 dossiers Charte

- Moisissures dans un logement – Gestion par l'arrondissement – dossier Charte – **désistement** (voir résumé 24 à la page 23)
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Moisissures – Procédures de gestion par l'arrondissement – Inspections incomplètes – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**
- Nuisances de bruit – Communauté religieuse du bâtiment voisin – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Demande de retrait d'un *Certificat d'occupation* délivré à une communauté religieuse – **plainte non fondée**
- Logement non conforme dans un sous-sol – Demande de remise en état – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

1 plainte fondée – réglée
 1 désistement
 3 plaintes non fondées

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

52,4 jours ouvrables

2 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- *Permis animalier* régulier – Délai de traitement – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 8 à la page 13)
- Dossier à l'initiative de l'OdM – *Permis animaliers* – Délais de traitement et suffisance des informations données aux citoyens – **plainte non fondée** (voir résumé 8 à la page 13)

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

1 plainte fondée – réglée
 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017

3 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Verdun

5 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 4 dossiers Charte

- Réaménagement de la rue Beurling – Absence de consultation des citoyens visés – dossier Charte – dossier ouvert le 28 juillet 2015 – **en traitement**
- Réaménagement de la rue Beurling – Citoyen privé d'accès véhiculaire à la voie publique – dossier Charte – dossier ouvert le 28 juillet 2015 – **en traitement**
- Circulation cycliste sur les trottoirs en face d'un centre communautaire – Risques de collisions avec les piétons – dossier Charte – dossier ouvert le 14 septembre 2016, fermé le 24 octobre 2017 – **plainte fondée – engagement** (voir résumé 26 à la page 24)
- Interruptions fréquentes de l'éclairage d'une rue – Impact sur la sécurité des piétons – dossier Charte – dossier ouvert le 6 décembre 2016, fermé le 6 janvier 2017 – **plainte non fondée**
- Arbres plantés par un copropriétaire ne seraient pas conformes au règlement – dossier ouvert le 1^{er} novembre 2016, fermé le 9 janvier 2017 – **plainte non fondée**

Résultats des dossiers antérieurs

- 1** plainte fondée – engagement
- 2** plaintes non fondées
- 2** dossiers en traitement

Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017**110,67** jours ouvrables**Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture****60** jours ouvrables

Ville-Marie • 62 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Animal	1
Arbre	1
Bibliothèque/Culture	3
Constat – Autre que stationnement	1
Domaine public – Activité commerciale	3
Domaine public – Occupation	5
Domage matériel – Demande de réparation	2
Immeuble – Entretien	1
Nuisance – Bruit	5
Nuisance – Circulation	3
Nuisance – Autre ou Combinaison	3
Sécurité – Autre qu'incendie	5
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	7
Travaux publics – Aqueduc/Égout	2
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	4
Travaux publics – Compostage/ Déchets/Recyclage	1
Travaux publics – Propreté	2
Travaux publics – Autre	2
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/Stationnement privé	1
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/ Transformation/PIIA	4
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	2
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

7 enquêtes approfondies
 2 analyses/enquêtes sommaires*
 7 plaintes refusées sans enquête*
 46 plaintes redirigées (pas en
 dernier recours)*
 + 3 dossiers antérieurs

7 nouvelles enquêtes approfondies, dont 2 dossiers Charte

- Nuisances de bruit et autres en lien avec la Formule E (2 dossiers)
– dossiers Charte – **dossiers fermés** – **décision des élus pendant l'enquête**
- Amuseur public – Sanction imposée par un Comité paritaire – Contestation
– **en traitement**
- Facture pour l'occupation permanente du domaine public – Certains
aménagements construits par l'arrondissement – Demande de réduction
de la facture – **en traitement**
- Demande de retrait d'une palissade érigée en façade d'un commerce en
rénovation – Impact sur les commerces environnants – **plainte non fondée**
- Frais réclamés par l'arrondissement pour l'aménagement de sections d'un
trottoir et de murs de soutènement autour d'un immeuble – Demande de
réduction de la facture – **en traitement**
- *Permis de construction/transformation refusé* – *Permis de démolition exigé*
– Mode de calcul du pourcentage de démolition – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

2 dossiers fermés – décision des élus pendant l'enquête
 2 plaintes non fondées
 3 dossiers en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

88,75 jours ouvrables

2 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- Demande de dédommagement – Tolérance d'une palissade pendant
plusieurs semaines – **refus d'intervenir** – **recours légal**
- Inclinaison d'une ruelle publique – Écoulement d'eau vers un immeuble –
plainte fondée – **réglée**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

1 plainte fondée – réglée
 1 refus d'intervenir – recours légal

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017

147 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Ville-Marie

3 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 2 dossiers Charte

- Nuisances de circulation et autres – Camions lourds – Rue Frontenac – dossier Charte – dossier ouvert le 29 mai 2015 – **en traitement**
- Dossier à l’initiative de l’OdM – Problèmes d’accessibilité universelle des terrasses de restaurants installées sur le domaine public – dossier Charte – dossier ouvert le 7 juin 2013, fermé le 1^{er} octobre 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 1.3 à la page 9)
- Interdiction d’aménager une aire de stationnement pour une nouvelle construction – Interprétation réglementaire du mot « façade » – dossier ouvert le 6 septembre 2016 – **en traitement**

Résultats des dossiers antérieurs

- 1** plainte fondée – réglée
- 2** dossiers en traitement

Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017

1 061 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d’ouverture

244,29 jours ouvrables

Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension • 31 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Constat – Autre que stationnement	1
Fourrière	1
Immeuble – Entretien	2
Immeuble – Salubrité – Insectes	1
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	2
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	1
Nuisance – Bruit	2
Nuisance – Autre ou Combinaison	2
Ruelle	5
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	1
Travaux publics – Compostage/Déchets/Recyclage	2
Zonage/Urbanisme – Permis – Construction/Démolition/Transformation/PIIA	5
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	1
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
3 enquêtes approfondies	
1 analyse/enquête sommaire*	
2 plaintes refusées sans enquête*	
25 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	
+ 2 dossiers antérieurs	

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
87,4 jours ouvrables

3 nouvelles enquêtes approfondies, dont 1 dossier Charte

- Fermeture d'une ruelle – Automobilistes doivent reculer pour sortir de la ruelle – Sécurité – dossier Charte – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 22 à la page 22)
- Nuisances – Odeurs émanant d'un commerce alimentaire situé au rez-de-chaussée d'un immeuble avec des résidents – **dossier fermé – autre motif**
- Impact d'ombrage – Construction voisine – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

1 plainte fondée – réglée
 1 dossier fermé – autre motif
 1 dossier en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017
120,5 jours ouvrables

1 nouvelle analyse/enquête sommaire, dossier Charte

- Ruelle verte – Fermeture de certains accès – Sondage aurait rejeté majoritairement cette option – dossier Charte – **désistement**

Résultat de l'analyse/enquête sommaire

1 désistement

Délai de traitement de l'analyse/enquête sommaire amorcée et fermée en 2017
66 jours ouvrables

2 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 1 dossier Charte

- Dossier à l'initiative de l'OdM – Améliorer les procédures et les communications internes et externes sur les fermetures/ouvertures des pistes cyclables en hiver – dossier Charte – dossier ouvert le 18 novembre 2016, fermé le 16 février 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 7 à la page 12)
- Demande de retrait d'une pergola – Une partie constituerait une clôture non conforme – dossier ouvert le 22 décembre 2016, fermé le 13 avril 2017 – **désistement**

Résultats des dossiers antérieurs

1 plainte fondée – réglée
 1 désistement

Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017
65 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Dossiers visant l'ensemble des arrondissements • 3 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Animal	1
Nuisance – Circulation	1
Remorquage	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
1 enquête approfondie	
2 plaintes refusées sans enquête*	

1 nouvelle enquête approfondie

- Dossier à l'initiative de l'OdM – *Permis animalier* – Frais de retard de renouvellement perçus lors de l'achat d'un premier *Permis animalier* – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 2 à la page 11)

Résultat de l'enquête approfondie

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017

201 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

Dossiers visant un arrondissement non spécifié • 7 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Animal	1
Constat – Autre que stationnement	1
Éthique	1
Immeuble – Salubrité – Moisissures	2
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Travaux publics – Compostage/ Déchets/Recyclage	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
4 plaintes refusées sans enquête*	
3 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Services centraux

Affaires juridiques – Cour municipale • 116 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Constat – Stationnement	9
Constat – Autre que stationnement	11
Cour municipale – Frais/Perception (en lien avec un jugement)	20
Cour municipale – Jugement	39
Services aux citoyens – Communication/Information	15
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	4
Services aux citoyens – Délai/Procédure	14
Services aux citoyens – Autre	4

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
6 analyses/enquêtes sommaires*	
69 plaintes refusées sans enquête*	
41 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	

Aucune enquête approfondie

6 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- *Constat de stationnement* – Voiture de location – Citoyenne voudrait pouvoir contester même si elle n'est pas propriétaire – **plainte non fondée**
- Paiement laissé sous le pas de la porte – N'a pas été inscrit à son dossier – **plainte non fondée**
- Demande d'annulation de frais – *Avis de jugement* transmis à une mauvaise adresse – **plainte fondée – réglée**
- Demande d'accès immédiat à son dossier de cour – **désistement**
- Un citoyen se plaint des délais de divulgation de la preuve – **plainte non fondée**
- Demande d'annulation d'une *Entente de paiement* conclue en 2013 et des procédures de perception y relatives – **refus d'intervenir – prescription**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 désistement
- 3 plaintes non fondées
- 1 refus d'intervenir – prescription

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017

3,5 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (incluant le Bureau des réclamations)

• 78 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Domage corporel – Réclamation monétaire	8
Domage matériel – Réclamation monétaire	61
Services aux citoyens – Communication/Information	5
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	4

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
1 enquête approfondie	
19 analyses/enquêtes sommaires*	
2 plaintes refusées sans enquête*	
56 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	

1 nouvelle enquête approfondie

- Demande d'indemnisation soumise à la Ville pour une voiture endommagée par des balles lors d'une intervention policière – **plainte non fondée**

Résultat de l'enquête approfondie

1 plainte non fondée

Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017

70 jours ouvrables

19 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- Réclamations monétaires contre la Ville (18 dossiers) – 15 refus d'intervenir – recours légal, 3 refus d'intervenir – prescription
- Demande de révision de la compensation monétaire offerte par le Bureau des réclamations – refus d'intervenir – autre motif

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

15 refus d'intervenir – recours légal

3 refus d'intervenir – prescription

1 refus d'intervenir – autre motif

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017

3,68 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture

7 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Affaires juridiques – Direction des poursuites pénales et criminelles

• 2 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujet des plaintes	
Constat – Stationnement	2

Type d'interventions (nouvelles plaintes)
2 enquêtes approfondies
+ 4 dossiers antérieurs

2 nouvelles enquêtes approfondies, dossiers Charte
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Constat d'infraction</i> – Stationnement dans une piste cyclable, alors que celle-ci était fermée aux cyclistes – dossier Charte – plainte fondée – réglée • Dossier à l'initiative de l'OdM – <i>Constats</i> délivrés à des voitures garées dans la piste cyclable Mentana/Saint-Grégoire le jour de sa réouverture saisonnière et le jour précédent – dossier Charte – plainte fondée – réglée (Voir résumé 7 à la page 12)
<p>Résultats des enquêtes approfondies</p> <p>2 plaintes fondées – réglées</p>
<p>Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017</p> <p>29 jours ouvrables</p>

Aucune analyse/enquête sommaire

4 dossiers antérieurs traités en 2017, dossiers Charte
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Constats d'infraction</i> de stationnement – Voitures garées aux abords d'une piste cyclable – Confusion quant à sa fermeture ou ouverture – (4 dossiers distincts, dont 3 dossiers dans lesquels les <i>Constats</i> ont été payés) – dossiers Charte – dossiers ouverts au début de décembre 2016 – 1 plainte fondée – réglée, 3 en traitement (Voir résumé 7 à la page 12)
<p>Résultats des dossiers antérieurs</p> <p>1 plainte fondée – réglée</p> <p>3 dossiers en traitement</p>
<p>Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017</p> <p>42 jours ouvrables</p>

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
33,33 jours ouvrables

Approvisionnement – Toutes directions confondues • 1 nouvelle plainte reçue en 2017

Sujet de la plainte Appel d'offres/Contrat 1	Aucune enquête approfondie
Type d'intervention (nouvelle plainte) 1 plainte refusée sans enquête*	Aucune analyse/enquête sommaire
	Aucun dossier antérieur

Communications – Toutes directions confondues • 1 nouvelle plainte reçue en 2017

Sujet de la plainte Services aux citoyens – Communication/Information 1	Aucune enquête approfondie
Type d'intervention (nouvelle plainte) 1 analyse/enquête sommaire*	1 nouvelle analyse/enquête sommaire <ul style="list-style-type: none"> • Citoyen conteste l'utilisation de publicité sur les médias sociaux (Facebook) par la Ville de Montréal et des frais qui en découlent – refus d'intervenir – autre motif
	Résultat de l'analyse/enquête sommaire 1 refus d'intervenir – autre motif
	Délai de traitement de l'analyse/enquête sommaire amorcée et fermée en 2017 2 jours ouvrables
	Aucun dossier antérieur

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues

• 113 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Animal	103
Constat – Autre que stationnement	3
Domaine public – Activité commerciale	1
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	3
Travaux publics – Déneigement	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)
78 enquêtes approfondies
13 analyses/enquêtes sommaires*
7 plaintes refusées sans enquête*
15 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*

78 nouvelles enquêtes approfondies, dont 2 dossiers Charte

- *Permis spécial* pour chien de type Pitbull – Dossier à l'initiative de l'OdM pour s'assurer que les informations données aux citoyens soient claires et complètes et que la mise en œuvre du nouveau règlement soit juste, équitable et uniforme – dossier Charte – **dossier fermé – décision des élus pendant l'enquête** (voir résumé 8 à la page 13)
- Plaintes relatives à l'application du *Règlement sur le contrôle des animaux* – Cliniques d'identification des chiens – Services offerts dans les Bureaux Accès Montréal (BAM) (7 dossiers) – **6 dossiers fermés – décision des élus pendant l'enquête, 1 plainte non fondée** (Voir résumé 8 à la page 13)
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Intervention **systémique** – Frais de retard facturés par la Ville lors de l'achat d'un premier *Permis animalier* – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 2 à la page 11)
- Situations particulières – Citoyens qui n'ont pas été en mesure de compléter toutes les étapes pour obtenir le *Permis spécial temporaire* avant le 31 mars (chien de type Pitbull) (8 dossiers, dont 1 dossier Charte) – **7 plaintes fondées – réglées, 1 désistement** (voir résumé 8 à la page 13)
- *Avis demandant à des propriétaires de se départir de leur chien de type Pitbull* dans les 4 semaines (61 dossiers) – **58 plaintes fondées – réglées, 3 désistements – application systématique des résultats** aux quelque 600 propriétaires de chiens visés (voir résumé 8 à la page 13)

Résultats des enquêtes approfondies

- 66** plaintes fondées – réglées
- 4** désistements
- 7** dossiers fermés – décision des élus pendant l'enquête
- 1** plainte non fondée

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

33,29 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues

13 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- Frais de retard exigés lors de l'achat d'un *Permis animalier* (chat) – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 2 à la page 11)
- Date d'expiration contestée d'un *Permis de chien* délivré en novembre 2016 – **plainte non fondée**
- Insatisfactions sur le fonctionnement des cliniques d'identification des chiens – **4 plaintes non fondées, 3 refus d'intervenir – autre motif** (voir résumé 8 à la page 13)
- Demandes de citoyens qui n'ont pas été en mesure de compléter toutes les étapes pour obtenir le *Permis spécial temporaire* avant le 31 mars (chien de type Pitbull) (3 dossiers) – situations particulières – **1 plainte fondée – réglée, 1 désistement, 1 plainte non fondée** (voir résumé 8 à la page 13)
- Contestation de l'*Avis de se départir d'un chien de type Pitbull* – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 8 à la page 13)

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

- 3** plaintes fondées – réglées
- 1** désistement
- 6** plaintes non fondées
- 3** refus d'intervenir – autre motif

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017**7,85** jours ouvrables**Aucun dossier antérieur****Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture****29,66** jours ouvrables

Culture – Toutes directions confondues • 5 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	1
Nuisance – Bruit	1
Nuisance – Autre ou Combinaison	2
Services aux citoyens – Communication/Information	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
2 enquêtes approfondies	
1 plainte refusée sans enquête*	
2 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	
+ 1 dossier antérieur	

2 nouvelles enquêtes approfondies, dossiers Charte

- Nuisances – Fréquents tournages cinématographiques dans un immeuble résidentiel (bruit, stationnement, éclairage) – dossier Charte – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 20 à la page 21)
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Projet de l'esplanade Clark – S'assurer que l'accessibilité universelle soit prise en considération dès la conception du projet – dossier Charte – **en traitement** (voir résumé 1.2 à la page 9)

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 dossier en traitement

Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017

36 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire

1 dossier antérieur traité en 2017, dossier Charte

- Suivi de l'OdM – Quartier des spectacles – Améliorer l'accessibilité universelle – dossier Charte – dossier ouvert le 4 novembre 2010, fermé le 10 novembre 2017 – **plainte fondée – engagement** (voir résumé 1.1 à la page 9)

Résultat du dossier antérieur

- 1 plainte fondée – engagement

Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017

1 727 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
881,5 jours ouvrables

Développement économique – Toutes directions confondues

• 3 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Services aux citoyens – Délai/Procédure	2
Subvention – Autre que logement social	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
1 enquête approfondie	
2 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	

1 nouvelle enquête approfondie

- Demande de financement – Démarrage d'entreprise – Plainte contre PME MTL West-Island – Longs délais – **en traitement**

Résultat de l'enquête approfondie

- 1 dossier en traitement

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues • 3 nouvelles plaintes reçues en 2017**Sujets des plaintes**

Appel d'offres/Contrat	1
Sports et loisirs	2

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

- 1 analyse/enquête sommaire*
- 2 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*

Aucune enquête approfondie**1 nouvelle analyse/enquête sommaire**

- Centre Claude-Robillard – Entraîneur de tennis privé non autorisé à donner des cours lors des pratiques libres – en traitement

Résultat de l'analyse/enquête sommaire

- 1 dossier en traitement

Aucun dossier antérieur**Eau – Toutes directions confondues • 7 nouvelles plaintes reçues en 2017****Sujets des plaintes**

Taxe – Autre que foncière	3
Travaux publics – Aqueduc/Égout	4

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

- 1 enquête approfondie
- 6 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*

1 nouvelle enquête approfondie

- Facture anormalement élevée – Taxe d'eau (locataire résidentiel) – plainte non fondée

Résultat de l'enquête approfondie

- 1 plainte non fondée

Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017

- 17 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire**Aucun dossier antérieur****Environnement – Toutes directions confondues • 2 nouvelles plaintes reçues en 2017****Sujet des plaintes**

Environnement/ Développement durable	2
---	---

Type d'interventions (nouvelles plaintes)

- 2 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*
- + 1 dossier antérieur

Aucune enquête approfondie**Aucune analyse/enquête sommaire****1 dossier antérieur traité en 2017, dossier Charte**

- Dossier à l'initiative de l'OdM – Gestion du dossier – Anciennes carrières et anciens dépotoirs – dossier Charte – dossier ouvert le 20 avril 2016 – en traitement

Résultat du dossier antérieur

- 1 dossier en traitement

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Évaluation foncière – Toutes directions confondues • 22 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Dompage matériel – Réclamation monétaire	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Taxe foncière/Évaluation	19

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
3 enquêtes approfondies	
3 analyses/enquêtes sommaires*	
6 plaintes refusées sans enquête*	
10 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	
+ 1 dossier antérieur	

3 nouvelles enquêtes approfondies

- Occupation d'un terrain appartenant à la Ville – Imposition de taxes foncières pour les années 2015 et 2016 – **dossier fermé – autre motif**
- Mauvaise classification d'un immeuble – Taxes foncières payées en trop pendant plusieurs années – **en traitement**
- Taxes foncières imputées pour une superficie plus grande que la superficie réelle d'un terrain, depuis plusieurs années – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

1 dossier fermé – autre motif
2 dossiers en traitement

Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017
19 jours ouvrables

3 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- Demande de remboursement – Taxes payées pour occupation d'un terrain municipal – **refus d'intervenir – recours légal**
- Demande de remboursement – Frais d'étude d'une demande de révision d'une évaluation foncière qui s'est conclue en faveur du citoyen – **plainte non fondée**
- *Avis d'inspection* d'une maison par le Service de l'évaluation foncière – Contestation de la citoyenne – **plainte non fondée**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

2 plaintes non fondées
1 refus d'intervenir – recours légal

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017
7,33 jours ouvrables

1 dossier antérieur traité en 2017

- Demande de remboursement de taxes (plusieurs années) – Perte de droits acquis à un usage commercial – dossier ouvert le 25 août 2016, fermé le 24 mai 2017 – **plainte non fondée**

Résultat du dossier antérieur

1 plainte non fondée

Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017
169 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
42 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Finances – Toutes directions confondues • 27 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	1
Domaine public – Occupation	1
Domage matériel – Réclamation monétaire	1
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Taxe foncière/Évaluation	12
Taxe – Autre que foncière	6

Types d'interventions
(nouvelles plaintes)

- 1 enquête approfondie
- 2 analyses/enquêtes sommaires*
- 24 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*
- + 3 dossiers antérieurs

1 nouvelle enquête approfondie

- Calcul des taxes foncières – Superficie plus grande que la superficie réelle d'un terrain, depuis plusieurs années – **en traitement**

Résultat de l'enquête approfondie

1 dossier en traitement

2 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- Demande de remboursement d'un dépôt monétaire qui avait été exigé, avant des travaux d'excavation – Longs délais – **plainte fondée – réglée**
- Frais d'occupation du domaine public – Empiètement d'une piscine dans une ruelle – Demande de remboursement – Processus d'acquisition de la ruelle en cours – Longs délais – **plainte non fondée**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017

10,5 jours ouvrables

3 dossiers antérieurs traités en 2017

- Demande de remboursement de taxes – Perte de droits acquis – dossier ouvert le 25 août 2016, fermé le 24 mai 2017 – **plainte non fondée**
- Intérêts et pénalités ajoutés au compte de taxes foncières – Période durant laquelle le citoyen n'était pas encore propriétaire – dossier ouvert le 4 mai 2016 – **en traitement**
- Taxe d'eau – Facturation au compteur d'un commerce alors que les commerces concurrents n'ont pas de compteur – Iniquité – dossier ouvert le 30 juillet 2014, fermé le 8 novembre 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 4 à la page 11)

Résultats des dossiers antérieurs

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

Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017

489 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
249,75 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues

• 6 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Appel d'offres/Contrat	1
Dommages matériels – Réclamation monétaire	1
Ruelle	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Zonage/Urbanisme – Autre	2

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
1 plainte refusée sans enquête*	
5 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	
+ 1 dossier antérieur	

Aucune enquête approfondie
Aucune analyse/enquête sommaire
1 dossier antérieur traité en 2017, dossier Charte
<ul style="list-style-type: none"> Dossier à l'initiative de l'OdM – Accessibilité universelle de l'entrée arrière de l'Hôtel de Ville de Montréal – dossier Charte – dossier ouvert le 30 octobre 2015, fermé le 9 mars 2017 – plainte fondée – réglée
Résultat du dossier antérieur
1 plainte fondée – réglée
Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017
329 jours ouvrables

Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues

• 3 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Arbre	1
Parcs et espaces verts	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1

Type d'interventions (nouvelles plaintes)	
3 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	

Aucune enquête approfondie
Aucune analyse/enquête sommaire
Aucun dossier antérieur

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Greffe – Toutes directions confondues • 5 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accessibilité universelle	1
Appel d'offres/Contrat	1
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
1 enquête approfondie	
1 analyse/enquête sommaire*	
3 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	

1 nouvelle enquête approfondie, dossier Charte

- Vote itinérant – Demande initiale d'inscription au vote itinérant n'a pas été livrée en raison d'une erreur de Postes Canada – Directeur d'élection refuse la nouvelle demande – Citoyenne en CHSLD – Problèmes de mobilité – dossier Charte – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 9 à la page 14)

Résultat de l'enquête approfondie

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017

5 jours ouvrables

1 nouvelle analyse/enquête sommaire

- Configuration d'un bureau d'élection – Déplacements avec une poussette seraient difficiles – **refus d'intervenir – autre motif**

Résultat de l'analyse/enquête sommaire

1 refus d'intervenir – autre motif

Délai de traitement de l'analyse/enquête sommaire amorcée et fermée en 2017

2 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture

3,5 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports

• 3 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accessibilité universelle	1
Nuisance – Circulation	1
Piste cyclable/Vélo	1

Type d'interventions (nouvelles plaintes)
3 enquêtes approfondies
+ 8 dossiers antérieurs

3 nouvelles enquêtes approfondies, dossiers Charte

- Dossier à l'initiative de l'OdM – Projet de réfection de la rue Saint-Paul – Démarche pour s'assurer que la Ville tienne compte des principes d'accessibilité universelle dans l'élaboration du projet – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Nuisances de circulation – Rue Mont-Royal Est – Vibrations dans un logement lors du passage des autobus – dossier Charte – **plainte fondée – engagement**
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Piste cyclable du Quartier des Spectacles (boulevard de Maisonneuve) – Sécurité des cyclistes et piétons – dossier Charte – **en traitement** (voir résumé 1.3 à la page 9)

Résultats des enquêtes approfondies

- 1** plainte fondée – engagement
- 1** plainte non fondée
- 1** dossier en traitement

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

73 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire

Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports

8 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 4 dossiers Charte

- *Constats d'infraction* – Véhicules stationnés aux abords d'une piste cyclable – Confusion sur son ouverture ou fermeture pour l'hiver (4 dossiers distincts, dont 3 dossiers dans lesquels les *Constats* ont été payés) – dossiers Charte – dossiers ouverts au début de décembre 2016 – **1 plainte fondée – réglée, 3 en traitement** (voir résumé 7 à la page 12)
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Améliorer les procédures et les communications internes et externes relatives aux pistes cyclables en hiver – dossier Charte – dossier ouvert le 18 novembre 2016, fermé le 16 février 2017 – **plainte fondée – réglée**
- Demande de réparation – Biens endommagés lors de travaux effectués sur le réseau d'aqueducs – dossier ouvert le 28 septembre 2016, fermé le 18 juillet 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 6 à la page 12)
- Demande de l'OdM – Réduction du dégagement exigé aux abords d'une borne d'incendie (actuellement 5 mètres) – Modification au *Code de sécurité routière* requise – En attente du gouvernement provincial – dossier ouvert le 9 novembre 2011 – **en traitement**
- Trottoir de 70 cm – Rue de Brébeuf, en bordure du parc Laurier – Accessibilité universelle – Sécurité – dossier Charte – dossier ouvert le 3 décembre 2015 – **en traitement**

Résultats des dossiers antérieurs**3** plaintes fondées – réglées**5** dossiers en traitement**Délai moyen de traitement des dossiers antérieurs fermés en 2017****98,33** jours ouvrables**Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture****62,67** jours ouvrables

Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures

• 13 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Appel d'offres/Contrat	1
Piste cyclable/Vélo	1
Sécurité – Autre qu'incendie	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	2
Travaux publics – Aqueduc/Égout	1
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	3
Travaux publics – Autre	2

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
3 enquêtes approfondies	
10 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	
+ 1 dossier antérieur	

3 nouvelles enquêtes approfondies, dont 2 dossiers Charte

- Travaux sur l'avenue Papineau (entre Jacques-Casault et Charland) – Plainte de mauvaise gestion du chantier – Sécurité des piétons – dossier Charte – **plainte non fondée**
- Dossier à l'initiative de l'OdM – S'assurer qu'il n'y aura pas de confusion dans les communications ni de délivrance massive de *Constats*, comme en 2016, aux abords des pistes cyclables qui restent ouvertes durant l'hiver – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**
- Demande de relocalisation d'un feu de circulation – Peu visible – Trop proche d'une propriété privée – **plainte fondée – engagement**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte fondée – réglée
- 1 plainte fondée – engagement
- 1 plainte non fondée

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

121 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire

1 dossier antérieur traité en 2017

- Comportement d'un entrepreneur mandaté par la Ville – Travaux sur le réseau d'aqueducs et d'égouts – Gestion du problème par la Direction – dossier ouvert le 10 décembre 2015, fermé le 6 avril 2017 – **plainte fondée – réglée**

Résultat du dossier antérieur

- 1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017

324 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture

171,75 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Mise en valeur du territoire – Direction de l’habitation

• 16 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes

Immeuble – Salubrité – Moisissures	5
Subvention – Autre que logement social	11

Types d’interventions (nouvelles plaintes)

- 3 enquêtes approfondies
- 2 analyses/enquêtes sommaires*
- 1 plainte refusée sans enquête*
- 10 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*

3 nouvelles enquêtes approfondies, dont 1 dossier Charte

- Contamination fongique dans un logement – Gestion municipale – dossier Charte – **en traitement**
- Une subvention *Rénovation à la carte* pré-approuvée n’est pas versée au motif que les factures soumises ne sont pas conformes aux exigences – **plainte non fondée**
- Suivi d’engagement de ne pas refuser des subventions à la rénovation sur la base de critères non prévus à la réglementation (plan d’aménagement) – **suivi d’engagement – respecté**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 suivi d’engagement – respecté
- 1 plainte non fondée
- 1 dossier en traitement

Délai de traitement de l’enquête approfondie et du suivi d’engagement amorcés et fermés en 2017

60 jours ouvrables

2 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- Plainte relative à la gestion d’une subvention du *Programme d’adaptation au domicile* (PAD) – **plainte non fondée**
- Refus de la Ville d’octroyer une subvention pour l’acquisition d’une propriété : la demande n’aurait pas été déposée dans les délais requis – **en traitement**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

- 1 plainte non fondée
- 1 dossier en traitement

Délai de traitement de l’analyse/enquête sommaire amorcée et fermée en 2017

15 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d’ouverture

45 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Mise en valeur du territoire – Direction de l'urbanisme • 2 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accessibilité universelle	1
Nuisance – Circulation	1

Type d'interventions (nouvelles plaintes)
2 enquêtes approfondies

2 nouvelles enquêtes approfondies, dossiers Charte

- Opposition citoyenne à l'ouverture de la rue Querbes – Projet du nouveau site de l'Université de Montréal – Craintes de nuisances dues à la circulation – dossier Charte – **en traitement**
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Projet de réfection de la rue Saint-Paul – S'assurer que la Ville tienne compte des principes d'accessibilité universelle dans l'élaboration de la phase 1 et des autres phases à venir – dossier Charte – **plainte non fondée**

Résultats des enquêtes approfondies

- 1 plainte non fondée
- 1 dossier en traitement

Délai de traitement de l'enquête approfondie amorcée et fermée en 2017

23 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

Police – Direction des opérations policières • 115 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Accès à l'information	5
Agent de la paix – Décision/Acte/Omission	29
Constat – Stationnement	6
Constat – Autre que stationnement	36
Divers	1
Dompage matériel – Réclamation monétaire	1
Droits de la personne	1
Fourrière	2
Nuisance – Bruit	1
Nuisance – Circulation	2
Piste cyclable/Vélo	1
Relations de travail	1
Remorquage	2
Sécurité – Incendie	1
Sécurité – Autre qu'incendie	2
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	10
Services aux citoyens – Délai/Procédure	10
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	2

Types d'interventions
(nouvelles plaintes)

5 enquêtes approfondies
92 plaintes refusées sans enquête*
18 plaintes redirigées (pas en
dernier recours)*

5 nouvelles enquêtes approfondies, dont 1 dossier Charte

- Intervention **systemique** de l'OdM – *Constats de stationnement* – Piste cyclable Mentana/Saint-Grégoire, le jour de sa réouverture saisonnière et le jour précédent – dossier Charte – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 7 à la page 12)
- Le SPVM aurait transmis par la poste des documents demandés, alors qu'ils devaient être récupérés en personne – **en traitement**
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Procédure de délivrance des *Constats d'infraction* de stationnement par les policiers – Peut-on limiter les possibilités d'erreurs d'identification du véhicule ? – **en traitement**
- Refus d'indemnisation de la Ville pour une voiture endommagée par des balles tirées dans le cadre d'une intervention policière – **plainte non fondée**
- Suivi d'un dossier antérieur concernant l'imputabilité des frais d'entreposage d'une voiture volée/retrouvée et subséquemment entreposée par le SPVM durant le déroulement de son enquête policière – L'OdM souhaite clarifier la directive en vigueur – **en traitement**

Résultats des enquêtes approfondies

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

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

48,5 jours ouvrables

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

Police – Fourrières mandataires • 1 nouvelle plainte reçue en 2017

Sujet de la plainte	
Fourrière	1

Type d'intervention
(nouvelle plainte)

1 plainte redirigée (pas en dernier
recours)*

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Police – Section des agents de stationnement • 65 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Constat – Stationnement	55
Constat – Autre que stationnement	2
Piste cyclable/Vélo	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	2
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	5

Types d'interventions (nouvelles plaintes)
2 enquêtes approfondies
1 analyse/enquête sommaire*
56 plaintes refusées sans enquête*
6 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*
+ 6 dossiers antérieurs

2 nouvelles enquêtes approfondies, dossiers Charte

- *Constat d'infraction* de stationnement – Piste cyclable Mentana ouverte ou fermée pour l'hiver – Communications confuses – dossier Charte – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 7 à la page 12)
- Dossier à l'initiative de l'OdM afin de s'assurer qu'il n'y aura pas de confusion, ni de délivrance massive de *Constats*, comme en 2016, aux abords des pistes cyclables qui restent ouvertes aux cyclistes durant l'hiver – dossier Charte – **plainte fondée – réglée**

Résultat des enquêtes approfondies
2 plaintes fondées – réglées

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017
25 jours ouvrables

1 analyse/enquête sommaire

- Plainte concernant la délivrance de *Constats de stationnement* dans les zones tarifées lors de conditions météorologiques difficiles et demande d'un délai de grâce et de tolérance de la part des agents – **plainte non fondée**

Résultat de l'analyse/enquête sommaire
1 plainte non fondée

Délai de traitement de l'analyse/enquête sommaire amorcée et fermée en 2017
1 jour ouvrable

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Police – Section des agents de stationnement

6 dossiers antérieurs traités en 2017, dont 5 dossiers Charte

- *Constats d'infraction* – Citoyens ayant stationné leur véhicule aux abords d'une piste cyclable demeurée ouverte aux cyclistes pour l'hiver – Informations confuses (4 dossiers distincts; dans 3 dossiers, les *Constats* ont été payés) – dossiers Charte – dossiers ouverts au début de décembre 2016 – **1 plainte fondée – réglée, 3 en traitement** (voir résumé 7 à la page 12)
- Dossier à l'initiative de l'OdM afin d'améliorer les procédures et communications internes et externes relatives à la fermeture ou non des pistes cyclables pour l'hiver – dossier Charte – dossier ouvert le 18 novembre 2016, fermé le 16 février 2017 – **plainte fondée – réglée**
- Dossier à l'initiative de l'OdM – Procédure de délivrance des *Constats d'infraction* par les agents de stationnement – Peut-on limiter les possibilités d'erreurs d'identification du véhicule ? – dossier ouvert le 6 décembre 2016, fermé le 9 janvier 2017 – **plainte non fondée**

Résultats des dossiers antérieurs**2** plaintes fondées – réglées**1** plainte non fondée**3** dossiers en traitement**Délai de traitement moyen des dossiers antérieurs fermés en 2017****38,67** jours ouvrables**Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture****27,83** jours ouvrables

Ressources humaines – Toutes directions confondues • 39 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujet des plaintes	
Relations de travail	39
Type d'interventions (nouvelles plaintes)	
39 plaintes refusées sans enquête*	
L'ombudsman n'a pas juridiction sur ces dossiers.	

Aucune enquête approfondie
Aucune analyse/enquête sommaire
Aucun dossier antérieur

Sécurité incendie – Toutes directions confondues • 8 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Relations de travail	1
Sécurité – Incendie	3
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	1
Services aux citoyens – Autre	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
1 enquête approfondie	
2 plaintes refusées sans enquête*	
5 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	
+ 1 dossier antérieur	

1 nouvelle enquête approfondie
• Suivi d'un dossier antérieur – Délais de transmission du <i>Rapport général d'intervention</i> (RGI) exigé par les assureurs pour indemniser les sinistrés – en traitement
Résultat de l'enquête approfondie
1 dossier en traitement

Aucune analyse/enquête sommaire

1 dossier antérieur traité en 2017
• Interdiction imposée à tous les résidents d'un immeuble d'utiliser un certain type d'appareil de chauffage/climatisation – dossier ouvert le 27 avril 2016, fermé le 18 juillet 2017 – plainte non fondée
Résultat du dossier antérieur
1 plainte non fondée
Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017
302 jours ouvrables

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Sociétés paramunicipales et sociétés liées

Bureau de l'inspecteur général (BIG) • 1 nouvelle plainte reçue en 2017

Sujet de la plainte

Services aux citoyens –
Communication/Information 1

Type d'intervention (nouvelle plainte)

1 plainte refusée sans enquête*

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

Bureau du taxi de Montréal • 5 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujet des plaintes

Taxi 5

Types d'interventions (nouvelles plaintes)

1 analyse/enquête sommaire*
4 plaintes redirigées (pas en dernier
recours)*

Aucune enquête approfondie

1 nouvelle analyse/enquête sommaire

- Suspension d'un *Permis de chauffeur* en raison d'une accusation criminelle inscrite au casier judiciaire – plainte non fondée

Résultat de l'analyse/enquête sommaire

1 plainte non fondée

Délai de traitement de l'analyse/enquête sommaire amorcée et fermée en 2017

4 jours ouvrables

Aucun dossier antérieur

Commission des services électriques de Montréal (CSEM) • 1 nouvelle plainte reçue en 2017

Sujet de la plainte

Domage matériel –
Demande de réparation 1

Type d'intervention (nouvelle plainte)

1 plainte redirigée (pas en dernier
recours)*

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) • 69 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Domage matériel – Réclamation monétaire	5
Environnement/ Développement durable	1
Immeuble – Entretien	3
Immeuble – Salubrité – Insectes	13
Immeuble – Salubrité – Moisissures	1
Logement social/abordable – Accès	7
Nuisance – Bruit	5
Nuisance – Autre ou Combinaison	1
Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	24
Sécurité – Autre qu'incendie	1
Services aux citoyens – Communication/Information	2
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	2

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
4 enquêtes approfondies	
10 analyses/enquêtes sommaires*	
9 plaintes refusées sans enquête*	
46 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*	
+ 1 dossier antérieur	

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

4 nouvelles enquêtes approfondies, dont 3 dossiers Charte

- Plainte de nuisances – Des voisins se plaignent de la gestion des déchets dans un immeuble de l'OMHM (odeurs, rongeurs, non-respect des horaires, dépôts sauvages) – dossier Charte – **plainte fondée – engagement**
- Punaises (2 dossiers) – Insatisfaction à l'égard des démarches de l'OMHM – dossiers Charte – **1 plainte non fondée, 1 en traitement**
- Demande de remboursement pour des montants payés pendant 5 mois à la suite d'un changement dans la composition du ménage – **plainte fondée – réglée**

Résultat des enquêtes approfondies

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

Délai de traitement moyen des enquêtes approfondies amorcées et fermées en 2017

50,67 jours ouvrables

10 nouvelles analyses/enquêtes sommaires

- Relations tendues entre deux locataires – Demande de compensation monétaire à l'OMHM – **refus d'intervenir – recours légal**
- Demande de compensation monétaire – Dommages causés lors d'une opération d'extermination de punaises de lit (2 dossiers) – **2 refus d'intervenir – recours légal**
- Contestation des démarches en éviction soumises à la Régie du logement du Québec (2 dossiers) – **2 refus d'intervenir – recours légal**
- Demande de transfert d'un résident ayant des limitations fonctionnelles, pour obtenir un logement adapté à ses besoins – **plainte fondée – réglée**
- Demande de remboursement de frais de transport ambulancier – Incident entre le locataire et un employé de l'OMHM – **plainte non fondée**
- Demande de HLM – Ancienne locataire de l'OMHM récemment évicé – Décision de la Régie du logement du Québec – **refus d'intervenir – jugement**
- Demande d'un espace de stationnement – **plainte non fondée**
- Conflit entre locataires – Demande la délocalisation du voisin – **plainte non fondée**

Résultats des analyses/enquêtes sommaires

- 1 plainte fondée – réglée
- 3 plaintes non fondées
- 1 refus d'intervenir – jugement
- 5 refus d'intervenir – recours légal

Délai de traitement moyen des analyses/enquêtes sommaires amorcées et fermées en 2017

7,5 jours ouvrables

Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

1 dossier antérieur traité en 2017

- Plainte concernant les délais pour effectuer des réparations dans un logement – dossier ouvert le 20 avril 2016, fermé le 30 janvier 2017 – plainte fondée – réglée

Résultat du dossier antérieur

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017

191 jours ouvrables

Délai de traitement moyen de toutes les enquêtes fermées en 2017, sans égard à leur année d'ouverture
29,86 jours ouvrables

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

• 4 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes

Immeuble – Entretien	1
Relations locataire/propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	3

**Type d'interventions
(nouvelles plaintes)**

4 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Société de transport de Montréal (STM) • 25 nouvelles plaintes reçues en 2017

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

Sujets des plaintes	
Appel d'offres/Contrat	2
Constat – Autre que stationnement	2
Divers	1
Domage corporel – Réclamation monétaire	1
Domage matériel – Réclamation monétaire	3
Droits de la personne	1
Relations de travail	1
Services aux citoyens – Communication/Information	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	4
Services aux citoyens – Délai/Procédure	3
Services aux citoyens – Autre	1
Transport en commun	5

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

Type d'interventions (nouvelles plaintes)

25 plaintes refusées sans enquête*

Société des célébrations du 375^e de Montréal • 1 nouvelle plainte reçue en 2017

Sujet de la plainte	
Zonage/Urbanisme – Autre	1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

Type d'intervention (nouvelle plainte)

1 plainte redirigée (pas en dernier recours)*

Société du parc Jean-Drapeau • 3 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Parcs et espaces verts	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Sports et loisirs	1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

Type d'interventions (nouvelles plaintes)

3 plaintes redirigées (pas en dernier recours)*

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Entités politiques

Cabinet du maire • 6 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Divers	4
Services aux citoyens – Communication/ Information	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

Type d'interventions (nouvelles plaintes)

6 plaintes refusées sans enquête*

Comité exécutif • 1 nouvelle plainte reçue en 2017

Sujet de la plainte	
Sécurité – Autre qu'incendie	1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Type d'intervention (nouvelle plainte)

1 plainte refusée sans enquête*
+ 1 dossier antérieur

1 dossier antérieur traité en 2017, dossier Charte

- Plainte concernant un trottoir dont la largeur a été rétrécie à 70 centimètres, aux abords du parc Laurier – dossier Charte – dossier ouvert le 3 décembre 2015 – en traitement

Résultat du dossier antérieur

1 dossier en traitement

Conseil municipal • 62 nouvelles plaintes reçues en 2017

Sujets des plaintes	
Animal	52
Constat – Autre que stationnement	1
Domaine public – Activité commerciale	1
Environnement/Développement durable	1
Services aux citoyens – Courtoisie/Comportement	1
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère	1
Subvention – Autre que logement social	3
Taxe foncière/Évaluation	1
Travaux publics – Compostage/Déchets/Recyclage	1

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

Type d'interventions (nouvelles plaintes)

62 plaintes refusées sans enquête*

* Voir remarques à la fin de la partie 4.

Présidence du Conseil municipal • 2 nouvelles plaintes reçues en 2017

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

Sujets des plaintes	
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	1
Sécurité – Autre qu'incendie	1

Types d'interventions (nouvelles plaintes)	
1 plainte refusée sans enquête*	
1 plainte redirigée (pas en dernier recours)*	
+ 1 dossier antérieur	

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

1 dossier antérieur traité en 2017, dossier Charte

- Dossier à l'initiative de l'OdM visant l'amélioration de l'accessibilité universelle de l'entrée arrière de l'Hôtel de Ville de Montréal – dossier Charte – dossier ouvert le 30 octobre 2015, fermé le 9 mars 2017 – **plainte fondée – réglée** (voir résumé 1.3 à la page 9)

Résultat du dossier antérieur

1 plainte fondée – réglée

Délai de traitement du dossier antérieur fermé en 2017

329 jours ouvrables

Conseil d'agglomération • 21 nouvelles plaintes reçues en 2017

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

Sujet des plaintes	
Travaux publics – Aqueduc/Égout	21
Contestation des dispositions de la réglementation sur les appareils de climatisation/réfrigération qui prévoient le remplacement des appareils qui utilisent l'eau de l'aqueduc	

Type d'interventions (nouvelles plaintes)	
21 plaintes refusées sans enquête*	

Aucune enquête approfondie

Aucune analyse/enquête sommaire

Aucun dossier antérieur

*Remarques

Plainte refusée sans enquête : Toute problématique municipale exclue de la juridiction de l'OdM, de même que certains sujets sur lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un **recours légal obligatoire**.

Plainte redirigée (pas en dernier recours) : Tout dossier que l'OdM pourrait éventuellement traiter après que la Direction responsable ait eu l'occasion de régler la plainte.

Analyse/enquête sommaire : Tout dossier qui ne nécessite pas une enquête approfondie (plainte concernant un sujet que l'OdM a déjà analysé ou qui ne nécessite que des vérifications sommaires). L'*Avis initial d'enquête* n'est généralement pas transmis à l'entité visée lorsqu'une analyse ou une enquête sommaire permet d'établir qu'une plainte n'est pas fondée.

La qualité des interventions réalisées par l'équipe de l'ombudsman et leur impact positif sur l'appareil municipal ne font aucun doute. Avec la collaboration des gestionnaires municipaux, nous arrivons à dénouer des impasses, augmenter la transparence, améliorer la qualité des communications, obtenir que des dossiers soient réexaminés et faire corriger des erreurs.

Rigueur et diligence sont au cœur de nos interventions, mais cela ne suffit pas. Les citoyens qui s'adressent à nous se sentent, en effet, lésés et ils vivent un *sentiment d'injustice*. Notre démarche doit tenir compte de cette réalité et tenter de corriger aussi cette perception négative susceptible d'affecter la confiance du citoyen envers sa Ville.

Pour ce faire, l'équipe de l'ombudsman adopte une approche **bienveillante**, à toutes les étapes du traitement des dossiers : prise en charge rapide, écoute empathique, gestion des attentes, considération de tous les arguments soumis, suivis réguliers, explications claires et faciles à comprendre, respect et transparence. Nous donnons l'heure juste à tous nos interlocuteurs, toujours avec respect.

Nous savons d'expérience que ces éléments sont tout aussi essentiels que la rigueur de nos démarches. C'est pourquoi nous prenons le temps de promouvoir cette même approche lorsque nous intervenons auprès des intervenants municipaux.

Veiller à ce que la Ville fasse preuve de **bienveillance** fait aussi partie de la mission de notre bureau.

Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet (y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes	Type(s) d'intervention
		Remarque: Certaines plaintes peuvent viser plusieurs entités.	
Accès à l'information	18	<ul style="list-style-type: none"> • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) • L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1) • Le Plateau-Mont-Royal (2) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Montréal-Nord (1) • Pierrefonds-Roxboro (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (3) • Saint-Laurent (1) • Saint-Léonard (1) • Finances – Toutes directions confondues (1) • Police – Direction des opérations (5) 	1 enquête approfondie 12 plaintes refusées sans enquête 5 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Accessibilité universelle	5	<ul style="list-style-type: none"> • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Saint-Laurent (1) • Culture – Toutes directions confondues (1) • Greffe – Toutes directions confondues (1) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports (1) • Mise en valeur du territoire – Direction de l'urbanisme (1) 	2 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 2 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Agent de la paix – Décision/Acte/Omission	29	<ul style="list-style-type: none"> • Police – Direction des opérations (29) 	29 plaintes refusées sans enquête
Animal	177	<ul style="list-style-type: none"> • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2) • Le Plateau-Mont-Royal (2) • Le Sud-Ouest (2) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (5) • Outremont (2) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (3) • Rosemont–La Petite-Patrie (2) • Verdun (4) • Ville-Marie (1) • Tous les arrondissements (1) • Arrondissement non identifié (1) • Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (103) • Conseil municipal (52) 	79 enquêtes approfondies 15 enquêtes sommaires 58 plaintes refusées sans enquête 25 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Appel d'offres/Contrat	9	<ul style="list-style-type: none"> • Le Sud-Ouest (1) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1) • Approvisionnement – Toutes directions confondues (1) • Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues (1) • Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (1) • Greffe – Toutes directions confondues (1) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (1) • Société de transport de Montréal (STM) (2) 	3 plaintes refusées sans enquête 6 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Arbre	31	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (2) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (7) • Lachine (2) • LaSalle (4) • Le Sud-Ouest (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (3) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (5) • Rosemont–La Petite-Patrie (3) • Saint-Laurent (2) • Verdun (1) • Ville-Marie (1) • Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues (1) 	2 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 28 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet

(y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes	Type(s) d'intervention
Bibliothèque/Culture	11	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Lachine (1) LaSalle (2) Le Sud-Ouest (1) Montréal-Nord (2) Saint-Léonard (1) Ville-Marie (3) 	4 plaintes refusées sans enquête 7 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Constat – Stationnement	70	<ul style="list-style-type: none"> Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (9) Affaires juridiques – Direction des poursuites pénales et criminelles (2) Police – Direction des opérations (6) Police – Section des agents de stationnement (55) 	2 enquêtes approfondies 62 plaintes refusées sans enquête 6 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Constat – Autre que stationnement	64	<ul style="list-style-type: none"> Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (2) Le Plateau-Mont-Royal (2) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (2) Ville-Marie (1) Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1) Arrondissement non identifié (1) Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (11) Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (3) Police – Direction des opérations (36) Police – Section des agents de stationnement (2) Société de transport de Montréal (STM) (2) Conseil municipal (1) 	64 plaintes refusées sans enquête
Cour municipale – Frais/Perception (en lien avec un jugement)	20	<ul style="list-style-type: none"> Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (20) 	1 enquête sommaire 12 plaintes refusées sans enquête 7 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Cour municipale – Jugement	39	<ul style="list-style-type: none"> Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (39) 	39 plaintes refusées sans enquête
Divers	6	<ul style="list-style-type: none"> Police – Direction des opérations (1) Société de transport de Montréal (STM) (1) Cabinet du maire (4) 	1 enquête approfondie 5 plaintes refusées sans enquête
Domaine public – Activité commerciale	5	<ul style="list-style-type: none"> Ville-Marie (3) Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (1) Conseil municipal (1) 	1 enquête approfondie 1 plainte refusée sans enquête 3 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Domaine public – Occupation	13	<ul style="list-style-type: none"> Le Plateau-Mont-Royal (4) Montréal-Nord (1) Outremont (1) Pierrefonds-Roxboro (1) Saint-Laurent (1) Ville-Marie (5) Finances – Toutes directions confondues (1) 	2 enquêtes approfondies 1 plainte refusée sans enquête 10 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Domage corporel – Réclamation monétaire	9	<ul style="list-style-type: none"> Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (8) Société de transport de Montréal (STM) (1) 	2 enquêtes sommaires 2 plaintes refusées sans enquête 5 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Remarque: Certaines plaintes peuvent viser plusieurs entités.

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet (y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes	Type(s) d'intervention
		Remarque: Certaines plaintes peuvent viser plusieurs entités.	
Dommmage matériel – Demande de réparation	9	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1) Pierrefonds-Roxboro (1) Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1) Rosemont-La Petite-Patrie (1) Saint-Léonard (2) Ville-Marie (1) Commission des services électriques de Montréal (CSEM) (1) 	2 enquêtes approfondies 7 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Dommmage matériel – Réclamation monétaire	74	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Saint-Léonard (1) Ville-Marie (1) Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (61) Évaluation foncière – Toutes directions confondues (1) Finances – Toutes directions confondues (1) Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (1) Police – Direction des opérations (1) Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (5) Société de transport de Montréal (STM) (3) 	1 enquête approfondie 24 enquêtes sommaires 4 plaintes refusées sans enquête 45 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Droits de la personne	2	<ul style="list-style-type: none"> Police – Direction des opérations (1) Société de transport de Montréal (STM) (1) 	2 plaintes refusées sans enquête
Environnement/ Développement durable	5	<ul style="list-style-type: none"> Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1) Environnement – Toutes directions confondues (2) Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1) Conseil municipal (1) 	1 plainte refusée sans enquête 4 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Éthique	3	<ul style="list-style-type: none"> Le Plateau-Mont-Royal (1) Arrondissement non identifié (1) Société en commandite Stationnement de Montréal (1) 	2 plaintes refusées sans enquête 1 plainte redirigée – pas en dernier recours
Fourrière	7	<ul style="list-style-type: none"> Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (3) Saint-Laurent (1) Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1) Police – Direction des opérations (2) 	1 enquête approfondie 2 enquêtes sommaires 1 plainte refusée sans enquête 3 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Immeuble – Entretien	16	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (2) Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (4) Lachine (1) Rosemont-La Petite-Patrie (1) Saint-Laurent (1) Ville-Marie (1) Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (2) Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (3) Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) (1) 	1 enquête approfondie 15 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Immeuble – Salubrité – Insectes	21	<ul style="list-style-type: none"> Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (2) Le Plateau-Mont-Royal (2) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1) Rosemont-La Petite-Patrie (1) Saint-Laurent (1) Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1) Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (13) 	3 enquêtes approfondies 3 plaintes refusées sans enquête 15 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet

(y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes	Type(s) d'intervention
Immeuble – Salubrité – Moisissures	24	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (3) LaSalle (1) Le Sud-Ouest (1) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (2) Montréal-Nord (3) Pierrefonds-Roxboro (1) Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1) Saint-Léonard (2) Verdun (2) Arrondissement non identifié (2) Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (5) Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1) 	3 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 2 plaintes refusées sans enquête 18 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Immeuble – Salubrité – Rongeurs	4	<ul style="list-style-type: none"> Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1) Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (2) 	4 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Immeuble – Salubrité – Autre ou Combinaison	11	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (2) Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (2) Lachine (1) Le Sud-Ouest (1) Rosemont-La Petite-Patrie (3) Verdun (1) Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1) 	5 enquêtes approfondies 6 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Jardin communautaire	5	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (3) Saint-Laurent (1) 	1 enquête sommaire 4 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Logement social/ abordable – Accès	7	<ul style="list-style-type: none"> Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (7) 	5 plaintes refusées sans enquête 2 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Nuisance – Bruit	39	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (2) Anjou (1) Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (2) L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (1) Lachine (1) Le Plateau-Mont-Royal (2) Le Sud-Ouest (1) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (4) Montréal-Nord (1) Outremont (3) Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1) Rosemont-La Petite-Patrie (3) Saint-Laurent (1) Verdun (3) Ville-Marie (5) Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (2) Culture – Toutes directions confondues (1) Police – Direction des opérations (1) Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (5) 	2 enquêtes approfondies 3 plaintes refusées sans enquête 34 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Remarque: Certaines plaintes peuvent viser plusieurs entités.

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet (y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes	Type(s) d'intervention
		Remarque: Certaines plaintes peuvent viser plusieurs entités.	
Nuisance – Circulation	26	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Lachine (2) Le Plateau-Mont-Royal (2) Le Sud-Ouest (1) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (2) Outremont (2) Pierrefonds-Roxboro (2) Rosemont-La Petite-Patrie (6) Verdun (1) Ville-Marie (3) Tous les arrondissements (1) Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports (1) Mise en valeur du territoire – Direction de l'urbanisme (1) Police – Direction des opérations (2) 	5 enquêtes approfondies 7 plaintes refusées sans enquête 14 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Nuisance – Autre ou Combinaison	18	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (2) Le Plateau-Mont-Royal (1) Le Sud-Ouest (1) Montréal-Nord (1) Pierrefonds-Roxboro (3) Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (3) Saint-Laurent (1) Ville-Marie (3) Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (2) Culture – Toutes directions confondues (2) Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1) 	5 enquêtes approfondies 1 plainte refusée sans enquête 12 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Parcs et espaces verts	5	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Lachine (2) LaSalle (1) Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues (1) Société du parc Jean-Drapeau (1) 	2 enquêtes approfondies 3 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Participation citoyenne – Droit d'initiative	3	<ul style="list-style-type: none"> Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (3) 	1 enquête approfondie 2 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Participation citoyenne – Autre que droit d'initiative	7	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1) Pierrefonds-Roxboro (2) Greffé – Toutes directions confondues (1) Présidence du Conseil municipal (1) 	1 enquête approfondie 1 enquête sommaire 1 plainte refusée sans enquête 4 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Piste cyclable/Vélo	3	<ul style="list-style-type: none"> Rosemont-La Petite-Patrie (1) Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (1) Infrastructures, voirie et transports – Direction des transports (1) Police – Direction des opérations (1) Police – Section des agents de stationnement (1) 	2 enquêtes approfondies 1 plainte redirigée – pas en dernier recours
Relations de travail	42	<ul style="list-style-type: none"> Police – Direction des opérations (1) Ressources humaines – Toutes directions confondues (39) Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1) Société de transport de Montréal (STM) (1) 	42 plaintes refusées sans enquête

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet

(y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes	Type(s) d'intervention
Relations locataire/ propriétaire (en lien avec la Ville de Montréal)	28	<ul style="list-style-type: none"> • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (24) • Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) (3) 	1 enquête approfondie 4 enquêtes sommaires 1 plainte refusée sans enquête 22 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Remorquage	4	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les arrondissements (1) • Police – Direction des opérations (2) • Police – Fourrières mandataires (1) 	1 plainte refusée sans enquête 3 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Ruelle	16	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Lachine (1) • Outremont (1) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (5) • Le Sud-Ouest (1) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (5) • Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (1) 	3 enquêtes approfondies 2 enquêtes sommaires 1 plainte refusée sans enquête 10 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Sécurité – Incendie	3	<ul style="list-style-type: none"> • Rosemont–La Petite-Patrie (1) • Sécurité incendie – Toutes directions confondues (3) 	3 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Sécurité – Autre qu'incendie	27	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Anjou (1) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) • LaSalle (1) • Le Plateau-Mont-Royal (4) • Le Sud-Ouest (3) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Montréal-Nord (1) • Outremont (1) • Pierrefonds-Roxboro (3) • Ville-Marie (5) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (2) • Police – Direction des opérations (2) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1) • Comité exécutif (1) • Présidence du Conseil municipal (1) 	5 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 4 plaintes refusées sans enquête 17 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Services aux citoyens – Communication/ Information	64	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (4) • L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (3) • LaSalle (1) • Le Plateau-Mont-Royal (3) • Le Sud-Ouest (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Montréal-Nord (2) • Outremont (1) • Pierrefonds-Roxboro (2) • Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2) • Rosemont–La Petite-Patrie (3) • Verdun (1) • Ville-Marie (2) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (2) • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (15) • Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (5) 	2 enquêtes approfondies 6 enquêtes sommaires 10 plaintes refusées sans enquête 46 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet (y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes	Type(s) d'intervention
Services aux citoyens – Communication/ Information (suite)		<p>Remarque: Certaines plaintes peuvent viser plusieurs entités.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communications – Toutes directions confondues (1) • Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (2) • Culture – Toutes directions confondues (1) • Évaluation foncière – Toutes directions confondues (1) • Finances – Toutes directions confondues (2) • Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (1) • Greffe – Toutes directions confondues (1) • Police – Direction des opérations (2) • Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1) • Bureau de l'inspecteur général (BIG) (1) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (2) • Société de transport de Montréal (STM) (1) • Cabinet du maire (1) 	
Services aux citoyens – Courtoisie/ Comportement	55	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (2) • Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (3) • Lachine (2) • Le Plateau-Mont-Royal (2) • Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (3) • Montréal-Nord (1) • Pierrefonds-Roxboro (1) • Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1) • Rosemont-La Petite-Patrie (5) • Saint-Laurent (1) • Saint-Léonard (1) • Ville-Marie (1) • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (4) • Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (3) • Évaluation foncière – Toutes directions confondues (1) • Finances – Toutes directions confondues (1) • Grands parcs, verdissement et Mont-Royal – Toutes directions confondues (1) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (1) • Police – Direction des opérations (10) • Police – Section des agents de stationnement (2) • Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (1) • Société de transport de Montréal (STM) (4) • Société du parc Jean-Drapeau (1) • Cabinet du maire (1) • Conseil municipal (1) 	<p>1 enquête sommaire 20 plaintes refusées sans enquête 34 plaintes redirigées – pas en dernier recours</p>
Services aux citoyens – Délai/Procédure	59	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (3) • Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (5) • L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (1) • Lachine (1) • Le Plateau-Mont-Royal (1) • Outremont (1) • Rosemont-La Petite-Patrie (2) • Saint-Léonard (1) • Villieray-Saint-Michel-Parc-Extension (1) • Affaires juridiques – Direction des affaires civiles (4) • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (14) • Développement économique – Toutes directions confondues (2) • Finances – Toutes directions confondues (3) 	<p>5 enquêtes approfondies 5 enquêtes sommaires 7 plaintes refusées sans enquête 42 plaintes redirigées – pas en dernier recours</p>

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet

(y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes	Type(s) d'intervention
Services aux citoyens – Délai/Procédure (suite)		<ul style="list-style-type: none"> • Greffe – Toutes directions confondues (1) • Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (2) • Police – Direction des opérations (10) • Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (3) • Société de transport de Montréal (STM) (3) 	
Services aux citoyens – Autre	13	<ul style="list-style-type: none"> • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (2) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Montréal-Nord (2) • Le Sud-Ouest (1) • Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (Cour municipale) (4) • Police – Direction des opérations (1) • Sécurité incendie – Toutes directions confondues (1) • Société de transport de Montréal (STM) (1) 	1 enquête approfondie 2 enquêtes sommaires 4 plaintes refusées sans enquête 6 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Sports et loisirs	10	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (3) • Lachine (1) • Le Sud-Ouest (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) • Diversité sociale et sports – Toutes directions confondues (2) • Société du parc Jean-Drapeau (1) 	1 enquête approfondie 1 enquête sommaire 2 plaintes refusées sans enquête 6 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Stationnement municipal et sur rue/Vignette/ Débarcadère	52	<ul style="list-style-type: none"> • Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (7) • LaSalle (1) • Le Plateau-Mont-Royal (8) • Le Sud-Ouest (1) • Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (5) • Outremont (1) • Rosemont–La Petite-Patrie (7) • Saint-Laurent (1) • Ville-Marie (7) • Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) • Arrondissement non identifié (1) • Police – Direction des opérations (2) • Police – Section des agents de stationnement (5) • Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (2) • Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) (2) • Conseil municipal (1) 	1 enquête approfondie 2 enquêtes sommaires 5 plaintes refusées sans enquête 44 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Subvention – Autre que logement	16	<ul style="list-style-type: none"> • Lachine (2) • Développement économique – Toutes directions confondues (1) • Mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation (11) • Conseil municipal (3) 	3 enquêtes approfondies 2 enquêtes sommaires 4 plaintes refusées sans enquête 7 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Taxe foncière/Évaluation	29	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation foncière – Toutes directions confondues (19) • Finances – Toutes directions confondues (12) • Conseil municipal (1) 	3 enquêtes approfondies 2 enquêtes sommaires 7 plaintes refusées sans enquête 17 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Taxe – Autre que foncière	10	<ul style="list-style-type: none"> • Ahuntsic-Cartierville (1) • Eau – Toutes directions confondues (3) • Finances – Toutes directions confondues (6) 	1 enquête approfondie 1 enquête sommaire 1 plainte refusée sans enquête 7 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Remarque: Certaines plaintes peuvent viser plusieurs entités.

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet (y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes	Type(s) d'intervention
		Remarque: Certaines plaintes peuvent viser plusieurs entités.	
Taxi	5	<ul style="list-style-type: none"> Bureau du taxi de Montréal (5) 	1 enquête sommaire 4 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Transport en commun	5	<ul style="list-style-type: none"> Société de transport de Montréal (STM) (5) 	5 plaintes refusées sans enquête
Travaux publics – Aqueduc/Égout	45	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (3) Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (4) Le Plateau-Mont-Royal (4) Le Sud-Ouest (1) Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (1) Outremont (1) Pierrefonds-Roxboro (1) Rosemont–La Petite-Patrie (1) Saint-Léonard (1) Verdun (1) Ville-Marie (2) Eau – Toutes directions confondues (4) Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (1) Conseil d'agglomération (21) 	2 enquêtes sommaires 21 plaintes refusées sans enquête 22 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Travaux publics – Chaussée/Trottoir	25	<ul style="list-style-type: none"> Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (4) Le Plateau-Mont-Royal (3) Le Sud-Ouest (4) Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2) Rosemont–La Petite-Patrie (4) Saint-Laurent (1) Ville-Marie (4) Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1) Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (3) 	1 enquête approfondie 2 enquêtes sommaires 1 plainte refusée sans enquête 21 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Travaux publics – Déchets/Recyclage/Compostage	23	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) LaSalle (1) Le Plateau-Mont-Royal (6) Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2) Montréal-Nord (2) Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1) Rosemont–La Petite-Patrie (2) Saint-Laurent (3) Ville-Marie (1) Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (2) Arrondissement non identifié (1) Conseil municipal (1) 	3 plaintes refusées sans enquête 20 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Travaux publics – Déneigement	13	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (2) Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (1) L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1) Lachine (2) Le Sud-Ouest (1) Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (2) Pierrefonds-Roxboro (1) Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (1) Rosemont–La Petite-Patrie (2) Concertation des arrondissements – Toutes directions confondues (1) 	1 plainte refusée sans enquête 12 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet

(y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes	Type(s) d'intervention
Travaux publics – Propreté	8	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (1) Le Plateau-Mont-Royal (2) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1) Montréal-Nord (1) Ville-Marie (2) 	2 plaintes refusées sans enquête 6 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Travaux publics – Autre	16	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (4) Le Plateau-Mont-Royal (2) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (2) Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1) Rosemont-La Petite-Patrie (2) Saint-Léonard (1) Verdun (1) Ville-Marie (2) Infrastructures, voirie et transports – Direction des infrastructures (2) 	4 enquêtes approfondies 12 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Zonage/Urbanisme – Clôture/Haie	9	<ul style="list-style-type: none"> Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1) Montréal-Nord (1) Outremont (1) Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (2) Rosemont-La Petite-Patrie (2) Saint-Laurent (1) Verdun (1) 	2 enquêtes approfondies 7 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Zonage/Urbanisme – Entrée charretière/ Stationnement privé	25	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (5) Anjou (1) LaSalle (2) Le Plateau-Mont-Royal (2) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1) Montréal-Nord (10) Pierrefonds-Roxboro (1) Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1) Saint-Laurent (1) Ville-Marie (1) 	8 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 1 plainte refusée sans enquête 15 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Zonage/Urbanisme – Permis – Transformation/ Construction/Démolition/ PIA	52	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (9) Lachine (1) LaSalle (1) Le Plateau-Mont-Royal (11) Le Sud-Ouest (2) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (3) Montréal-Nord (3) Outremont (3) Pierrefonds-Roxboro (2) Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (5) Rosemont-La Petite-Patrie (1) Verdun (1) Ville-Marie (4) Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (5) 	12 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 6 plaintes refusées sans enquête 33 plaintes redirigées – pas en dernier recours

Remarque: Certaines plaintes peuvent viser plusieurs entités.

Annexe A

Nouvelles plaintes reçues en 2017, par sujet (y compris les dossiers Charte)

Sujet	Nombre	Entité(s) visée(s) et nombre de plaintes	Type(s) d'intervention
Zonage/Urbanisme – Permis – Autre	29	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (2) Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (4) Lachine (2) Le Plateau-Mont-Royal (4) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (2) Outremont (2) Rosemont-La Petite-Patrie (6) Saint-Laurent (2) Verdun (3) Ville-Marie (2) Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1) 	3 enquêtes approfondies 2 plaintes refusées sans enquête 24 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Zonage/Urbanisme – Autre	24	<ul style="list-style-type: none"> Ahuntsic-Cartierville (1) Anjou (5) L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (2) LaSalle (1) Le Plateau-Mont-Royal (3) Le Sud-Ouest (1) Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (1) Outremont (1) Pierrefonds-Roxboro (3) Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (1) Rosemont-La Petite-Patrie (2) Verdun (1) Ville-Marie (1) Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (1) Gestion et planification immobilière – Toutes directions confondues (2) Société des célébrations du 375^e de Montréal (1) 	4 enquêtes approfondies 1 enquête sommaire 2 plaintes refusées sans enquête 17 plaintes redirigées – pas en dernier recours
TOTAL des plaintes en lien avec la Ville de Montréal	1502		184 enquêtes approfondies 86 enquêtes sommaires 477 plaintes refusées sans enquête 755 plaintes redirigées – pas en dernier recours
Demandes d'information	146		
TOTAL des plaintes sans lien avec la Ville de Montréal	476	<ul style="list-style-type: none"> Entité municipale sans lien avec la Ville de Montréal (35) Entité non municipale ayant un lien avec la Ville de Montréal (6) Entité non municipale sans lien avec la Ville de Montréal (435) 	1 enquête sommaire 475 plaintes refusées sans enquête
TOTAL	2124		

Remarques

Plainte refusée sans enquête : Toute problématique municipale exclue de la juridiction de l'OdM, de même que certains sujets sur lesquels les lois et règlements sont clairs ou prévoient un recours légal obligatoire.

Plainte redirigée (pas en dernier recours) : Tout dossier que l'OdM pourrait éventuellement traiter après que la Direction responsable ait eu l'opportunité de régler la plainte.

Analyse/enquête sommaire : Tout dossier qui ne nécessite pas une enquête approfondie (plainte concernant un sujet que l'OdM a déjà analysé ou qui ne nécessite que des vérifications sommaires). L'*Avis initial d'enquête* n'est généralement pas transmis à l'entité visée lorsqu'une analyse ou une enquête sommaire permet d'établir qu'une plainte n'est pas fondée.

Annexe B

Glossaire

Accès à l'information

Plainte en lien avec 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, des installations et des bâtiments municipaux, pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Agent de la paix – Décision/Acte/Omission

Plainte à l'encontre d'une décision, action ou omission d'un policier de la Ville de Montréal.

Animal

Dossier en lien avec 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 des 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 d'infraction remis en vertu d'une législation qui n'est pas liée au stationnement, y compris le montant de l'amende et les frais (ex. : insalubrité, dépôt des ordures, urbanisme, etc.).

Cour municipale – Frais/Perception (en lien avec un jugement)

Dossier concernant les procédures d'exécution d'un jugement de la Cour municipale de Montréal, telles que : saisie, entente de travaux compensatoires, entente de paiement, frais divers, etc.

Cour municipale – Jugement

Plainte à l'encontre d'un jugement de la Cour municipale de Montréal.

Divers

Toute plainte contre la Ville de Montréal qui ne tombe pas dans une catégorie donnée.

Domaine public – Activité commerciale

Dossier en lien avec une activité commerciale pratiquée 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 d'un espace du domaine public, y compris la gestion des permis et les frais imposés.

Domme corporel – Réclamation monétaire

Demande d'indemnisation pour des dommages corporels subis sur le domaine public ou causés par la Ville de Montréal, un de ses employés ou mandataires.

Domme matériel – Réclamation monétaire

Demande d'indemnisation pour des dommages matériels causés par la Ville de Montréal, un de ses employés ou mandataires.

Domme matériel – Demande de réparation

Demande de réparation de biens endommagés par la Ville de Montréal, un de ses employés ou mandataires.

Droits de la personne

Allégation de discrimination ou de violation des droits de la personne par la Ville de Montréal (excluant les dossiers d'accessibilité universelle).

Environnement/ Développement durable

Dossier relatif à la protection de l'environnement, y compris les éco-centres, les écoterritoires, 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.

Allégation de non-respect du Code de conduite des employés de la Ville de Montréal.

Fourrière

Demande d'un locataire évincé dont les biens meubles ont été pris en charge par la Ville de Montréal à la suite de son éviction (frais et délais 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, de punaises ou d'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 donnée ou dossier qui regroupe plusieurs problématiques de salubrité, dans un immeuble.

Jardin communautaire

Dossier concernant le fonctionnement d'un jardin communautaire, y compris les règles de fonctionnement et les sanctions/expulsions de jardiniers.

Logement social/abordable – Accès

Dossier en lien avec une demande d'accès à 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 une nuisance de bruit excessif.

Nuisance – Circulation

Dossier concernant une nuisance causée par la circulation (bruit, vibrations, pollution, etc.), y compris les demandes de mesures d'atténuation, mais excluant les dossiers liés à la sécurité.

Nuisance – Autre ou Combinaison

Dossier relatif à tout type de nuisance autre que le bruit ou la circulation.

Dossier regroupant plusieurs types de nuisances.

Parcs et espaces verts

Dossier en lien avec la gestion d'un parc ou d'un espace vert municipal (aménagement, accès, propreté, équipement, activités sportives, 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.

Annexe B

Glossaire

Piste cyclable/Vélo

Dossier en lien avec la circulation à vélo à Montréal ou concernant une piste cyclable (implantation, entretien, sécurité, etc.).

Plainte concernant le service Bixi.

Relations de travail

Dossier relatif à un aspect des relations de travail à la Ville de Montréal (dotation, gestion ou sanction des employés, fin d'emploi, régime de retraite, etc.).

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

Dossier en lien avec les relations locataire/propriétaire en vertu de baux résidentiels ou commerciaux, dans un édifice géré par des organismes liés à la Ville de Montréal, dont 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.).

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 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 d'un 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

Plainte d'un citoyen insatisfait d'un service municipal qui ne tombe pas dans une catégorie donnée.

Sports et loisirs

Dossier concernant une installation sportive ou un terrain de jeu de la Ville de Montréal, une piscine publique, etc., y compris l'accès, la tarification, le fonctionnement, une sanction/expulsion, etc.

Stationnement municipal et sur rue/Vignette/Débarcadère

Dossier relatif aux espaces de stationnement gérés par la Ville de Montréal ou un de ses mandataires, y compris les débarcadères, le stationnement réservé aux résidents (SRRR), les zones de stationnement sur rue, les vignettes, les parcomètres, les bornes de paiement, les parcs de stationnement municipaux, la signalisation de stationnement, 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 taxis et limousines à Montréal, y compris la gestion des permis 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, problème de pression d'eau, branchement à une conduite municipale ou débranchement d'une conduite municipale, entretien et réfection d'un puisard et couvercle, etc.).

Travaux publics – Chaussée/Trottoir

Dossier relatif à l'entretien ou à la réfection 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 des déchets, les conteneurs à déchets, l'entreposage des déchets, le recyclage et le compostage, etc.

Travaux publics – Déneigement

Plainte 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

Plainte de malpropreté du domaine public.

Travaux publics – Autre

Dossier en lien avec les travaux publics qui ne tombe pas dans une catégorie donnée (graffitis; collectes des feuilles mortes, des arbres de Noël ou des objets encombrants; entretien des feux de circulation, des lampadaires, du mobilier urbain; etc.).

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 ou sa désaffectation et les frais imputés, 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, 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 permis autre que pour la construction, la transformation ou la démolition d'un immeuble (permis d'occupation commerciale, permis pour enseigne commerciale, permis pour une piscine, etc.).

Zonage/Urbanisme – Autre

Dossier en lien avec le zonage qui ne tombe pas dans une catégorie donnée (usages autorisés, installations qui ne requièrent pas de permis, etc.).

Annexe C

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 est membre du Barreau du Québec et du Barreau canadien depuis 1980. Elle a suivi de nombreuses formations à l'École nationale d'administration publique (ENAP).

M^e Savard est une médiatrice accréditée en matière civile, commerciale et du travail ainsi qu'en droits linguistiques.

Pendant plus de 20 ans, M^e Savard a pratiqué le droit au sein de deux grands cabinets juridiques de Montréal. Elle a été chef du groupe de droit du travail et de l'emploi et membre du conseil d'administration de l'un de ces cabinets. Elle a également siégé pendant plusieurs années sur le conseil d'administration et sur 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.

M^e Savard est présidente du conseil d'administration du *Forum canadien des ombudsmans* (FCO) et représentante au titre des Amériques au sein du conseil d'administration de l'*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF).

M^e Johanne Savard a reçu plusieurs médailles et reconnaissances dont, en 2017, la Médaille commémorative du 150^e anniversaire du Sénat canadien pour souligner son travail acharné et son implication communautaire visant à redonner une voix à ceux qui n'en ont pas.



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

