

RAPPORT ANNUEL 2014

TRANSPARENCE ET EFFICIENCE:

DEUX VALEURS CLÉS



OMBUDSMAN
de Montréal

EN MODE SOLUTIONS!

Dépôt légal - 2^e trimestre 2015

Bibliothèque et Archives Canada

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

IISSN: 1929-719X (Imprimé) ISBN: 978-2-7647-1342-6 (Imprimé)

ISSN: 1929-7203 (En ligne) ISBN: 978-2-7647-1343-3 (En ligne)

ISSN: 1929-7211 (Print) ISBN: 978-2-7647-1344-0 (Print)

ISSN: 1929-722X (Online) ISBN: 978-2-7647-1345-7 (Online)

Le 15 juin 2015

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

OBJET: Rapport annuel 2014
Transparence et Efficience – deux valeurs clés

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel 2014 de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

Les citoyens font régulièrement état du fait que leur niveau de confiance en leur ville est directement proportionnel à leur perception de **transparence** des processus décisionnels et d'**efficience** de la gestion municipale, d'où notre thème.

L'année 2014 a été marquée par le changement et le renouveau, à notre bureau. Nous avons repensé nos structures, accueilli de nouveaux employés et modernisé nos façons de faire. Notre engagement à promouvoir l'accessibilité, la rigueur, le respect, l'empathie et le bon sens demeure omniprésent car ces valeurs sont garantes du succès de nos interventions, à la recherche de solutions justes et équitables, pour toutes les parties en cause.

Notre bureau a reçu **1 409** nouvelles demandes et a effectué **143** nouvelles enquêtes (dont **35** en lien avec la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*) qui se sont ajoutées aux **62** enquêtes déjà en cours. C'est donc un total de **1 471** dossiers que nous avons traités en 2014, soit **123** de plus qu'en 2013.

Pour les dossiers ouverts en 2014, leur délai moyen de traitement s'est établi à **5,5** jours ouvrables; pour les enquêtes approfondies finalisées en 2014, ce délai a été de **82,81** jours ouvrables. Nous avons émis **5** nouvelles **RECOMMANDATIONS** en 2014 : **3** ont été acceptées et **2** ont été refusées.

Nous avons **71** dossiers d'enquête actifs au 31 décembre 2014.

Je vous souhaite une bonne lecture.



Johanne Savard, ombudsman

Table des matières

Message de l'ombudsman	7
L'OMBUDSMAN DE MONTREAL en bref	11
Notre équipe	12
À propos de Me Johanne Savard	13

Partie I

DOSSIERS TRAITÉS EN 2014 – QUELQUES EXEMPLES

1. Dépôt sauvage d'ordures – L'arrondissement intervient finalement: le problème se règle - Dossier Charte	14
2. Nuisances de bruit – L'imminence d'une inspection formelle incite le voisin à intervenir – Dossier Charte	14
3. Nouveau feuillet Info citoyens – Aqueduc / Égout – Dossier Charte	14
4. Conflit de juridiction entre deux divisions – Le dossier tarde à être traité – Dossier Charte	14
5. Une rénovation majeure devient une démolition – Ordonnance d'arrêt des travaux – Amende de 50 000 \$ – « Frais de parc » (25 000 \$) – Bonne foi du citoyen	14
6. « Frais de parc » annulés – Délai de plus de deux mois entre un Avis de motion et l'adoption du Règlement	15
7. Nouvelle politique – Retour d'appel dans un délai maximum de 15 jours – Dossier Charte	15
8. Neuf ans d'attente pour des travaux de réfection	15
9. Sécurité routière – Circulation et vitesse excessives – Dossier Charte	15
10. Maison de chambres – Mansarde dangereuse – Périmètre de sécurité sur le domaine public – Facture élevée	16
11. Maison de chambres – Problématique de punaises de lit – Dossier Charte	16
12. Déchets des restaurants – Gestion problématique – Dossier Charte	16
13. Activités commerciales causant des nuisances et empiétant sur le terrain d'une école – Dossier Charte	16
14. Un commerce est privé d'eau potable pendant plusieurs mois – Le commerçant se plaint de l'inaction de l'arrondissement	17
15. Jardin communautaire – Expulsion d'une jardinière – Destruction de biens	17
16. Rénovations et agrandissement – Confusion sur les exigences de l'arrondissement	17
17. Travaux d'installation d'un drain français – Arbre municipal endommagé qui doit être abattu – Racines d'un arbre coupées – Frais facturés au citoyen – Dossier Charte	17
18. Cour d'école adjacente à des cours privées – Activités non supervisées – Conteneurs à déchets bruyants et malodorants – Dossier Charte	18
19. Entreposage des biens meubles à la suite d'une éviction – Résident dont le nom n'apparaît pas sur le bail	18
20. Avis de détérioration – Un outil puissant à utiliser avec sagesse – Dossier Charte	18
21. Subvention à la rénovation – Critères d'admissibilité – Engagement respecté	19

TÉMOIGNAGES	19
------------------------------	-----------

Partie II

SURVOL STATISTIQUE 2014

• Dossiers traités et nouvelles demandes	20
• Enquêtes approfondies et résultats	22
• Enquêtes à l'initiative de l'OdM	24
• RECOMMANDATIONS émises en 2014	27
• Fermeture en 2014 de dossiers pour lesquels une RECOMMANDATION avait déjà été émise	27
• Principaux sujets des plaintes visant la Ville de Montréal	27
• Principales entités municipales visées par une plainte	28
• Entités visées par le plus grand nombre d'enquêtes	28
• Délai moyen de traitement des plaintes en 2014	29
• Mode de transmission des nouvelles plaintes	30
• Profil des plaignants	31

Partie III

CHARTÉ MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

• Contexte	33
• Dossiers relatifs à la Charte traités en 2014	33
• Dossiers relatifs à la Charte réglés en 2014	34
• Quelques exemples de dossiers Charte	39
• Quelques autres dossiers Charte traités en 2014 mais ouverts dans les années antérieures	40
• RECOMMANDATION émise dans les dossiers relatifs à la Charte en 2014	40
• Délai de traitement des dossiers relatifs à la Charte en 2014	41
• Profil des plaignants dans les dossiers relatifs à la Charte en 2014	42

Partie IV

PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR ENTITÉ

Arrondissements

• Ahuntsic-Cartierville	44
• Anjou	45
• Côte-Des-Neiges-Notre-Dame-De-Grâce	46
• L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	47
• Lachine	47
• LaSalle	48
• Le Plateau-Mont-Royal	49
• Le Sud-Ouest	50
• Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	51
• Montréal-Nord	52
• Outremont	52
• Pierrefonds-Roxboro	53
• Rivière-Des-Prairies-Pointe-Aux-Trembles	54
• Rosemont-La Petite-Patrie	55
• Saint-Laurent	56
• Saint-Léonard	56

• Verdun	57
• Ville-Marie.	58
• Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	59
• Dossiers visant l’ensemble des arrondissements	59

Services Centraux

GREFFE

• Toutes directions confondues.	60
---	-----------

ÉVALUATION FONCIÈRE

• Toutes directions confondues.	60
---	-----------

CONTRÔLEUR GÉNÉRAL

• Toutes directions confondues.	60
---	-----------

FINANCES

• Toutes directions confondues.	61
---	-----------

AFFAIRES JURIDIQUES

• Cour municipale.	61
• Direction des affaires civiles	62

TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION

• Toutes directions confondues.	62
---	-----------

GESTION ET PLANIFICATION IMMOBILIÈRE

• Toutes directions confondues.	62
---	-----------

APPROVISIONNEMENT

• Toutes directions confondues.	63
---	-----------

INFRASTRUCTURES, VOIRIE ET TRANSPORTS

• Direction des infrastructures	63
• Direction des transports	63

ENVIRONNEMENT

• Toutes directions confondues.	64
---	-----------

MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE

• Direction de l’habitation	64
---------------------------------------	-----------

CULTURE

• Toutes directions confondues.	65
---	-----------

GRANDS PARCS, VERDISSEMENT ET MONT-ROYAL

• Toutes directions confondues	65
--	-----------

ESPACE POUR LA VIE

• Toutes directions confondues	65
--	-----------

EAU

• Toutes directions confondues	66
--	-----------

RESSOURCES HUMAINES

• Toutes directions confondues	66
--	-----------

COMMUNICATIONS

• Toutes directions confondues	66
--	-----------

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

• Toutes directions confondues	67
--	-----------

DIVERSITÉ SOCIALE ET SPORTS

• Toutes directions confondues	67
--	-----------

POLICE	
• Direction des opérations policières	68
• Section des agents de stationnement	68
• Fourrières mandataires	69

SÉCURITÉ INCENDIE	
• Toutes directions confondues	69

Sociétés paramunicipales et sociétés liées

• Bixi Montréal	70
• Bureau du taxi de Montréal	70
• Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	70
• Corporation Anjou 80	71
• Corporation de gestion des marchés publics	71
• Office municipal d’habitation de Montréal (OMHM)	72
• Société d’habitation et de développement de Montréal (SHDM)	73
• Société de transport de Montréal (STM)	73
• Société en commandite Stationnement de Montréal	73

Entités politiques

• Cabinet du Maire	74
• Conseil municipal et présidence du Conseil	74
• Ville de Montréal en lien avec la Commission Charbonneau	74

Partie V

PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR SUJET

Accès à l’information	75
Accessibilité universelle	75
Animal	76
Appel d’offres / Contrat	76
Application de la réglementation	77
Aqueduc / Égout	78
Arbre	78
Bibliothèque	79
Bruit	79
Circulation	80
Clôture	80
Communications	81
Comportement d’un employé	82
Conflit d’intérêts	82
Cour municipale (fonctionnement)	83
Culture	83
Déchets / Recyclage	84
Décision d’un Conseil d’arrondissement	84
Décision du Conseil municipal	84
Décision judiciaire	85
Déneigement	85
Différend privé	85
Divers	86
Droits acquis	86

Droits de la personne	87
Entrée charretière	87
Environnement / Développement durable	87
Évaluation / Taxe foncière.	88
Fourrière (autres)	88
Fourrière (entreposage de meubles)	88
Incendie / Sécurité publique	89
Infraction à une loi.	89
Infraction de stationnement	90
Jugement Cour municipale	90
Logement social / HLM / Subvention au logement.	91
Malversations alléguées	91
Nuisances	92
Organismes gouvernementaux	92
Parcs et espaces verts	93
Participation citoyenne	93
Permis	94
Personne handicapée	95
Piste cyclable / Vélo	95
Propreté	95
Qualité des services	96
Réclamation monétaire (aqueduc/égout)	97
Réclamation monétaire (arbre)	97
Réclamation monétaire (autres)	97
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	98
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	98
Réclamation monétaire (incident de la route)	98
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	98
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	99
Relations de travail	99
Relations locataire/propriétaire	99
Remorquage	100
Ruelle.	100
Salubrité et entretien (autres)	101
Salubrité et entretien (moisissures)	102
Salubrité et entretien (punaises)	102
Salubrité et entretien (rats et souris)	103
Sports et loisirs	103
Stationnement / SRRR / Vignettes	104
Subvention autre que logement	104
Taxe (sauf foncière)	105
Taxi	105
Transport	105
Voirie / Travaux publics	106
Zonage / Urbanisme / Dérogation	107

Partie VI

LISTE DES TABLEAUX DE L'ANNEXE – DISPONIBLE SUR NOTRE SITE WEB	108
---	------------

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



M^e Johanne Savard

Depuis les tout débuts, la **rigueur**, l'**empathie**, l'**impartialité**, la **justice** et le **respect** se sont naturellement imposés comme attributs essentiels à la crédibilité de notre bureau et comme valeurs fondamentales à promouvoir au sein de la Ville.

Les notions de **transparence** et d'**efficience** s'y sont graduellement ajoutées car elles sont la pierre angulaire de la confiance des citoyens envers leur administration municipale.

MANDAT ET MISSION

Notre principal mandat est de traiter les plaintes de citoyens qui s'estiment lésés par une décision, un acte ou une omission de l'administration municipale. Nous offrons également le **seul recours** disponible aux Montréalais pour assurer le respect, par la Ville, des nombreux engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Nous lançons périodiquement des **enquêtes à notre initiative**, lorsqu'une intervention a permis de mettre en lumière une autre problématique susceptible de léser les citoyens ou lorsque les médias relatent une situation préoccupante.

Lorsque nous réglons un dossier concernant une situation susceptible de se reproduire dans un autre arrondissement ou service, nous nous faisons un devoir de diffuser largement le résultat de notre analyse, dans une optique de **prévention**.

Nos interventions sont toujours empreintes de **justice** et d'**équité**, dans le respect des lois applicables.

Nous mettons en œuvre divers moyens pour **informer** les citoyens sur leurs droits municipaux : nous leur expliquons différents concepts et règles de fonctionnement applicables à la Ville de Montréal. La section FAQ de notre site Web, notre blogue et nos interventions dans les médias sociaux sont certains de nos outils de prédilection, à cette fin.

Nous nous efforçons de toujours utiliser un **langage clair**, facile à comprendre et nous intervenons aussi régulièrement en ce sens, auprès des directions des services et des arrondissements.

L'amélioration continue de l'**accessibilité universelle** des bâtiments, de l'information et des services municipaux compte parmi nos préoccupations quotidiennes. Chaque fois que nous en avons l'occasion, nous tentons de sensibiliser les employés et les gestionnaires à la réalité des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Nous souhaitons ainsi leur faire réaliser l'impact que peuvent avoir leurs décisions sur la qualité de vie de ces citoyens. Un petit ajustement dont l'impact financier est souvent nul ou minime peut faire une grosse différence. Nous tentons de donner l'exemple en nous assurant que nos locaux et que les informations relatives à nos services soient facilement accessibles. Notre section sur le site Accès Simple de la Ville de Montréal en témoigne d'ailleurs : textes et vidéos en langage simplifié, textes en langage phonique, option sonore permettant d'entendre certains de nos documents et police d'écriture compatible avec les outils utilisés par les personnes atteintes de limitations visuelles.



TRANSPARENCE
ET EFFICIENCE :
deux valeurs clés





Nous nous intéressons aussi au dossier de **l'itinérance**. Nous avons beaucoup appris, en 2014, sur ce phénomène grandissant et sur les défis quotidiens des personnes **sans résidence stable** : nous y sommes très sensibles. Nous saluons l'intérêt que porte l'administration municipale de Montréal à cette réalité et partageons toute l'information pertinente que nous recueillons sur cette question avec les responsables municipaux.

RAYONNEMENT

La qualité exceptionnelle des services offerts par notre bureau est largement reconnue, ici et ailleurs. Elle contribue aussi au rayonnement de Montréal comme ville modèle en matière de démocratie et de respect des droits des citoyens.

Nous avons encore accueilli, en 2014, quelques **délégations et dignitaires de l'étranger** désireux de comprendre le rôle d'un ombudsman municipal en tant qu'outil de protection des droits des citoyens : Corée du Sud, Belgique et Pays-Bas. Nous partageons avec eux le fruit de notre expérience acquise au fil des ans ainsi que les outils que nous avons développés. Les commentaires recueillis sont toujours élogieux.

En 2009, nous avons élaboré, en collaboration avec le Centre d'histoire de Montréal et le Chantier sur la démocratie, un projet pédagogique sur l'ombudsman, sur les modes alternatifs de règlement des conflits et sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, dans le cadre des programmes **Apprenti citoyen** et **Jeunes citoyens engagés**. Plus de 2 200 élèves du primaire y ont déjà participé.

Finalement, mes responsabilités et activités en tant que membre du conseil d'administration de l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie et comme vice-présidente du conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans nous permettent non seulement de rayonner, mais aussi de contribuer à la promotion de standards élevés dans le fonctionnement des bureaux d'ombudsman, au Canada et à travers le monde. Nos échanges entre ombudsmans permettent également à notre bureau de s'enrichir de l'expérience des autres. Force nous est de constater que, au-delà des frontières géographiques et culturelles et des différences dans nos structures respectives, les attentes et les défis des citoyens que nous aidons se ressemblent et les améliorations que nous pouvons suggérer, aussi.

BILAN DES ANNÉES PASSÉES

Depuis la création du bureau, nous avons reçu plus de 13 000 plaintes et réalisé plus de 2 000 enquêtes approfondies. Plusieurs de nos interventions ont un impact à long terme. En voici quelques exemples :

- Engagement de la Direction de l'habitation de ne plus refuser de subventions à la rénovation sur la base de critères non prévus dans la réglementation.
- Suivis réguliers sur l'accessibilité universelle de l'hôtel de ville de Montréal et des autres établissements municipaux, sans égard aux contraintes climatiques ou aux travaux de construction; et amélioration de la signalisation et de l'information mise à la disposition des citoyens, à cet égard.

**TRANSPARENCE
ET EFFICIENCE :**
deux valeurs clés

- Adoption par la Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) d'une procédure écrite claire sur les modalités de calcul des augmentations de loyers, ce qui devrait réduire le nombre de contestations à la Régie du logement.
- Amélioration marquée de la qualité des interventions et des suivis, dans la gestion des logements insalubres, dans plusieurs arrondissements.
- Diminution des délais d'enregistrement des véhicules remorqués dans le système Info-Remorquage, ce qui permet aux propriétaires de retracer plus rapidement leur véhicule.
- Adoption par la Cour municipale d'une *Politique de restriction d'accès du public aux dossiers d'accusation criminelle des personnes qui ont été acquittées ou à l'égard desquelles les poursuites ont été abandonnées*. Au 31 décembre 2014, plus de 5 000 personnes avaient déjà bénéficié de cette politique.
- Fin des entretiens mécaniques intensifs dans la forêt du parc Angrignon, depuis plusieurs années : ces interventions détruisaient les nouvelles pousses et mettaient en péril la survie de la forêt.
- Adoption par le Service des finances d'une procédure de suivi des chèques de remboursement de taxes qui sont demeurés non encaissés. Depuis, ce service fait systématiquement un suivi pour retracer les propriétaires concernés.
- Engagement de Stationnement de Montréal à réduire graduellement la hauteur des bornes de paiement, pour les rendre accessibles aux personnes en fauteuil roulant ou de petite taille. Depuis 2005, 345 bornes de hauteur réduite ont été installées.
- Annulation de frais facturés par des fourrières mandataires, aux propriétaires de véhicules remorqués à la demande du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) : les contrats avec la Ville ne le permettaient pas.
- Uniformisation des modalités de cession (ou de libération) des ruelles municipales, lorsqu'il y a empiètement illégal. Nous avons constaté un manque d'uniformité et un flou évident dans les règles préalablement appliquées, d'un arrondissement à l'autre.
- Qualité des services municipaux et des communications avec les citoyens. Nous réglons régulièrement divers problèmes tels que :
 - le manque de transparence;
 - l'absence ou les longs délais de retour d'appels aux citoyens;
 - l'information pertinente non disponible ou non transmise aux citoyens;
 - la gestion déficiente de dossiers d'insalubrité;
 - les lacunes dans le suivi des demandes de citoyens;
 - les dossiers fermés par erreur;
 - les informations erronées ou contradictoires dans les documents ou dans les sites Web municipaux;
 - le manque de clarté des formulaires ou des documents d'information.



TRANSPARENCE
ET EFFICIENCE :
deux valeurs clés





CONCLUSION

L'impact de nos interventions est indéniable et la grande majorité des gestionnaires municipaux le reconnaissent. Nos interventions permettent de dénouer des impasses, de rétablir de meilleures communications entre l'administration et ses citoyens, d'identifier des lacunes dans la gestion ou la qualité des services et de trouver des solutions viables et efficaces, qui tiennent compte de leurs attentes et contraintes respectives.

Sans mon équipe, rien de tout cela ne serait possible.

Je souligne la contribution exceptionnelle de mes conseillères, enquêtrices et secrétaires qui, en 2014, ont travaillé particulièrement fort, dans un contexte de réorganisation et de transition. Je les remercie pour leur dévouement et pour leurs efforts quotidiens afin d'offrir les meilleurs services possibles et de rendre notre bureau toujours plus performant.

Johanne Savard, ombudsman

**TRANSPARENCE
ET EFFICIENCE :**
deux valeurs clés



L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN BREF

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 et les représentants de la Ville sont tenus de collaborer à ses enquêtes et de lui fournir tous les renseignements et documents demandés.

Sous réserve des besoins de ses enquêtes, l'information contenue dans les dossiers de l'**OdM** est confidentielle et seule son équipe y a accès.

L'ombudsman peut recommander toutes les mesures qu'elle juge appropriées pour corriger une injustice ou améliorer la qualité des services municipaux. Ses **RECOMMANDATIONS** sont généralement acceptées et mises en œuvre par la Ville.

L'ombudsman n'est pas liée par les pratiques habituelles de la Ville. Ses interventions mènent régulièrement à l'élaboration et à la mise en œuvre de nouvelles procédures claires pour le traitement de certains types de dossiers. Elle 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 ou du service concerné l'opportunité de régler lui-même le dossier.

Le recours à l'ombudsman est facilement accessible, rapide, efficace et gratuit. Nos bureaux sont situés au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville de Montréal, à quelques pas de la station de métro Champ-de-Mars. L'édifice est accessible pour les personnes à mobilité réduite par l'entrée de la place Vauquelin, en face de la place Jacques-Cartier et par l'entrée de la rue Gosford.

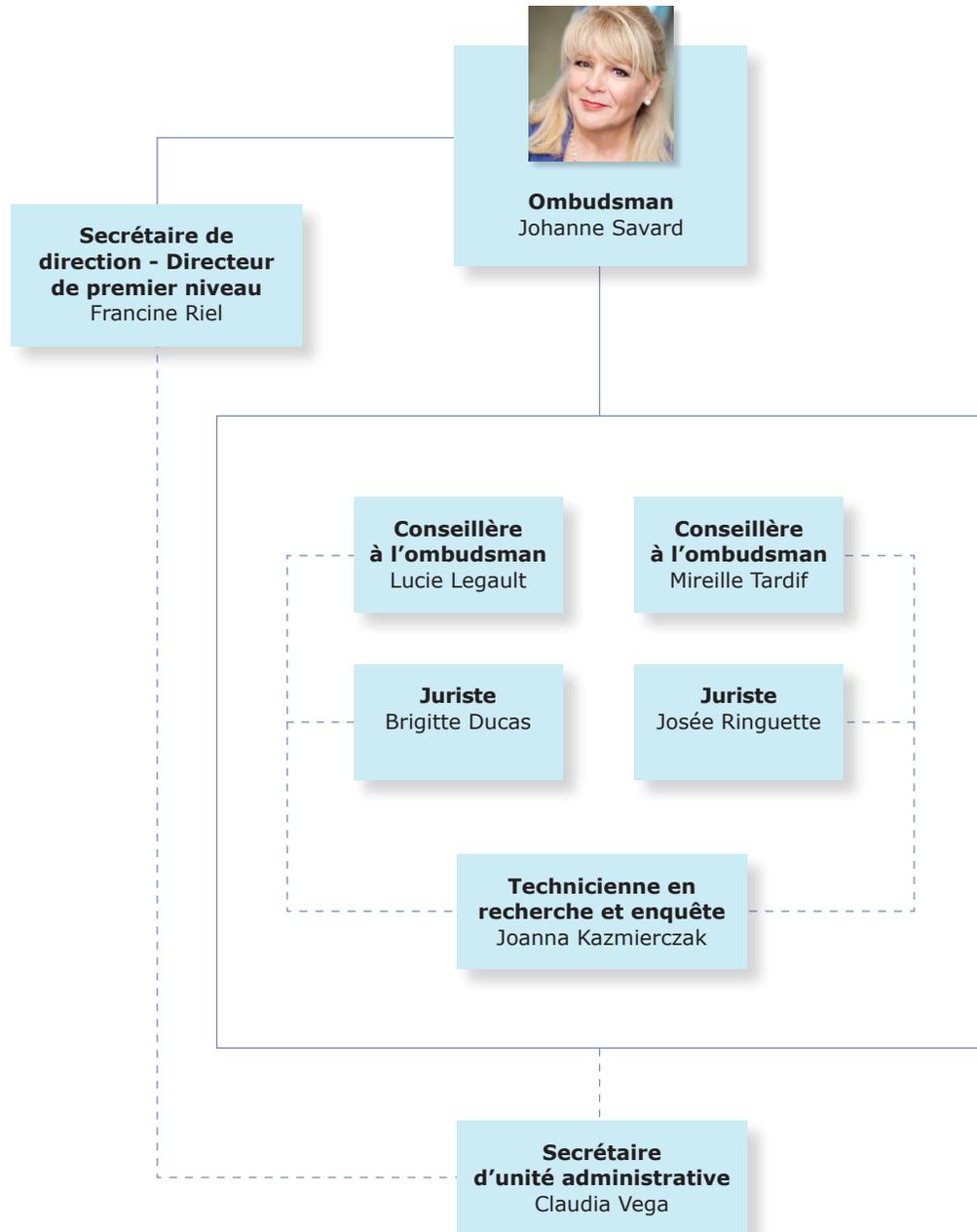
Pour plus d'information sur le mandat, les valeurs, la mission, le logo et les procédures de plainte, vous pouvez consulter notre site Web ou notre brochure [Promouvoir le respect ; assurer l'équité.](#)



TRANSPARENCE
ET EFFICIENCE :
deux valeurs clés



NOTRE ÉQUIPE



TRANSPARENCE
ET EFFICIENCE :
deux valeurs clés

À PROPOS DE M^E JOHANNE SAVARD

FORMATION PERSONNELLE ET EXPÉRIENCE

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.

M^e Savard a également complété plusieurs formations à l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP). Elle est médiatrice, accréditée par le Barreau du Québec, par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec et par l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada.

Avant de devenir ombudsman, M^e Savard a été, pendant plusieurs années, chef de secteur et membre du conseil d'administration d'un grand cabinet juridique et membre du conseil d'administration et du comité exécutif de *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 vice-présidente du Conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans et membre du Conseil d'administration de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie.

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

IMPLICATION SOCIALE

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

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

Elle a été membre du Conseil des gouverneurs de l'organisme Resto Plateau, un organisme d'aide alimentaire ainsi que d'inclusion et d'intégration sociale.

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

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



TRANSPARENCE
ET EFFICIENCE :
deux valeurs clés



Partie I

DOSSIERS TRAITÉS EN 2014 – QUELQUES EXEMPLES

1. Dépôt sauvage d'ordures – L'arrondissement intervient finalement : le problème se règle – Dossier Charte

Ahuntsic–Cartierville – Des citoyens se plaignent du fait que les ordures d'un immeuble à logements voisin soient déposées régulièrement près de la rue, en face de leur résidence, en dehors des journées et des heures permises. Les gros bacs utilisés pour ce faire n'ont pas de couvercle, débordent très souvent et dégagent des odeurs nauséabondes qui se propagent jusqu'à la propriété des plaignants. Leurs démarches auprès de l'arrondissement n'ont pas été fructueuses. Notre enquête confirme des lacunes au niveau des interventions et des suivis. L'arrondissement se rend sur place puis reconnaît l'ampleur du problème : il intervient plus fermement auprès du propriétaire de l'immeuble qui accepte de collaborer. Ce dernier achète de nouveaux bacs munis de couvercle. Entre les cueillettes d'ordures, ces bacs sont désormais gardés sur le terrain de l'immeuble, dans un endroit discret. Les plaignants confirment une amélioration importante et soutenue.

2. Nuisances de bruit – L'imminence d'une inspection formelle incite le voisin à intervenir – Dossier Charte

Anjou – Malgré les interventions de l'arrondissement, un citoyen continue de se plaindre du niveau de bruit produit par le filtreur de la piscine de son voisin. À la suite de notre intervention, l'arrondissement planifie un test de bruit à être effectué par un technicien de la Ville. Informé de cette démarche, le voisin fait réparer son filtreur avant la date prévue du test. Le problème s'est ainsi réglé. Le plaignant confirme que les niveaux de bruit sont désormais acceptables.

3. Nouveau feuillet Info citoyens – Aqueduc / Égout – Dossier Charte

Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce – Notre enquête dans un dossier a mis en lumière le manque de disponibilité et les lacunes de diffusion de l'information sur les responsabilités respectives

des citoyens et de la Ville, en matière d'entretien et de bris de tuyaux d'aqueduc et d'égout. Pour pallier ces lacunes, l'arrondissement a préparé un feuillet d'information à l'intention des citoyens. Notre bureau a appuyé cette démarche et a suivi l'évolution du projet. Depuis, chaque fois qu'un employé de l'arrondissement se rend chez un citoyen pour un problème d'aqueduc ou d'égout, ce feuillet lui est remis.

4. Conflit de juridiction entre deux divisions – Le dossier tarde à être traité – Dossier Charte

Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce – Un citoyen se plaint des très longs délais et des réponses incomplètes qu'il a obtenues, à la suite de sa demande d'aménagement d'une entrée charretière. Notre enquête révèle que deux divisions de l'arrondissement se partagent la responsabilité du traitement de ce type de demandes et que les responsabilités de chacune ne sont pas clairement définies. Dans le présent cas, chaque division croyait que l'autre traitait la demande. À la suite de notre intervention, les divisions ont convenu d'une procédure plus cohérente définissant clairement leurs responsabilités respectives pour le traitement de ce type de dossiers.

5. Une rénovation majeure devient une démolition – Ordonnance d'arrêt des travaux – Amende de 50 000 \$ – « Frais de parc » (25 000 \$) – Bonne foi du citoyen

Le Plateau-Mont-Royal – Un citoyen achète un duplex dans le but de le transformer en résidence unifamiliale. Avant de finaliser la transaction, il s'assure d'obtenir le permis de transformation majeure requis. Durant les travaux, son entrepreneur enlève des éléments de toiture et de plancher dont la démolition n'était pas initialement prévue. Ceci a pour effet d'augmenter considérablement la proportion de l'immeuble qui est détruite : le projet n'est plus conforme au *Permis de rénovation* qui avait été délivré.

L'arrondissement ordonne l'arrêt immédiat des travaux et informe le citoyen qu'il lui faudra obtenir un *Permis de démolition* et un *Permis de construction neuve*

qui devront être approuvés par le Comité consultatif d'urbanisme (CCU). Un *Constat d'infraction* de 50 000 \$ est également remis au citoyen. En tant que « construction neuve », ce projet de maison unifamiliale ne rencontre plus l'exigence réglementaire d'avoir deux logements. Le citoyen devra donc le faire approuver en tant que « projet particulier ». L'arrondissement prévoit également exiger des « frais de parc » d'environ 25 000 \$ applicables aux nouvelles constructions. Hormis les longs délais prévus, le citoyen s'inquiète des coûts additionnels très importants qu'il doit assumer. Il s'adresse à notre bureau.

Les travaux de démolition non prévus effectués par l'entrepreneur ont effectivement changé la nature du projet. L'ordonnance d'arrêt des travaux n'était donc pas déraisonnable ou injustifiée.

L'arrondissement reconnaît, toutefois, la bonne foi du citoyen et se montre très collaboratif. Il appuie le citoyen dans ses démarches en vue de faire autoriser son projet de maison unifamiliale, en tant que « projet particulier ». Les permis sont finalement délivrés et les travaux peuvent reprendre à l'été 2014.

L'arrondissement retient, par ailleurs, nos arguments quant à l'inapplicabilité des dispositions relatives aux « frais de parc », étant donné la nature particulière de ce projet. Ces frais n'ont donc pas été facturés au citoyen.

Quant à l'amende imposée, nous avons invité l'arrondissement à reconsidérer sa position : cet aspect du dossier n'est malheureusement pas réglé.

6. « Frais de parc » annulés – Délai de plus de deux mois entre un *Avis de motion* et l'adoption du Règlement

Le Plateau-Mont-Royal – Des copropriétaires soumettent que leur projet ne devrait pas être assujéti aux nouveaux « frais de parc » prévus dans un règlement qui a été adopté après le dépôt de leur demande de permis. Leur demande avait été déposée après qu'un *Avis de motion* ait été émis par le Conseil municipal, ce qui avait eu pour effet de suspendre pour

une période de deux mois la délivrance des permis. Le Règlement n'a cependant pas été adopté dans les deux mois suivant l'*Avis de motion*. Après analyse de la loi et de la jurisprudence, nous avons émis l'avis que le gel avait cessé d'avoir effet et que le permis aurait alors dû être délivré. À la suite de notre **RECOMMANDATION**, l'arrondissement a accepté de délivrer le permis, sans imposer les nouveaux « frais de parc ».

Par souci d'équité, l'arrondissement nous a informés que la même approche serait retenue pour d'autres dossiers similaires que nous n'avons pas traités : une initiative qui mérite d'être soulignée !

7. Nouvelle politique – Retour d'appel dans un délai maximum de 15 jours – Dossier Charte

Le Plateau-Mont-Royal – La Division des études techniques fonctionnait sur la base d'un délai de 160 jours pour traiter une demande d'un citoyen ou pour retourner son appel. Ce délai de retour d'appel nous est apparu inacceptable. Une nouvelle procédure a été mise en place : cette division doit dorénavant rappeler les citoyens dans un délai maximum de 15 jours. Compte tenu du grand nombre de requêtes, un délai plus court ne semblait pas réaliste.

8. Neuf ans d'attente pour des travaux de réfection

Le Plateau-Mont-Royal – Une citoyenne demandait depuis neuf ans que la Ville refasse l'asphalte qui avait été endommagé à la limite de sa propriété, lors d'opérations de déneigement. À la suite de nos interventions et suivis, les travaux de réfection ont été réalisés par l'arrondissement.

9. Sécurité routière – Circulation et vitesse excessives – Dossier Charte

Le Sud-Ouest – Un citoyen se plaint que les véhicules circulent fréquemment à haute vitesse dans son secteur et qu'une intersection pose des problèmes de sécurité, en raison de la signalisation déficiente et de la présence d'une piste cyclable à



proximité. L'arrondissement et le poste de quartier du SPVM ont collaboré pour améliorer la situation : interventions ponctuelles des patrouilles; amélioration de la signalisation à l'intersection concernée; et prolongement d'une zone d'interdiction de stationnement près de la traverse de la piste cyclable afin d'améliorer la visibilité des automobilistes qui s'en approchent. La Ville prévoit d'autres interventions pour améliorer la sécurité de cette traverse de piste cyclable. Notre bureau fera un suivi en 2015.

10. Maison de chambres – Mansarde dangereuse – Périmètre de sécurité sur le domaine public – Facture élevée

Mercier-Hochelaga-Maisonneuve – En raison d'une mansarde jugée dangereuse, l'arrondissement établit un périmètre de sécurité dans la rue, aux alentours du bâtiment. Il transmet ensuite au citoyen une facture d'un peu plus de 12 500 \$, pour l'occupation du domaine public, les heures travaillées par les employés municipaux (salaires et avantages sociaux), les frais professionnels d'un ingénieur privé retenu par l'arrondissement et les frais d'administration.

Nous avons demandé à l'arrondissement de préciser les règlements et politiques en vertu desquels ces montants avaient été facturés au citoyen. En cours d'enquête, l'arrondissement nous a informés que, selon ses procédures habituelles, les frais d'occupation du domaine public auraient dû être substantiellement inférieurs à ceux qui avaient été facturés et qu'il en avait informé le Service des finances afin qu'une facture corrigée soit émise.

Alors que nous poursuivions nos démarches de validation des autres montants facturés, nous avons été informés que la Ville avait déposé un recours judiciaire en recouvrement du montant initial, soit un peu plus de 12 500 \$. Les tribunaux de droit commun ayant été saisis du dossier, notre bureau s'est retiré.

11. Maison de chambres – Problématique de punaises de lit – Dossier Charte

Mercier-Hochelaga-Maisonneuve – Le même citoyen avait aussi contesté les exigences de l'arrondissement à l'égard de la gestion d'un problème de punaises de lit dans le même immeuble. Au terme de notre enquête, il nous est apparu que l'approche du gestionnaire de l'immeuble comportait des lacunes et qu'aucune amélioration n'avait été notée. Dans ce contexte, les demandes de l'arrondissement ne pouvaient être qualifiées de déraisonnables, d'injustes ou d'inappropriées.

12. Déchets des restaurants – Gestion problématique – Dossier Charte

Outremont – En 2011, notre intervention avait mis en lumière des problèmes d'application du règlement encadrant la gestion des déchets des restaurants, entre les collectes. Nous avons en effet constaté que malgré les exigences réglementaires, certains établissements n'avaient pas de chambre froide pour y entreposer leurs résidus de table. Ils les plaçaient donc dans des conteneurs extérieurs, à proximité de résidences dont les propriétaires se plaignaient de diverses nuisances (odeur, malpropreté, vermine et bruit). Notre intervention avait permis de régler ou d'atténuer plusieurs de ces nuisances, mais pas entièrement. L'arrondissement s'était alors engagé à revoir sa réglementation. En 2014, l'OdM a formulé ses commentaires sur le projet de nouveau règlement. Ce règlement a été adopté en décembre 2014. Notre bureau fera un suivi en 2015 sur l'application des nouvelles règles et sur leur efficacité.

13. Activités commerciales causant des nuisances et impiétant sur le terrain d'une école – Dossier Charte

Pierrefonds-Roxboro – Des résidents se plaignent de nuisances causées par un commerce de location d'outils, situé près de leur résidence et à côté d'une école. Ils se plaignent principalement du bruit découlant des opérations de chargement des gros

équipements, souvent très tôt le matin. Ils soulignent que le commerce et ses clients utilisent le terrain de l'école pour charger et décharger des véhicules-outils. Inquiet pour la sécurité des écoliers, notre bureau est intervenu auprès du commerçant et de la direction de l'école. Avec leur collaboration, des mesures ont été mises en place pour réduire les nuisances et faire cesser l'utilisation du terrain de l'école par le commerce et sa clientèle. L'arrondissement s'est engagé à faire les suivis requis pour assurer le respect de ces mesures et de la réglementation applicable. Notre bureau fera un suivi, au besoin, en 2015.

14. Un commerce est privé d'eau potable pendant plusieurs mois – Le commerçant se plaint de l'inaction de l'arrondissement

Rosemont–La Petite-Patrie – À la suite de travaux commencés aux étages supérieurs de l'immeuble où se trouve ce commerce, le Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) avait jugé qu'il y avait risque d'inondation. Il avait donc ordonné la fermeture de tous les accès à l'eau dans l'immeuble. La situation perdurait depuis plusieurs mois et le commerçant se plaignait de l'inaction de l'arrondissement. Par notre intervention, nous avons obtenu que l'arrondissement intensifie ses suivis et que le SIM fasse une nouvelle inspection. Le propriétaire de l'immeuble a finalement exécuté certains travaux urgents. L'accès à l'eau a été rétabli.

15. Jardin communautaire – Expulsion d'une jardinière – Destruction de biens

Rosemont–La Petite-Patrie – Une citoyenne est expulsée du jardin communautaire Laurier où elle jardine depuis une dizaine d'années. Le Comité de jardin n'a toutefois pas respecté la procédure prévue dans les Règles de civisme et de jardinage en vigueur dans cet arrondissement. Ces règles prévoient une progression des sanctions et que les avis écrits fassent état des recours disponibles pour contester la sanction. L'**OdM** recommande l'annulation de l'avis d'expulsion non conforme ainsi que la réintégration de la jardinière : **RECOMMANDATION refusée**. L'arrondissement offre à la jardinière l'option de s'inscrire dans un autre jardin. Cette offre est refusée car la citoyenne le trouve trop éloigné de sa résidence.

En cours d'enquête, nous avons convenu avec l'arrondissement que les outils et autres accessoires de jardinage de la plaignante qui se trouvaient encore au jardin communautaire seraient conservés. Un membre du Comité de jardin les a, néanmoins, détruits. Nous avons obtenu une compensation financière de l'arrondissement. Cet aspect du dossier a été réglé à la satisfaction de la plaignante.

16. Rénovations et agrandissement – Confusion sur les exigences de l'arrondissement

Saint-Laurent – Un propriétaire se plaint de recevoir des informations contradictoires sur les exigences à satisfaire pour que son projet d'agrandissement domiciliaire soit approuvé. Nous organisons une rencontre entre le plaignant, notre bureau et l'arrondissement. Chacun des éléments problématiques du projet est expliqué clairement au citoyen ainsi que les modifications qui doivent être apportées aux plans qu'il avait soumis. Ces derniers sont modifiés en conséquence : le permis est délivré et les travaux peuvent finalement être réalisés.

17. Travaux d'installation d'un drain français – Arbre municipal endommagé qui doit être abattu – Racines d'un arbre coupées – Frais facturés au citoyen – Dossier Charte

Saint-Léonard – La présence des arbres, dans une ville comme Montréal, a un impact important sur la qualité de vie des citoyens. La Ville a donc adopté divers règlements et politiques pour assurer la protection de ses arbres.

Le *Règlement concernant la protection et la conservation des arbres* de l'arrondissement prévoit que « nul ne peut endommager, élaguer ou abattre un arbre ou un arbuste situé sur le terrain appartenant à la Ville ». Il prévoit également que « de modifier le sol autour d'un arbre ou arbuste sur ou en bordure de la voie publique, de façon à nuire à sa croissance ou sa solidité » est prohibé et constitue une nuisance. La preuve prépondérante soutient que le citoyen n'a pas respecté ces dispositions : lors de travaux sur son drain français, beaucoup de racines ont été coupées ce qui a affecté la stabilité de l'arbre. Les montants facturés sont ceux prévus au *Règlement sur les tarifs*.



18. Cour d'école adjacente à des cours privées – Activités non supervisées – Conteneurs à déchets bruyants et malodorants – Dossier Charte

Verdun – Des résidents, dont les cours arrièrè longent celle d'une école, se plaignent du bruit excessif qui en émane, les soirs et les fins de semaine, lors d'activités spontanées non supervisées, ainsi que des odeurs nauséabondes causées par la présence des conteneurs à déchets. L'arrondissement refuse d'intervenir et indique aux citoyens de s'adresser au SPVM lorsqu'il y a du bruit. L'**OdM** intervient auprès de la direction de l'école et de la commission scolaire et obtient leur collaboration. La cour est désormais barrée au départ du personnel de l'école et elle n'est donc plus accessible les soirs et les fins de semaine. Quant aux conteneurs à déchets, ils ont été déplacés loin des résidences, ce qui a réglé les problèmes de bruit et de mauvaises odeurs. Nous ferons un suivi en 2015.

19. Entreposage des biens meubles à la suite d'une éviction – Résident dont le nom n'apparaît pas sur le bail

Ville-Marie – Lorsqu'un locataire est évincé à la suite d'un jugement, tous les biens qui se trouvent dans son logement sont mis sur le carreau, puis recueillis et entreposés par l'arrondissement. Le locataire dispose alors de 60 jours pour les récupérer, à défaut de quoi ils sont détruits. Une des conditions pour réclamer les biens du ménage est d'être le locataire dont le nom figure sur le bail.

Il arrive occasionnellement que, parmi ces biens, il s'en trouve qui appartiennent à un colocataire non officiel dont le nom ne figure pas sur le bail. Cette personne ne peut donc pas réclamer ses biens. À la suite de nos discussions, l'arrondissement de Ville-Marie a mis en place une nouvelle procédure permettant d'améliorer les choses pour ces tierces personnes, tout en limitant l'impact financier pour l'arrondissement.

Dorénavant, si une personne dont le nom n'apparaît pas sur le bail réclame la propriété de certains biens du ménage entreposé, l'arrondissement en informe immédiatement la compagnie d'entreposage. Par la suite, la compagnie doit offrir à cette tierce personne la possibilité de récupérer ses biens dès que le locataire officiel signe un formulaire de décharge ou à la fin du délai légal d'entreposage de 60 jours. Un délai d'une semaine lui est alors alloué pour la récupération de ses biens, après quoi ils seront détruits, conformément à la procédure habituelle.

Advenant que plusieurs tierces personnes réclament ainsi la propriété de certains biens du ménage, il leur incombera de fournir à l'arrondissement les preuves concluantes de propriété, à défaut de quoi les biens seront détruits.

20. Avis de détérioration – Un outil puissant à utiliser avec sagesse – Dossier Charte

Direction de l'habitation – Des *Avis de détérioration* émis par la Ville demandaient au propriétaire de deux immeubles de corriger un très grand nombre de non-conformités (243 correctifs demandés dans un immeuble et 150 dans l'autre). Le propriétaire soumettait que l'émission de ces avis était abusive.

Les *Avis de détérioration* sont relativement nouveaux. Ils visent à convaincre les propriétaires récalcitrants d'effectuer les réparations requises, lorsque la santé ou la sécurité des locataires peut être compromise. Du fait qu'ils soient enregistrés au *Registre foncier*, les *Avis de détérioration* peuvent rendre difficiles la vente de l'immeuble à un tiers, sa couverture d'assurance ou l'approbation d'un financement. L'**OdM** est d'avis que ce recours ultime devrait être utilisé avec retenue et sagesse, dans les situations graves qui le justifient. La Direction de l'habitation a bien accueilli nos remarques.

Au cours de notre intervention, les *Avis de détérioration* sous étude ont été révisés : il n'est resté que 18 correctifs exigés dans le premier avis et 13 dans le deuxième. Malheureusement, le propriétaire n'a pas corrigé toutes les non-conformités restantes susceptibles de porter atteinte à la santé ou à la sécurité des locataires. Notre dossier a donc été fermé. Le propriétaire prévoit recourir aux tribunaux de droit commun.

21. Subvention à la rénovation – Critères d'admissibilité – Engagement respecté

Direction de l'habitation – Depuis 2013, la Direction de l'habitation s'est engagée à ne plus imposer des critères non prévus dans les règlements, pour l'octroi de subventions à la rénovation domiciliaire. Une modification du règlement était prévue mais elle n'a pas encore eu lieu. La Direction de l'habitation s'est engagée à renouveler son engagement en 2015.

TÉMOIGNAGES

« Je tiens à vous remercier de l'attention que vous avez portée au dossier. Sans votre implication ce résultat n'aurait pu être possible. »

M^{me} B.

« Ce fut vraiment agréable pour moi d'échanger avec vous car je me suis sentie supportée. Vous faites un travail très important à mes yeux pour aider des gens comme moi qui se sentent parfois comme des David devant Goliath. »

M^{me} L.

« Je suis estomaqué de pouvoir constater la rapidité avec laquelle vous traitez les dossiers et je vous en félicite grandement. »

M. B.

« Je tiens sincèrement à vous remercier vous [et] votre équipe qui [avez] travaillé d'arrache-pied dans ce dossier avec rigueur et professionnalisme. »

M^{me} D.

« La disponibilité de [l'équipe de l'ombudsman], sa grande écoute, sa capacité d'analyse et son expertise en médiation, ont permis de régler la situation [...] Nous tenons à remercier une équipe dévouée, à l'écoute du citoyen, et dont le travail très apprécié nous apparaît indispensable. Merci. »

O. et C.

« Merci à vous et votre bureau pour votre implication dans ce dossier. Je crois que votre insistance dans ce dossier a joué[sic] un rôle important ... »

M. G.

« Merci pour l'énorme support que vous nous avez apporté depuis le début de cette saga, nous voyons finalement la lumière au bout du tunnel [...] Nous sommes plus que reconnaissants de votre travail sur notre dossier. Sans votre implication, nous serions encore perdus dans le dédale administratif et complètement démunis face à l'accumulation des conséquences. »

M. L.

« Je voulais vous dire toute mon admiration. Merci pour tout ce que vous avez fait et Merci que vous existiez. »

M^{me} M.

« Sans l'intervention de l'ombudsman, je n'aurais jamais obtenu mon permis de rénovation pour notre nouvelle maison dans laquelle j'avais investi presque tout mon argent [...] Seul l'ombudsman pouvait faire comprendre à l'arrondissement que ces frais ne devaient pas nous être chargés.[sic] »

M^{me} L.

« Merci encore mille fois pour votre service exceptionnel ! Vous ne pouvez même pas imaginer à quel point votre support est rassurant. »

M. L.

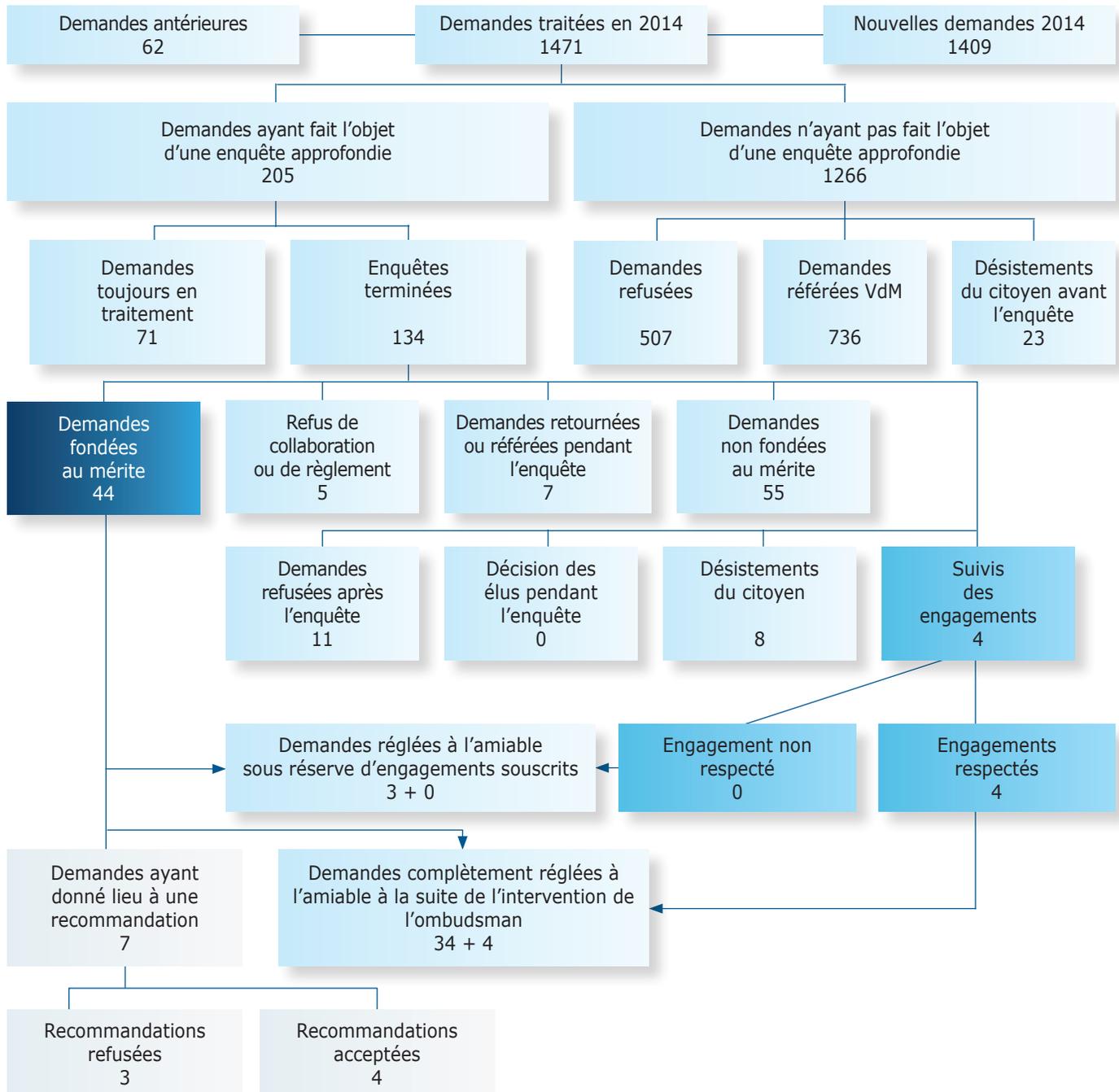


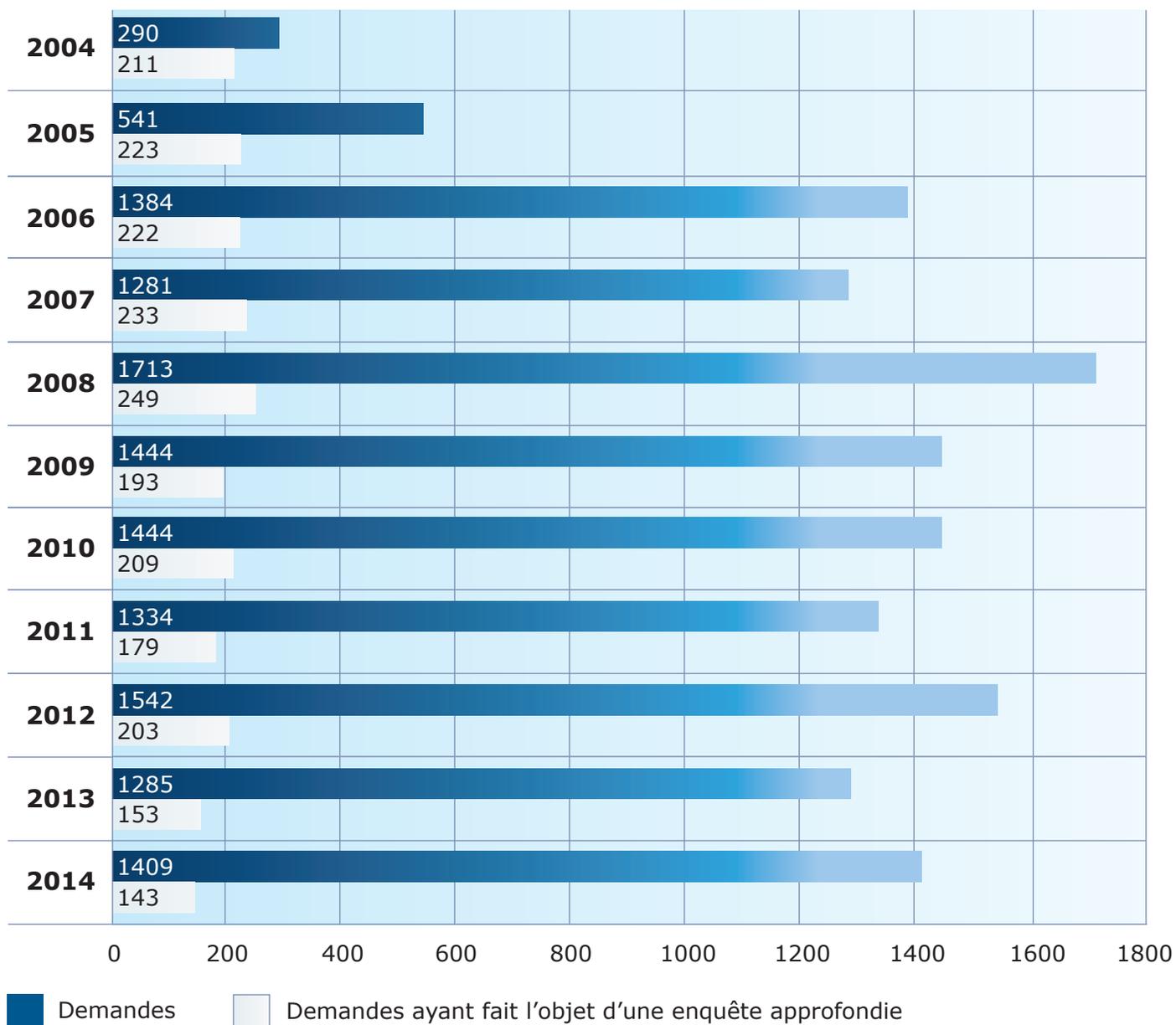
Partie II

Survol statistique 2014

Dossiers traités et nouvelles demandes

Notre bureau a traité **1 471** dossiers dont **1 409** nouvelles demandes : c'est **123** de plus que l'an dernier.





Comme toujours, un bon nombre des nouvelles demandes ne donnent pas lieu à une enquête approfondie.

- Plusieurs des plaignants (736) ont été référés au directeur d'arrondissement ou du service concerné, parce que nous n'intervenons qu'en dernier recours. Dans plusieurs de ces cas, le citoyen ne savait pas à qui s'adresser.
- 507 plaintes ont été refusées parce qu'elles concernaient des organismes ou des sujets sur lesquels nous n'avons pas juridiction. Nous avons, néanmoins, pris le temps d'identifier les recours ou ressources disponibles et avons transmis l'information et les références pertinentes aux plaignants.
- Dans 23 autres cas, les citoyens se sont désistés après que nous leur ayons fourni certaines explications pertinentes.



Enquêtes approfondies et résultats

Nous avons effectué **205** enquêtes approfondies : **143** amorcées en 2014 et **62**, antérieurement.

68 des enquêtes traitées en 2014 étaient en lien avec la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (**35** nouveaux dossiers et **33** dossiers antérieurs).

71 dossiers d'enquête étaient encore actifs au 31 décembre 2014, soit **59** dossiers ouverts en 2014 et **12** dossiers des années précédentes.

OBJET	NOMBRE 2014
Animal	1
Application de la réglementation	16
Aqueduc / Égout	2
Arbre	4
Bibliothèque	1
Bruit	7
Circulation	1
Communications	1
Comportement d'un employé	3
Cour municipale (fonctionnement)	2
Déchets / Recyclage	1
Déneigement	1
Différend privé	1
Divers	3
Droits acquis	1
Entrée charretière	1
Évaluation / Taxe foncière	2
Fourrière (entreposage de meubles)	1
Incendie / Sécurité publique	4
Infraction à une loi	2
Infraction de stationnement	2
Logement social / HLM / Subvention au logement	7
Nuisances	3
Organismes gouvernementaux	1
Parcs et espaces verts	1
Participation citoyenne	3
Permis	13
Qualité des services	10

OBJET	NOMBRE 2014
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	1
Réclamation monétaire (incident de la route)	1
Remorquage	3
Ruelle	4
Salubrité et entretien (autres)	3
Salubrité et entretien (moisissures)	2
Salubrité et entretien (punaises)	1
Sports et loisirs	3
Stationnement / SRRR / Vignettes	4
Subvention autre que logement	2
Taxe (sauf foncière)	6
Voirie / Travaux publics	10
Zonage / Urbanisme / Dérogation	8
TOTAL	143

134 dossiers d'enquête ont été fermés en 2014 :

- Dans certains cas, l'information échangée et nos interventions ont amené nos interlocuteurs à revoir leur position (**8** désistements du citoyen et **7** dossiers retournés au directeur, en cours d'enquête).
- **55** plaintes ont été jugées non fondées.
- Dans **44** dossiers, nous avons conclu que la plainte était justifiée : presque tous ces dossiers ont été réglés à notre satisfaction.
- Nous avons émis **5** nouvelles **RECOMMANDATIONS** : **3** ont été acceptées; **2** ont été refusées. Nous avons aussi fermé **2** dossiers antérieurs pour lesquels nous avons déjà émis une **RECOMMANDATION**.



Enquêtes à l'initiative de l'OdM

L'OdM intervient fréquemment à l'égard de situations dont il a connaissance sans qu'elles n'aient fait l'objet de plaintes de citoyens. Il s'agit souvent de dossiers majeurs susceptibles d'avoir un impact important.

Notre règlement constitutif prévoit, par ailleurs, que notre bureau doit prioriser le traitement des plaintes

de citoyens. En 2014, l'équipe de l'OdM a fonctionné pendant plusieurs mois avec un nombre réduit d'effectifs. Ainsi, le traitement de certaines enquêtes à l'initiative de l'OdM a dû être suspendu, mais sera repris en 2015.

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉS	DÉLAI	RÉSULTAT
Déchets / Recyclage Application de la réglementation (2 dossiers connexes)	Le règlement encadrant la gestion des résidus de table des restaurants, entre les collectes, pose problème (exigence de chambres froides et gestion des conteneurs) Des citoyens se plaignent des nuisances qui en découlent (odeurs, malpropreté, vermine, bruit)	Arrondissement d'Outremont	580 jours 134 jours	Plusieurs nuisances réglées ou atténuées à la suite des interventions de l'OdM dans un dossier antérieur (2011) L'arrondissement s'était alors engagé à revoir son règlement Engagement respecté : nouveau règlement adopté le 1 ^{er} décembre 2014 Commentaires soumis par l'OdM préalablement à l'adoption du règlement L'OdM fera un suivi en 2015 sur l'application des nouvelles règles
Stationnement / SRRR / Vignettes	Intervention de l'OdM pour faire réduire l'exigence d'un dégagement de 5 mètres de part et d'autre d'une borne-fontaine, puisque cette exigence n'est plus requise par le SIM	Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des transports	- -	En traitement Des pourparlers sont en cours avec le gouvernement provincial
Salubrité et entretien	Suivi sur le projet de protocole d'intervention VdM-DSP et autres intervenants, pour une meilleure gestion des logements insalubres	Service de la mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation	455 jours	L'OdM a fermé le dossier après l'adoption par la Ville du Plan d'action 2014-2017 de lutte à l'insalubrité des logements : cette politique va dans le sens souhaité par l'OdM

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉS	DÉLAI	RÉSULTAT
Fonctionnement de la Cour municipale	Intervention de l'OdM à la suite du déversement d'environ 18 000 dossiers de Constats d'infraction vers le tribunal, pour audition, sans que la Cour municipale n'ait préalablement procédé à la vérification administrative des éléments au soutien du plaidoyer de non-culpabilité, conformément à ses règles habituelles	Service des affaires juridiques – Cour municipale	--	Engagement de la Cour municipale à ne plus procéder à de tels déversements Vérification administrative des dossiers visés que nous ont soumis des citoyens et, lorsque pertinent, retrait de leur constat Après analyse approfondie des procédures et des causes de l'accumulation importante de dossiers en attente d'une vérification administrative, la Cour municipale a débuté l'implantation de différentes mesures visant à optimiser le processus de traitement de dossiers dans lesquels le constat d'infraction a été contesté L'OdM continue ses suivis
Qualité des services	Intervention relative aux constats d'infraction de stationnement qui sont émis alors qu'un paiement a été fait mais que la borne de stationnement est temporairement défaillante Recherche de solutions pour éviter l'émission de tels constats que les citoyens doivent alors contester	Stationnement de Montréal	255 jours	Enquête suspendue temporairement pour prioriser le traitement des plaintes de citoyens
Fonctionnement de la Cour municipale	Vérification des longs délais pour l'émission des constats « parchemin »	Service des affaires juridiques – Cour municipale	220 jours	Enquête suspendue temporairement pour prioriser le traitement des plaintes de citoyens
Participation citoyenne	Intervention sur les nouvelles mesures de sécurité et de contrôle des accès à l'hôtel de ville, lors des séances du Conseil municipal : certains citoyens n'auraient pas été admis	Conseil municipal	--	Les informations pertinentes ont été ajoutées sur le site Web du Conseil municipal Il y a eu amélioration des modalités d'information des citoyens quant aux règles et aux mesures de sécurité en vigueur à une date donnée L'OdM continue ses suivis



OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉS	DÉLAI	RÉSULTAT
Ruelle	Suivi d'engagement : l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie a prévu apporter des précisions à sa procédure relative à l'implantation des projets de ruelles vertes	Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie	--	En traitement
Fourrière : entreposage de meubles à la suite d'une éviction	Intervention en vue de préciser les modalités de récupération de biens entreposés chez GoCube lorsqu'une tierce personne dont le nom ne figure pas sur le bail serait propriétaire de certains biens du ménage	Arrondissement de Ville-Marie	13 jours	Réglé par médiation : une procédure claire a été mise en place pour ces cas
Remorquage	Des compagnies de remorquage ne respecteraient pas les règles prévues par la réglementation municipale pour le remorquage de véhicules stationnés illégalement sur des terrains privés	Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville	86 jours	Enquête suspendue temporairement pour prioriser le traitement des plaintes de citoyens
Parcs et espaces verts	Suivi annuel des engagements souscrits par la Ville en vue de limiter ses interventions dans la forêt du parc Angrignon, afin d'assurer sa régénération	Arrondissement Le Sud-Ouest Service des grands parcs, du verdissement et du Mont-Royal	34 jours	Engagements respectés
Salubrité et entretien des logements	Intervention de l'OdM à la suite d'informations diffusées dans les médias sur la gestion de problématiques majeures d'insalubrité (moisissures, coquerelles, punaises, rats) au Domaine Renaissance	Service de la mise en valeur du territoire - Direction de l'habitation	24 jours	L'OdM a fermé ce dossier après avoir été informé des interventions qui étaient déjà en cours et à la lumière de l'engagement de la Ville à poursuivre ses interventions et à faire les suivis requis
Subvention autre que logement	Suivi de l'engagement de ne pas refuser de subvention sur la base de critères qui ne sont pas prévus dans la réglementation	Service de la mise en valeur du territoire - Direction de l'habitation	7 jours	Engagement respecté et maintenu

RECOMMANDATIONS émises en 2014

Cinq nouvelles **RECOMMANDATIONS** ont été émises en 2014.

- **RECOMMANDATION** à l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal de mettre en place une directive claire de retour d'appel des citoyens dans un court délai, à sa Division des études techniques : **acceptée**.
- **RECOMMANDATION** à l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie de réintégrer une jardinière expulsée d'un jardin communautaire, sans avoir respecté la procédure clairement établie ni avoir donné les préavis : **refusée**.
- **RECOMMANDATION** à l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie de dédommager une jardinière pour la destruction de ses outils de jardinage et autres biens : **acceptée**.
- **RECOMMANDATION** à la Ville d'indemniser un citoyen dont le véhicule a été détruit par une fourrière mandataire : des informations importantes n'avaient pas été transmises au citoyen. Nous avons informé le citoyen que, dans l'intervalle, il devait déposer sa réclamation à la Cour des petites créances, pour protéger ses droits de recours, et il s'était engagé à le faire. La **RECOMMANDATION** aurait été acceptée si le citoyen avait protégé ses droits comme convenu, ce qu'il n'a pas fait. La **RECOMMANDATION** de paiement a donc été **refusée**, pour ce motif.
- **RECOMMANDATION** à l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal de ne pas imposer les « frais de parc » récemment entrés en vigueur, car l'effet de gel créé par l'*Avis de motion* s'était éteint : **acceptée**.

Fermeture en 2014 de dossiers pour lesquels une RECOMMANDATION avait déjà été émise

- En début d'année, l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) a **accepté** de donner suite à notre **RECOMMANDATION** de mettre fin à la pénalité imposée à une locataire qui avait abandonné son HLM, à condition qu'elle acquitte sa dette envers l'OMHM. Cette mère de famille avait quitté sans préavis après que certains de ses neuf enfants aient été victimes de violence, dans le complexe immobilier où ils habitaient.
- En 2014, nous avons définitivement fermé le dossier relatif à l'aire d'exercice canin (AEC) du parc Liébert. Bien que notre **RECOMMANDATION** de fermer ou de relocaliser cette AEC ait été refusée en 2012, nous avons poursuivi nos interventions, dans l'espoir de trouver d'autres solutions susceptibles de réduire les nuisances, pour les résidents riverains. Une nouvelle politique relative aux AEC a été adoptée par l'arrondissement mais, dans les faits, elle ne semble pas être toujours appliquée. L'arrondissement nous a clairement indiqué qu'il n'interviendrait pas davantage. Nous en sommes sincèrement désolés.

Principaux sujets des plaintes visant la Ville de Montréal

Les sujets de plaintes qui reviennent le plus souvent demeurent sensiblement les mêmes, d'année en année, et 2014 ne fait pas exception :

- Fonctionnement de la Cour municipale (81)
- Application de la réglementation municipale (69)
- Logement social / HLM / Subvention aux logements (58)
- Permis (57)
- Comportement des employés municipaux (54)
- Logements insalubres (54)



Principales entités municipales visées par une plainte

Mise en garde : Un nombre élevé de plaintes ne signifie pas nécessairement que l'entité visée a des problèmes de gestion. De par leurs caractéristiques inhérentes et la nature particulière de leur clientèle, certaines entités sont plus susceptibles de faire l'objet de plaintes. Ces entités font généralement preuve de collaboration. Rappelons également que les plaintes reçues n'aboutissent pas toutes à une enquête poussée. Le nombre de plaintes par entité demeure néanmoins une information pertinente.

Arrondissements

- Le Plateau-Mont-Royal (83)
- Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (76)
- Ville-Marie (61)
- Le Sud-Ouest (48)
- Rosemont-La Petite-Patrie (47)
- Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (46)
- Ahuntsic-Cartierville (41)

Services centraux

- Cour municipale (110)
- Direction des opérations policières (80)
- Direction des affaires civiles (54)

Société paramunicipale

- OMHM (61)

Entité politique

- Conseil municipal et sa Présidence (10)

Entités visées par le plus grand nombre d'enquêtes

Arrondissements

- Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (14)
- Le Plateau-Mont-Royal (14)

Service central

- Finances (5)

Société paramunicipale

- OMHM (8)

Entité politique

- Conseil municipal et sa Présidence (1)

Délai moyen de traitement des plaintes en 2014

Notre délai moyen de traitement, en 2014, **tous genres de plaintes confondus**, incluant les dossiers Charte, s'est établi à **5,15** jours ouvrables. Dans **91%** des cas, les citoyens qui se sont adressés à notre bureau ont reçu une réponse finale dans un délai d'un mois ou moins.

Au 31 décembre 2014, **59** enquêtes amorcées durant l'année étaient **toujours en cours**. Lorsque ces dossiers seront clos, le délai moyen de traitement des dossiers ouverts en 2014 augmentera nécessairement.

Pour les dossiers ouverts et fermés en 2014 qui ont fait l'objet d'**enquêtes approfondies**, le délai moyen a été de **38,63** jours ouvrables.

A. Toutes les demandes

	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1 ^{ER} JANVIER 2015	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2010	1172	77	35	46	51	25	10	27	1	1444	8,43
%	81,16	5,33	2,42	3,19	3,53	1,73	0,69	1,87	0,07	100%	
2011	1088	69	30	43	43	20	12	28	1	1334	9,54
%	81,56	5,17	2,25	3,22	3,22	1,5	0,9	2,1	0,07	100%	
2012	1248	88	40	27	33	29	18	55	4	1542	12,27
%	80,93	5,71	2,59	1,75	2,14	1,88	1,17	3,51	0,19	100%	
2013	1088	41	20	25	27	19	15	44	6	1285	9,97
%	84,67	3,19	1,56	1,95	2,1	1,48	1,17	3,42	0,47	100%	
2014	1194	57	22	12	20	11	12	22	59	1409	5,15
%	84,74	4,05	1,56	0,85	1,42	0,78	0,85	1,56	4,19	100%	

B. Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie

	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1 ^{ER} JANVIER 2015	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2010	7	22	24	43	50	25	10	27	1	209	50,69
%	3,35	10,53	11,48	20,57	23,92	11,96	4,78	12,92	0,48	100%	
2011	12	12	13	39	42	20	12	28	1	179	62,28
%	6,7	6,7	7,26	21,79	23,46	11,17	6,7	15,64	0,56	100%	
2012	9	8	25	24	32	29	18	54	4	203	83,14
%	4,43	3,94	12,32	11,82	15,76	14,29	8,87	26,62	1,97	100%	
2013	4	4	11	23	27	19	15	44	6	153	74,52
%	2,61	2,61	7,19	15,03	17,65	12,42	9,8	28,76	3,92	100%	
2014	2	2	8	9	18	11	12	22	59	143	38,63
%	1,4	1,4	5,59	6,29	12,59	7,69	8,39	15,38	41,26	100%	



Mode de transmission des nouvelles plaintes

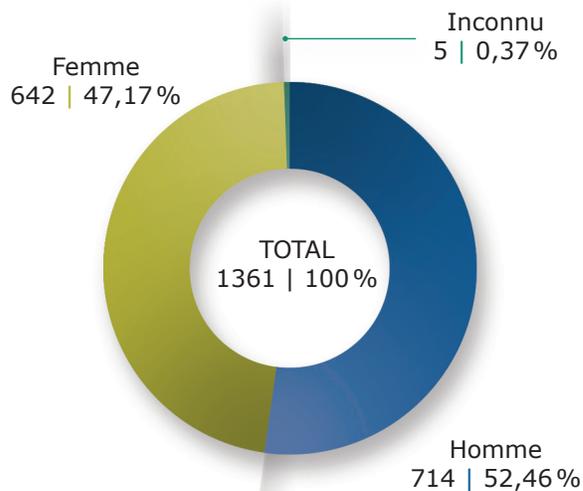
Les citoyens privilégient encore le téléphone pour solliciter notre intervention. Lorsqu'une plainte nous est formulée via les médias sociaux, nous référons rapidement le citoyen vers un autre mode de communication, afin de respecter la confidentialité de nos interventions.

MODE	NOMBRE EN 2014	%	NOMBRE EN 2013	%
Par téléphone	839	59,55	765	59,53
Par courriel	386	27,4	353	27,47
En personne	101	7,17	96	7,47
Par la poste	42	2,98	38	2,96
Via notre blogue	18	1,28	0	0
Par télécopieur	12	0,85	22	1,71
Dossiers à l'initiative de l'OdM	9	0,64	6	0,47
Via Facebook	1	0,07	4	0,31
Via Twitter	1	0,07	1	0,06
Via Youtube	0	0	0	0
TOTAL	1409	100%	1285	100%

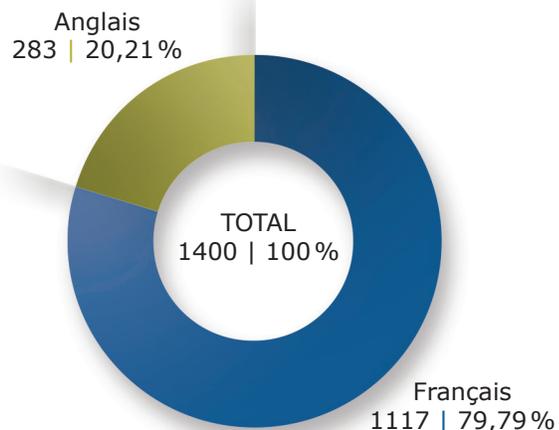
Profil des plaignants

Les données démographiques sont fournies sur une base volontaire. Elles demeurent néanmoins un indicateur de la clientèle que nous desservons.

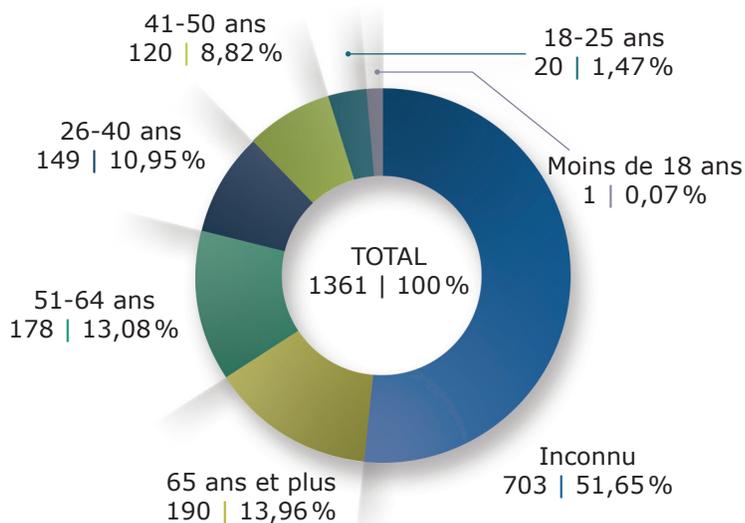
A. Sexe



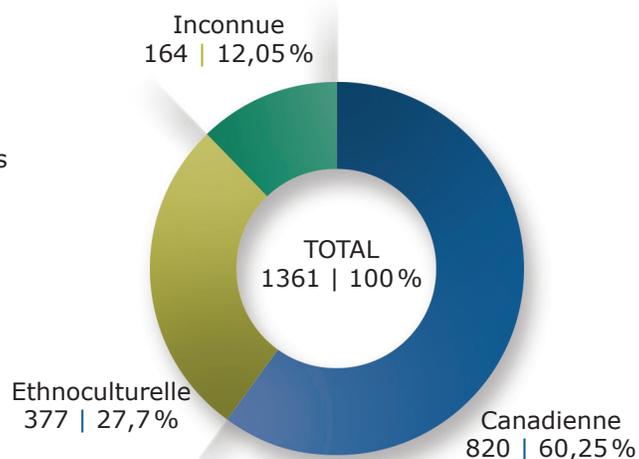
B. Langue de correspondance



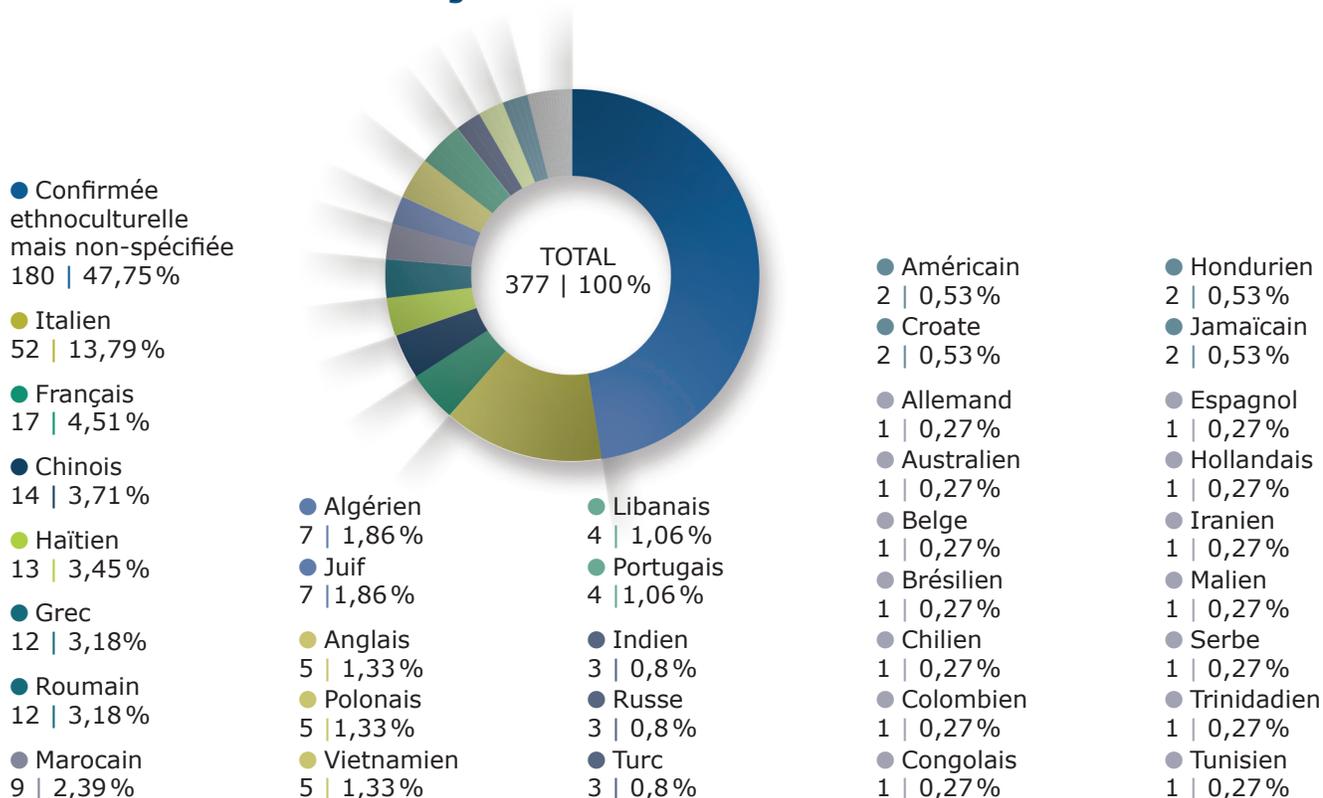
C. Groupe d'âge



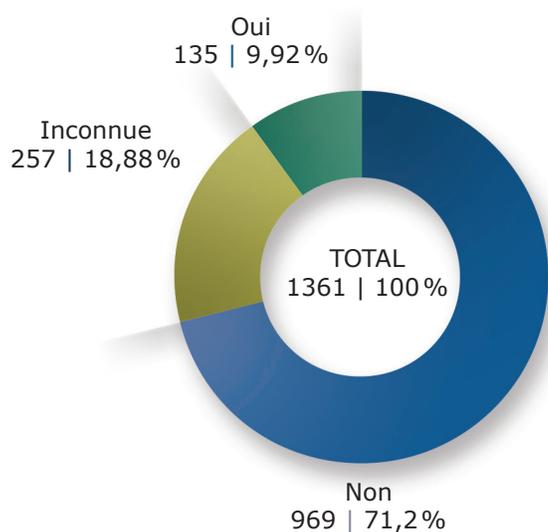
D. Origine des plaignants



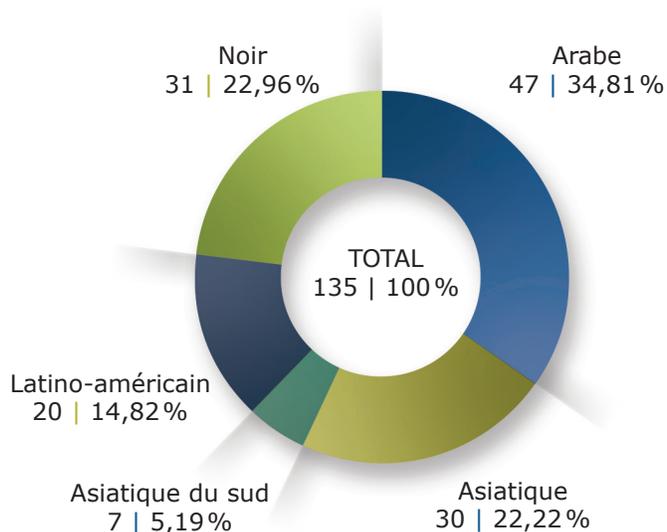
E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées



F. Plaignants d'une minorité visible



G. Détail des minorités visibles déclarées



Ajoutons qu'en 2014 :

- 35 plaintes ont été déposées par une personne morale
- 3 plaintes ont été soumises par des groupes de citoyens
- 9 enquêtes ont été lancées par l'OdM

Partie III

CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

Les citoyens qui s'adressent à nous peuvent invoquer la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (Charte) pour appuyer leur plainte. Par contre, à défaut d'un examen plus poussé de notre part, il est souvent impossible de confirmer à l'avance si un engagement de la Charte est effectivement en cause. Nous ne comptabilisons donc que les dossiers ayant donné lieu à une enquête approfondie en lien avec un tel engagement.

Contexte

La Charte est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006 et elle a été modifiée en 2011, à la suite d'une consultation publique. Le seul recours possible, pour en assurer le respect, est une plainte à l'**Odm**.

Les engagements énoncés dans la Charte lient tous les gestionnaires et élus municipaux de la Ville de Montréal. Ils touchent une grande variété de sujets :

- Démocratie et participation citoyenne
- Clarté et disponibilité de l'information municipale
- Égalité hommes-femmes
- Inclusion et non-discrimination
- Protection de l'environnement et recyclage
- Développement durable
- Qualité de l'air et îlots de fraîcheur
- Protection du patrimoine
- Sécurité des citoyens
- Accessibilité universelle
- Accès aux loisirs et aux bibliothèques
- Services municipaux de qualité, rendus avec respect et sans discrimination

Les dispositions encadrant le **droit d'initiative** des citoyens permettant d'exiger une consultation publique ont été adoptées en vertu de la Charte.

Dossiers relatifs à la Charte traités en 2014

Parmi les nouvelles enquêtes entreprises en 2014, **35** étaient en lien avec un engagement de la Charte, soit **24,48** % de toutes nos enquêtes amorcées en 2014.

Proportion des enquêtes Charte sur l'ensemble des dossiers d'enquête de l'Odm par année

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	55	35	442
Nombre total de dossiers d'enquête de l'Odm par année	222	233	249	193	209	179	203	153	143	1784
%	14,86	17,17	16,06	19,69	31,58	31,84	38,42	35,95	24,48	24,78



Dossiers relatifs à la Charte réglés en 2014

Le tableau qui suit fait état de tous les dossiers relatifs à la Charte réglés en 2014, sans égard à l'année où cette enquête avait commencé. Cette année encore, plusieurs de ces dossiers concernent la qualité de vie des citoyens (bruit, circulation excessive, signalisation, dépôt sauvage d'ordures, propreté, insalubrité) et la qualité des services (délai de réponse, absence de suivi).

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI EN JOURS OUVRA-BLES	RÉSULTAT
Environnement et développement durable Déchets / Recyclage (2 dossiers connexes)	<p>Le règlement encadrant la gestion des déchets des restaurants, entre les collectes, pose problème (exigence de chambres froides et gestion des conteneurs)</p> <p>Des citoyens se plaignent des nuisances qui en découlent (odeurs, malpropreté, vermine, bruit)</p>	Outremont	580 + 134	<p>Plusieurs nuisances réglées ou atténuées à la suite des interventions de l'OdM dans un dossier antérieur (2011)</p> <p>L'arrondissement s'était alors engagé à revoir son règlement</p> <p>Engagement respecté : nouveau règlement adopté le 1^{er} décembre 2014</p> <p>Commentaires soumis par l'OdM préalablement à l'adoption du règlement</p> <p>L'OdM fera un suivi en 2015 sur l'application des nouvelles règles</p>
Environnement et développement durable Nuisances	<p>Plainte concernant les nuisances causées par un commerce de location d'outils près d'une école et de résidences</p> <p>La sécurité des écoliers était aussi une préoccupation du fait que le terrain de l'école était utilisé par le commerce et sa clientèle pour le chargement et le déchargement des véhicules-outils</p>	Pierrefonds-Roxboro	564	<p>Des mesures ont été mises en place avec la collaboration du commerce et de l'école pour réduire les nuisances et faire cesser l'utilisation du terrain de l'école par le commerce et sa clientèle</p> <p>L'arrondissement s'est engagé à faire les suivis requis pour assurer le respect de ces mesures ainsi que de la réglementation applicable</p> <p>L'OdM fera un suivi au besoin en 2015</p>
Vie économique et sociale Salubrité et entretien (moisissures)	Suivi sur le projet de protocole d'intervention VdM-DSP et autres intervenants, pour une meilleure gestion des logements insalubres	Service de la mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation	455	L'OdM a fermé le dossier après l'adoption par la Ville du Plan d'action 2014-2017 de lutte à l'insalubrité des logements : cette politique va dans le sens souhaité par l'OdM

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI EN JOURS OUVRABLES	RÉSULTAT
Vie économique et sociale (personnes vulnérables) Logement social / HLM / Subvention au logement	Une mère de famille avec 9 enfants souhaitait être réinscrite sur les listes d'attente de l'OMHM	OMHM	366	RECOMMANDATION acceptée par l'OMHM : pénalité réduite sous condition du paiement des loyers impayés
Vie démocratique Ruelle	Des citoyens demandaient la réouverture de deux accès à leur ruelle qui avaient été fermés par l'arrondissement Ils contestaient les modalités de la consultation qui avait été faite	Rosemont-La Petite-Patrie	179	À la suggestion de l'OdM, une nouvelle consultation des riverains de la ruelle a eu lieu : la fermeture de deux accès a été maintenue à la lumière du résultat obtenu
Environnement et développement durable Circulation	Plainte de nuisances : circulation excessive et vitesse	Le Sud-Ouest	287	L'arrondissement et le poste de quartier du SPVM ont fait plusieurs interventions pour améliorer la signalisation et la sécurité
Services municipaux Qualité des services	Longs délais et réponses incomplètes données au citoyen à la suite de sa demande pour l'installation d'une entrée charretière – Jurisdiction partagée entre deux divisions de l'arrondissement	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de Grâce	181	Dossier réglé Les deux divisions ont convenu d'une procédure cohérente et ont précisé clairement qui est responsable de quels aspects de ce type de dossiers
Vie économique et sociale Voirie / Travaux publics	Plainte relative à des problèmes de salubrité : odeurs et rats dans une résidence Les propriétaires soupçonnent que les égouts municipaux sont défectueux	Le Plateau-Mont-Royal	224	Inspection des égouts municipaux faite par l'arrondissement Les interventions ont permis d'identifier des bris de tuyauterie chez le voisin : ce dernier a réalisé les travaux requis, ce qui a réglé la problématique dans la résidence des plaignants Un problème d'odeurs persiste cependant à l'extérieur, dans le secteur L'arrondissement a confirmé qu'il ferait les suivis requis



OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI EN JOURS OUVRABLES	RÉSULTAT
Environnement et développement durable Zonage / Urbanisme / Dérogation	<p>Suivi des engagements de l'arrondissement à surveiller plus régulièrement les activités d'un commerçant de fruits, légumes et autre produits connexes dont plusieurs ne sont pas conformes à la réglementation municipale</p>	Pierrefonds-Roxboro	107	<p>Engagements respectés en 2014</p> <p>Nos suivis annuels des engagements seront maintenus</p>
Services municipaux Aqueduc / Égout	<p>Une citoyenne a été privée d'eau pendant 5 jours</p>	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de Grâce	149	<p>L'arrondissement reconnaît que ce délai est trop long et que la prise en charge aurait dû être plus rapide</p> <p>Les suivis requis ont été faits auprès des employés, par l'arrondissement</p> <p>Sensibilisation par l'OdM sur l'importance de suivre strictement la procédure en vigueur et d'agir rapidement dans tous les cas où un citoyen est privé d'eau potable</p>
Environnement et développement durable Arbre	<p>Un arbre municipal causerait des dommages à la propriété du citoyen</p>	Montréal-Nord	85	<p>Dans ce cas précis et après inspection, la Ville a conclu qu'il y avait lieu de couper l'arbre, ce qui fut fait</p>
Environnement et développement durable Nuisances	<p>Plainte de bruits excessifs provenant d'une cour d'école, le soir et le week-end : utilisateurs bruyants et conteneurs à déchets installés le long des clôtures des cours résidentielles (nuisances diverses)</p> <p>Cette cour d'école est très près des résidences</p> <p>L'arrondissement refusait d'intervenir davantage et référerait le citoyen au SPVM lors des incidents bruyants</p>	Verdun	70	<p>L'OdM est intervenu auprès de la direction de l'école et de la Commission scolaire</p> <p>Les problèmes ont été réglés : la cour d'école est désormais barrée et non accessible en soirée et le week-end; les conteneurs à déchets ont été éloignés des résidences</p> <p>Suivi prévu en 2015</p>

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI EN JOURS OUVRABLES	RÉSULTAT
Sécurité Circulation	Plainte concernant un feu de circulation : durée trop courte du feu vert L'arrondissement ne traite pas la demande du citoyen	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de Grâce	130	L'OdM a finalement traité le dossier avec le Service des infrastructures, de la voirie et des transports Ce dernier a reconnu que la durée de ce feu vert devait être prolongée, ce qui fut fait
Services municipaux Qualité des services	Le citoyen se plaint qu'il n'a aucun retour d'appel de l'arrondissement, en réponse à ses demandes d'information	Le Plateau-Mont-Royal	211	RECOMMANDATION émise et acceptée La Direction confirme la mise en place d'une nouvelle procédure à sa Division des études techniques : les retours d'appel aux citoyens doivent être faits dans un délai maximum de 15 jours
Environnement et développement durable Bruit	Plainte de bruit et de vibrations occasionnés par une thermopompe installée sur le toit d'un immeuble à condos	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de Grâce	121	Les niveaux de bruit mesurés n'excédaient pas les normes prévues par la réglementation Le propriétaire de la thermopompe a néanmoins modifié certains aspects de l'installation de l'appareil pour amortir les vibrations, ce qui a grandement réduit les nuisances
Environnement et développement durable Bruit	Plainte de bruit excessif d'un moteur de piscine	Anjou	45	L'arrondissement a entrepris des suivis plus serrés Avant que les tests de bruit ne soient pris par le technicien municipal, le voisin a fait réparer le filtreur Problème réglé



OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI EN JOURS OUVRA-BLES	RÉSULTAT
Environnement et développement durable Déchets / Recyclage	Dépôt des ordures aux mauvais endroits et en dehors des heures permises Les plaignants déplorent les nuisances qui en découlent, dont les odeurs	Ahuntsic-Cartierville	151	L'arrondissement a entrepris des suivis plus serrés Le propriétaire de l'immeuble problématique accepte de collaborer : il a acheté de nouveaux bacs à déchets avec couvercle De plus, entre les jours de cueillette des ordures, il les range près de son immeuble, loin des résidences voisines Problème réglé
Environnement et développement durable Parcs et espaces verts	Suivi annuel des engagements - Forêt du parc Angrignon	Le Sud-Ouest Service des grands parcs, du verdissement et du Mont-Royal	34	Engagements respectés de limiter les interventions dans cette forêt, pour en assurer la régénération
Services municipaux Qualité des services	Plainte sur la teneur d'une communication transmise par l'arrondissement à un citoyen	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de Grâce	54	Dossier réglé par médiation L'arrondissement est sensibilisé à l'importance de rester neutre et factuel dans ses communications avec les citoyens
Vie économique et sociale Salubrité et entretien (moisissures)	Intervention de l'OdM à la suite d'informations diffusées dans les médias sur la gestion de problématiques majeures d'insalubrité (moisissures, coquerelles, punaises, rats) au Domaine Renaissance	Service de la mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation	24	L'OdM a fermé ce dossier après avoir été informé des interventions qui étaient déjà en cours et à la lumière de l'engagement de la Ville à poursuivre ses interventions et à faire les suivis requis

Quelques exemples de dossiers Charte

Plusieurs dossiers résumés dans la Partie I concernent des engagements de la Charte. Vous pourrez les lire aux pages suivantes :

- Dépôt sauvage d'ordures – L'arrondissement intervient finalement : le problème se règle (page 14)
- Nuisances de bruit – L'imminence d'une inspection formelle incite le voisin à intervenir (page 14)
- Nouveau feuillet Info citoyens – Aqueduc / Égout (page 14)
- Conflit de juridiction entre deux divisions – Le dossier tarde à être traité (page 14)
- Nouvelle politique – Retour d'appel dans un délai maximum de 15 jours (page 15)
- Sécurité routière – Circulation et vitesse excessives (page 15)
- Maison de chambres – Problématique de punaises de lit (page 16)
- Déchets des restaurants – Gestion problématique (page 16)
- Activités commerciales causant des nuisances et empiétant sur le terrain d'une école (page 16)
- Travaux d'installation d'un drain français – Arbre municipal endommagé qui doit être abattu – Racines d'un arbre coupées – Frais facturés au citoyen (page 17)
- Cour d'école adjacente à des cours privées – Activités non supervisées – Conteneurs à déchets bruyants et malodorants (page 18)
- Avis de détérioration – Un outil puissant, à utiliser avec sagesse (page 18)



Quelques autres dossiers Charte traités en 2014 mais ouverts dans les années antérieures

En sus des enquêtes déjà en cours relativement à des problèmes de logements insalubres, de bruit, de sécurité routière, de vibrations découlant de la circulation ou encore concernant les modalités d'implantation des ruelles vertes, deux dossiers antérieurs méritent d'être soulignés :

• Terrasses implantées sur le domaine public – Accessibilité et sécurité

Une directive du Comité exécutif prévoit que toutes les terrasses implantées sur le domaine public de la Ville de Montréal devraient être universellement accessibles, au plus tard en 2017. Cette directive a été émise en réponse au *Rapport de la Commission permanente sur le développement social et la diversité montréalaise sur les terrasses universellement accessibles* (2012). Elle est conforme aux engagements de la Ville contenus dans la Charte (art. 28 f) et dans la *Politique municipale d'accessibilité universelle* de 2011.

Les anciennes façons de faire doivent donc être repensées et les aménagements, modifiés afin de limiter leurs impacts négatifs sur les personnes à mobilité réduite ou ayant un autre type de handicap (tel que visuel ou auditif). Malgré la résistance de certains commerçants, la Ville doit s'assurer que toutes les terrasses aménagées sur le domaine public soient accessibles, et que leur aménagement ne porte pas atteinte au droit des personnes ayant des limitations de circuler librement et de façon sécuritaire, dans la ville.

Promouvoir l'inclusion peut vouloir dire qu'on remet en cause certaines habitudes bien ancrées mais au bout du compte, tout le monde, y compris la Ville, y gagnera ! Les services centraux et les arrondissements sont de plus en plus sensibles à cette question. Nous faisons des suivis réguliers sur l'évolution de ces dossiers, plus particulièrement dans les arrondissements de Ville-Marie et de Rosemont–La Petite-Patrie.

• Quartier des spectacles – Accessibilité universelle et sécurité

Depuis plus de deux ans, nous poursuivons nos suivis auprès des gestionnaires de ce site et des milieux associatifs concernés, en vue d'en améliorer l'accessibilité sécuritaire pour les personnes ayant un handicap. Nous serons particulièrement vigilants à l'égard des prochaines phases du projet. Il serait important que la Ville tienne compte de l'accessibilité universelle en amont, dès l'étape de planification des travaux.

RECOMMANDATION émise dans les dossiers relatifs à la Charte en 2014

Une seule **RECOMMANDATION** a été émise dans un dossier Charte en 2014 :

- **RECOMMANDATION** à l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal de mettre en place une directive claire de retour d'appel des citoyens dans un court délai, à sa Division des études techniques : **acceptée**.

Délai de traitement des dossiers relatifs à la Charte en 2014

En ce qui concerne les plaintes touchant l'application de la Charte, la durée moyenne des enquêtes qui ont été amorcées et menées à terme durant l'année 2014 s'établit à **43,86** jours ouvrables.

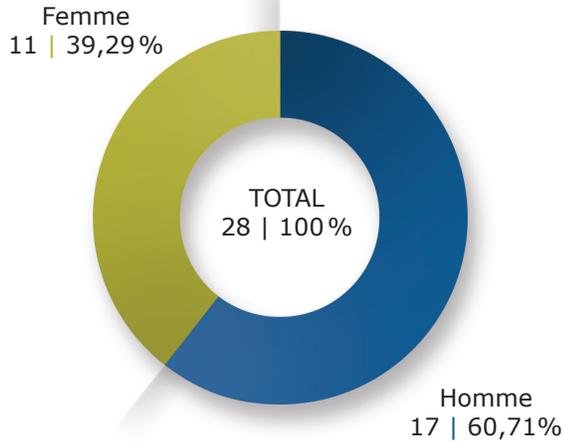
Au 31 décembre 2014, **23** enquêtes relatives à la Charte étaient toujours en cours : **17** dossiers 2014 et **6** dossiers amorcés dans les années antérieures.

	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1 ^{ER} JANVIER 2015	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2010	2	1	1	12	13	9	7	20	1	66	92,79
%	3,03	1,52	1,52	18,18	19,7	13,64	10,61	30,3	1,52	100%	
2011	1	3	4	6	14	10	3	16	0	57	98,65
%	1,75	5,26	7,02	10,53	24,56	17,54	5,26	28,07	0	100%	
2012	5	1	1	7	10	11	13	30	1	79	111,66
%	6,33	1,27	1,27	8,86	12,66	13,92	16,46	37,97	1,27	100%	
2013	0	1	0	7	7	5	7	23	4	54	99,06
%	0	1,85	0	12,96	12,96	9,26	12,96	42,59	7,41	100%	
2014	0	1	0	0	3	3	4	7	17	35	43,86
%	0	2,86	0	0	8,57	8,57	11,43	20	48,57	100%	

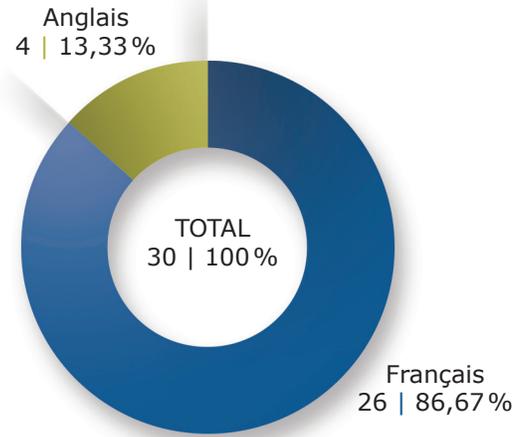


Profil des plaignants dans les dossiers relatifs à la Charte en 2014

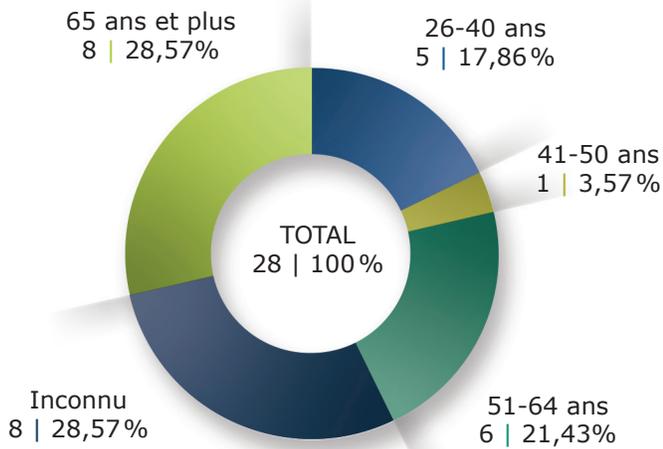
A. Sexe



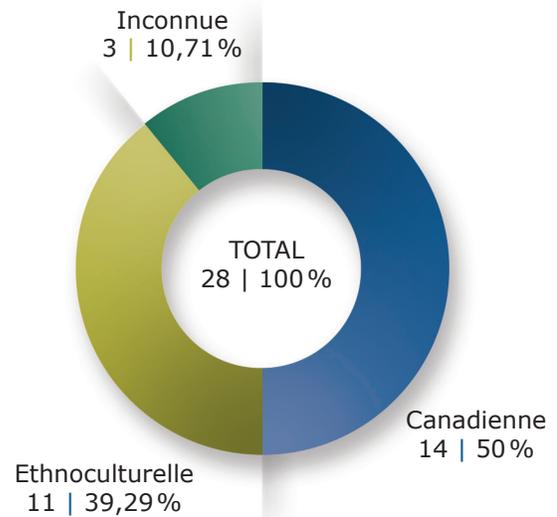
B. Langue de correspondance



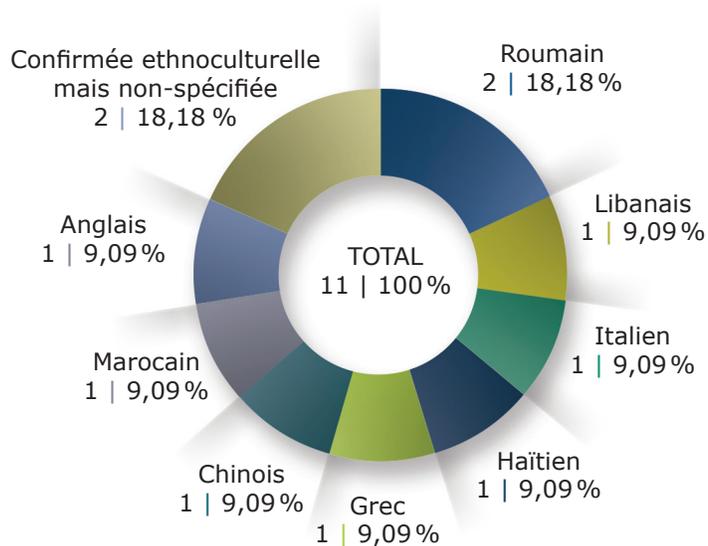
C. Groupe d'âge



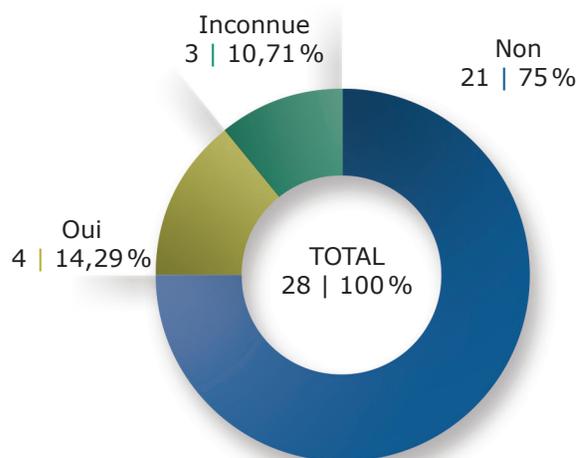
D. Origine des plaignants



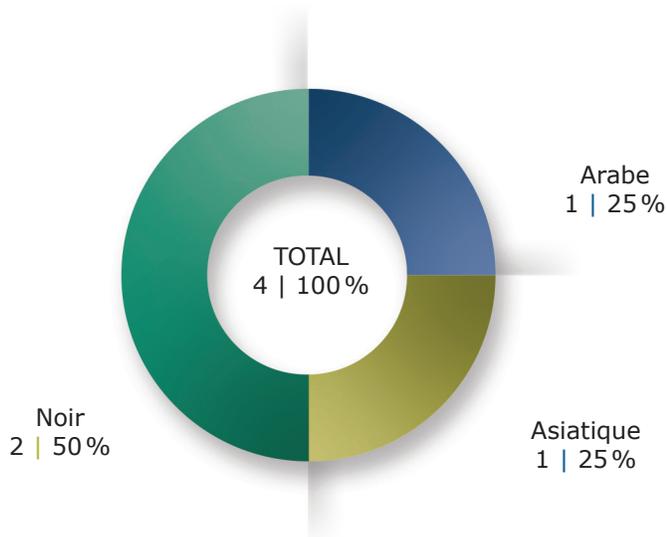
E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées



F. Plaignants d'une minorité visible



G. Détail des minorités visibles déclarées



Ajoutons qu'en 2014 :

- **1** enquête a mis en cause une personne morale
- **1** dossier Charte a été soumis par un groupe de citoyens
- **5** nouvelles enquêtes Charte ont été lancées par l'Odm



Partie IV

PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR ENTITÉ

Voici, pour chacune des entités, un portrait global des différents dossiers traités ainsi que des interventions de notre bureau, au cours de l'année 2014.

ARRONDISSEMENTS

AHUNTSIC-CARTIERVILLE | 41 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (2)
Aqueduc/Égout (3)
Arbre (3)
Bruit (2)
Circulation (3)
Communications (2)
Déchets/Recyclage (3)
Fourrière – entreposage de meubles (1)
Nuisances (3)
Participation citoyenne (1)
Permis (3)
Qualité des services (2)
Remorquage (1)
Salubrité et entretien – rats et souris (1)
Sports et loisirs (3)
Stationnement/SRRR/Vignettes (1)
Voirie/Travaux publics (5)
Zonage/Urbanisme/Dérogação (2)

8 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :

- Des citoyens contestent le fait de devoir payer pour le remplacement d'une conduite d'égout située sous une ruelle publique – en traitement
- Plainte de bruit excessif émanant d'une thermopompe – dossier Charte – en traitement
- Dépôts fréquents d'ordures au mauvais endroit et en dehors des heures permises – réglée
- Insatisfaction dans le traitement d'une requête (Qualité des services) – dossier Charte – non fondée
- Enquête à l'initiative de l'OdM concernant le remorquage de véhicules sur des terrains privés – suspension temporaire de l'enquête
- Expulsion d'un jardin communautaire – en traitement
- Plainte contre une construction voisine – non fondée
- Citoyenne empêchée de poser une question lors d'une assemblée du Conseil d'arrondissement – dossier Charte – non fondée

Résultats :

32 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 suspension temporaire de l'enquête
3 non fondées
1 réglée
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
78,64 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Bruits et autres nuisances : activités sociales tenues dans un établissement religieux – dossier Charte; ouverte le 30 janvier 2012; toujours active
- Problème d'inondations récurrentes dans deux résidences; ouverte le 19 octobre 2012; toujours active

Sujets des plaintes :

Bruit (2)

Voirie/Travaux publics (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Plainte de bruit excessif émanant du moteur d'une piscine – dossier Charte – réglée

Résultats :

2 référées avant enquête

1 réglée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
45 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



Sujets des plaintes :

Animal (2)
 Application de la réglementation (6)
 Aqueduc/Égout (1)
 Arbre (5)
 Bruit (7)
 Circulation (1)
 Communications (1)
 Comportement d'un employé (6)
 Déchets/Recyclage (2)
 Décision du Conseil d'arrondissement (1)
 Divers (2)
 Incendie/Sécurité publique (1)
 Nuisances (2)
 Parcs et espaces verts (1)
 Participation citoyenne (2)
 Permis (6)
 Personne handicapée (1)
 Qualité des services (3)
 Salubrité et entretien – autres (4)
 Salubrité et entretien – moisissures (5)
 Salubrité et entretien – punaises (1)
 Salubrité et entretien – rats et souris (1)
 Sports et loisirs (1)
 Stationnement/SRRR/Vignettes (7)
 Voirie/Travaux publics (7)

14 enquêtes approfondies dont 8 dossiers Charte :

- Contestation des exigences de l'arrondissement quant à un mur mitoyen – non fondée
- Litige concernant l'application d'un règlement (agrandissement d'un balcon) – non fondée
- Activités non-conformes par un voisin – en traitement
- Plainte de bruit excessif émanant d'un parc à proximité – dossier Charte – non fondée
- Plainte de bruit excessif émanant d'une thermopompe – dossier Charte – réglée
- Plainte de bruit excessif émanant d'un compresseur – dossier Charte – en traitement
- Intersection dangereuse – dossier Charte – en traitement
- Plainte concernant différentes nuisances (bruit et ordures) – dossier Charte – refus de collaboration
- Contestation des exigences de l'arrondissement pour le remplacement de fenêtres – en traitement
- Refus d'un permis par l'arrondissement – en traitement
- Plainte concernant la teneur d'un courriel de l'arrondissement – dossier Charte – réglée
- Allégations d'infiltrations d'eau et de moisissures dans un logement – dossier Charte – non fondée
- Demande d'aménagement d'un débarcadère – dossier Charte – en traitement
- Réfection de trottoir mal exécutée – en traitement

Résultats :

4 désistements avant enquête
 51 référées avant enquête
 7 refusées avant enquête
 1 refus de collaboration
 4 non fondées
 2 réglées
 7 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 46,5 jours ouvrables

6 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Qualité de l'information transmise aux citoyens – dossier Charte; ouverte le 6 décembre 2012; fermée le 14 mai 2014; réglée
- Insatisfaction quant aux interventions de la Ville pour la gestion d'un problème de punaises – dossier Charte; ouverte le 25 janvier 2013; fermée le 30 mai 2014; non fondée
- Aucune réponse à une demande d'un citoyen – dossier Charte; ouverte le 16 juillet 2013; fermée le 10 avril 2014; réglée
- Citoyenne privée d'eau pendant 5 jours – dossier Charte; ouverte le 16 août 2013; fermée le 28 mars 2014; réglée
- Feux de signalisation trop courts – dossier Charte; ouverte le 29 octobre 2013; fermée le 14 mai 2014; réglée
- Long délai de traitement d'une requête – dossier Charte; ouverte le 29 octobre 2013; fermée le 24 janvier 2014; refus de collaboration

L'ÎLE-BIZARD-SAINTE-GENEVIÈVE | 16 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (3)
Aqueduc/Égout (2)
Bruit (1)
Décision du Conseil d'arrondissement (1)
Incendie/Sécurité publique (3)
Malversations alléguées (2)
Nuisances (1)
Permis (1)
Voirie/Travaux publics (2)

9 enquêtes approfondies aucun dossier Charte :

- Plaintes concernant différentes non-conformités – en traitement
- Entreposage illégal chez un voisin – en traitement
- Absence d'eau potable dans un parc de maisons mobiles – en traitement
- Non-conformité et mauvais entretien d'une borne-sèche – en traitement
- Absence d'éclairage dans un secteur – en traitement
- Signalisation déficiente dans un secteur – en traitement
- Odeurs nauséabondes dans un secteur – en traitement
- Demande de réfection d'une rue – en traitement
- Entretien et déneigement inadéquat dans un secteur – en traitement

Résultats :

6 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
9 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
enquêtes en cours

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Opposition à un projet de construction; ouverte le 30 mai 2013; fermée le 27 mars 2014; non fondée

Commentaire :

Nous traitons actuellement diverses allégations de non-conformités dans un parc de maisons mobiles où, notamment, il n'y aurait pas d'accès à l'eau potable pour les résidents

LACHINE | 5 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Aqueduc/Égout (1)
Bruit (1)
Circulation (1)
Salubrité et entretien – autres (1)
Voirie/Travaux publics (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

5 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

Commentaire :

L'arrondissement récidive : aucune enquête approfondie cette année !



Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (2)
Aqueduc/Égout (3)
Arbre (1)
Comportement d'un employé (2)
Déchets/Recyclage (2)
Divers (1)
Fourrière – entreposage de meubles (1)
Permis (1)
Ruelle (2)
Stationnement/SRRR/ Vignettes (1)
Voirie/Travaux publics (2)
Zonage/Urbanisme/ Dérogation (2)

4 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Demande d'épandage de gravier dans une ruelle – en traitement
- Délai de remplacement d'un feu de signalisation – référée pendant l'enquête
- Accumulation récurrente d'eau devant une résidence – non fondée
- Agrandissement d'une entrée de stationnement ayant des répercussions négatives sur la propriété voisine – refusée après enquête

Résultats :

14 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 référée pendant l'enquête
1 refusée après enquête
1 non fondée
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
29,75 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Difficultés à obtenir une dérogation mineure; ouverte le 4 décembre 2013; fermée le 15 juillet 2014; réglée

Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (11)
 Aqueduc/Égout (2)
 Bruit (4)
 Circulation (2)
 Communications (2)
 Comportement d'un employé (2)
 Déchets/Recyclage (5)
 Décision du Conseil d'arrondissement (1)
 Déneigement (3)
 Divers (4)
 Entrée charretière (2)
 Incendie/Sécurité publique (2)
 Nuisances (2)
 Participation citoyenne (2)
 Permis (13)
 Personne handicapée (1)
 Propreté (1)
 Qualité des services (1)
 Remorquage (1)
 Salubrité et entretien – autres (2)
 Salubrité et entretien – moisissures (2)
 Salubrité et entretien – punaises (1)
 Stationnement/SRRR/Vignettes (4)
 Taxe – sauf foncière (3)
 Voirie/Travaux publics (9)
 Zonage/Urbanisme/Dérogation (1)

14 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :

- Chantier arrêté par l'arrondissement (nouveaux permis et nouveaux frais exigés) – réglée
- Travaux sur un immeuble voisin – référée pendant l'enquête
- Plainte de vibrations dans une maison causées par l'état de la chaussée et la circulation de camions lourds – dossier Charte – en traitement
- Interventions de l'arrondissement contestées (inspections et constats) – non fondée
- Problème lié à une entrée charretière – réglée
- Absence de consultation des citoyens riverains d'une future aire d'exercice canin – dossier Charte – en traitement
- Contestation des exigences de l'arrondissement pour un projet de rénovation – en traitement
- Refus d'un permis pour la construction d'une terrasse sur un toit – non fondée
- Refus d'un permis pour la construction d'un solarium – en traitement
- Avis de non-conformité relatif à des portes – en traitement
- Demande de remboursement d'une vignette SRRR – non fondée
- Contestation de frais d'occupation du domaine public réclamés par l'arrondissement – en traitement
- Contestation des frais de parc – en traitement
- Demande de réfection d'un bout d'asphalte endommagé lors d'opérations de déneigement – réglée

Résultats :

3 désistements avant enquête
 59 référées avant enquête
 7 refusées avant enquête
 1 référée pendant l'enquête
 3 non fondées
 3 réglées
 7 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 25,71 jours ouvrables

6 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Contestation des frais de parc; ouverte le 13 novembre 2013; fermée le 31 mars 2014; **RECOMMANDATION** acceptée
- Contestation d'un processus de consultation des citoyens – dossier Charte; ouverte le 21 octobre 2013; fermée le 28 avril 2014; non fondée
- Annulation d'une demande de permis; ouverte le 27 mars 2013; fermée le 29 avril 2014; refus de collaboration
- Aucun retour d'appel au citoyen – dossier Charte; ouverte le 24 octobre 2013; fermée le 5 septembre 2014; **RECOMMANDATION** acceptée
- Un bris dans la conduite d'égout causerait un problème d'odeurs dans sa résidence – dossier Charte; ouverte le 22 juillet 2013; fermée le 19 juin 2014; réglée
- Signalisation non uniforme sur une rue ayant induit le citoyen en erreur; ouverte le 15 juillet 2013; fermée le 1er avril 2014; réglée



Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (2)
 Aqueduc/Égout (6)
 Arbre (2)
 Bruit (1)
 Communications (3)
 Comportement d'un employé (1)
 Cour municipale – fonctionnement (1)
 Déchets/Recyclage (2)
 Déneigement (1)
 Divers (2)
 Nuisances (1)
 Parcs et espaces verts (1)
 Permis (6)
 Propreté (1)
 Qualité des services (6)
 Salubrité et entretien – autres (1)
 Sports et loisirs (1)
 Stationnement/SRRR/Vignettes (5)
 Voirie/Travaux publics (2)
 Zonage/Urbanisme/Dérogation (3)

6 enquêtes approfondies dont 3 dossiers Charte :

- Information importante n'aurait pas été transmise à un groupe de citoyens – en traitement
- Changement du tracé d'une servitude par l'arrondissement – non-fondée
- Suivi des engagements de la Ville : limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon – dossier Charte – engagements respectés
- Contestation des exigences de l'arrondissement pour obtenir un permis – réglée
- Long délai de traitement d'une demande de réparation d'un bris d'aqueduc – dossier Charte – en traitement
- Amélioration des procédures de l'arrondissement en matière de coupe d'arbres – dossier Charte – en traitement

Résultats :

1 désistement avant enquête
 40 référées avant enquête
 1 refusée avant enquête
 1 non fondée
 1 réglée
 1 suivi des engagements (respectés)
 3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 15 jours ouvrables

3 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Bruit excessif émanant d'une usine de production de tuyaux – dossier Charte; ouverte le 19 novembre 2010; fermée le 10 juin 2014; plusieurs améliorations – désistement de la citoyenne pendant l'enquête
- Informations insuffisantes ou inexactes données par la Ville – dossier Charte; ouverte le 2 juillet 2013; fermée le 5 mai 2014; non fondée
- Problème de circulation dans un secteur – dossier Charte; ouverte le 2 juillet 2013; fermée le 29 août 2014; réglée

Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (10)
 Aqueduc/Égout (2)
 Arbre (2)
 Bruit (3)
 Circulation (2)
 Communications (1)
 Comportement d'un employé (1)
 Déchets/Recyclage (1)
 Déneigement (1)
 Divers (2)
 Droits de la personne (1)
 Environnement/Développement durable (1)
 Fourrière – entreposage de meubles (3)
 Permis (3)
 Réclamation monétaire – aqueduc/égout (1)
 Salubrité et entretien – autres (1)
 Salubrité et entretien – moisissures (3)
 Salubrité et entretien – punaises (2)
 Stationnement/SRRR/Vignettes (1)
 Voirie/Travaux publics (1)
 Zonage/Urbanisme/Dérogation (4)

5 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Contestation de l'exigence de démantèlement d'une mansarde – refusée après enquête
- Pertinence d'avoir donné des constats d'infraction – réglée
- Contestation de l'exigence d'obtention d'un permis et du paiement de frais – non fondée
- Problème de punaises dans une maison de chambres – dossier Charte – non fondée
- Contestation d'un projet de construction – non fondée

Résultats :

37 référées avant enquête
 4 refusées avant enquête
 1 refusée après enquête
 3 non fondées
 1 réglée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 123,4 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Nuisances découlant de la présence d'une aire d'exercice canin au parc Liébert; ouverte le 15 juin 2011; fermée le 8 septembre 2014; **RECOMMANDATION** de fermeture ou de relocalisation refusée



MONTRÉAL-NORD | 19 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (3)
Aqueduc/Égout (3)
Communications (1)
Comportement d'un employé (2)
Déchets/Recyclage (1)
Déneigement (1)
Fourrière – entreposage de meubles (1)
Nuisances (1)
Permis (1)
Ruelle (1)
Salubrité et entretien – autres (1)
Voirie/Travaux publics (1)
Zonage/Urbanisme/Dérogation (2)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Un Avis de non-conformité contenait de l'information erronée – réglée
- Plainte de nuisances émanant d'un lieu de culte – en traitement

Résultats :

16 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 réglée
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
81 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Un arbre de la Ville endommage une propriété – dossier Charte; ouverte le 3 octobre 2013; fermée le 13 février 2014; réglée
- Une entrée charretière sera désaffectée par l'arrondissement; ouverte le 21 octobre 2013; fermée le 19 juin 2014; non fondée

OUTREMONT | 14 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (1)
Arbre (3)
Bruit (3)
Incendie/Sécurité publique (1)
Permis (1)
Salubrité et entretien – rats et souris (2)
Stationnement/SRRR/Vignettes (1)
Taxe – sauf foncière (2)

4 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :

- Enquête à l'initiative de l'OdM : suivi de l'engagement de l'arrondissement de revoir sa réglementation sur la gestion des déchets, par les restaurants – dossier Charte – engagement respecté
- Problème lié à une haie – en traitement
- Plainte de bruit excessif émanant d'une thermopompe – dossier Charte – en traitement
- Contestation d'une facture d'eau – en traitement

Résultats :

10 référées avant enquête
1 suivi des engagements (respectés)
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
33,5 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Non-respect du règlement exigeant des chambres froides et/ou des conteneurs, pour les restaurateurs – dossier Charte; ouverte le 15 septembre 2011; fermé le 4 février 2014; engagement souscrit en début d'année

Sujets des plaintes :

Animal (1)
Aqueduc/Égout (2)
Communications (1)
Comportement
d'un employé (1)
Déneigement (1)
Divers (1)
Salubrité et
entretien – punaises (1)
Voirie/Travaux publics (1)
Zonage/Urbanisme/
Dérogation (1)

3 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Plaintes contre des inspecteurs – en traitement
- Mauvais entretien et déneigement d'une rue – désistement pendant l'enquête
- Suivi des engagements de faire cesser les violations d'un commerçant aux restrictions de zonage – dossier Charte – en traitement

Résultats :

7 référées avant enquête
1 désistement pendant l'enquête
2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
33,5 jours ouvrables

3 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Nuisances : exploitation d'un commerce de location d'outils; ouverte le 19 octobre 2011; fermée le 13 février 2014; engagements souscrits
- Suivi des engagements de l'arrondissement de contrôler les violations d'un commerçant aux restrictions de zonage – dossier Charte – ouverte le 9 août 2013; fermée le 22 janvier 2014; engagements respectés
- Contamination fongique dans un logement – dossier Charte – ouverte le 19 novembre 2013; fermée le 7 mai 2014; désistement pendant l'enquête



Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1)
 Animal (2)
 Application de la réglementation (1)
 Aqueduc/Égout (3)
 Arbre (3)
 Bruit (1)
 Déneigement (1)
 Environnement/
 Développement durable (1)
 Permis (2)
 Personne handicapée (2)
 Propreté (1)
 Qualité des services (1)
 Salubrité et entretien – moisissures (1)
 Sports et loisirs (1)
 Stationnement/SRRR/
 Vignettes (2)
 Voirie/Travaux publics (2)
 Zonage/Urbanisme/
 Dérogation (1)

5 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Une voisine nourrit les oiseaux – non fondée
- Demande de plantation d'arbre – dossier Charte – en traitement
- Longs délais pour effectuer des travaux – en traitement
- Des travaux de pavage nécessaires ne sont pas encore réalisés – en traitement
- Situation d'empiètement problématique – en traitement

Résultats :

1 désistement avant enquête
 18 référées avant enquête
 2 refusées avant enquête
 1 non fondée
 4 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 12,8 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

Sujets des plaintes :

Animal (2)
 Application de la réglementation (4)
 Aqueduc/Égout (1)
 Arbre (1)
 Bibliothèque (1)
 Bruit (3)
 Circulation (1)
 Comportement d'un employé (2)
 Décision du Conseil d'arrondissement (1)
 Fourrière – entreposage de meubles (3)
 Incendie/Sécurité publique (1)
 Permis (4)
 Qualité des services (5)
 Remorquage (1)
 Ruelle (4)
 Salubrité et entretien – autres (1)
 Salubrité et entretien – moisissures (3)
 Salubrité et entretien – punaises (2)
 Sports et loisirs (3)
 Voirie/Travaux publics (3)
 Zonage/Urbanisme/ Dérogation (1)

6 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :

- Contestation des interventions de l'arrondissement (malpropreté d'un terrain privé) – refusée après enquête
- Interventions de l'arrondissement jugées non fondées (balcon non sécuritaire) – non fondée
- Enquête à l'initiative de l'OdM : suivi de l'engagement de l'arrondissement de préciser sa procédure d'implantation des ruelles vertes – dossier Charte – en traitement
- Opposition à la fermeture des accès d'une ruelle – en traitement
- Opposition à la création d'un sentier piétonnier traversant un jardin communautaire – dossier Charte – non fondée
- Compensation pour avoir mis aux ordures certains effets personnels d'un jardinier, dans un jardin communautaire – **RECOMMANDATION** acceptée

Résultats :

2 désistements avant enquête
 36 référées avant enquête
 3 refusées avant enquête
 1 refusée après enquête
 2 non fondées
 1 **RECOMMANDATION**
 2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 33,33 jours ouvrables

7 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Expulsion d'un jardin communautaire : non-respect de la procédure; ouverte le 19 avril 2013; fermée le 18 mars 2014; **RECOMMANDATION** de réintégration refusée
- Demande de réouverture des accès d'une ruelle – dossier Charte; ouverte le 27 juin 2013; fermée le 21 mars 2014; réglée
- Demande de permis pour l'installation d'une plate-forme élévatrice – dossier Charte; ouverte le 5 août 2013; fermée le 2 octobre 2014; désistement pendant l'enquête
- Coupure d'eau en raison de travaux dangereux; ouverte le 22 août 2013; fermée le 8 mai 2014; réglée
- Contamination fongique dans un local de rangement – dossier Charte; ouverte le 21 octobre 2013; fermée le 11 février 2014; non fondée
- Problèmes liés à la circulation de camions lourds – dossier Charte; ouverte le 22 avril 2013; toujours active
- Accessibilité des terrasses dans l'arrondissement – dossier Charte; ouverte le 19 septembre 2013; toujours active



SAINT-LAURENT | 21 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1)
Application de la réglementation (2)
Bibliothèque (1)
Bruit (1)
Communications (1)
Comportement d'un employé (1)
Droits acquis (1)
Permis (5)
Remorquage (1)
Salubrité et entretien – autres (2)
Salubrité et entretien – punaises (2)
Voirie/Travaux publics (1)
Zonage/Urbanisme/ Dérogation (2)

4 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte:

- Refus de l'arrondissement de publier deux ouvrages de nature historique – dossier Charte – en traitement
- Agrandissement d'un espace de stationnement sans permis – réglée
- Non-respect d'un avis d'infraction (salubrité d'un logement) – dossier Charte – refus de règlement
- Difficultés dans l'obtention d'un permis – réglée

Résultats :

17 référées avant enquête
1 refus de règlement
2 réglées
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
111 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Plainte de vitesse excessive sur une rue – dossier Charte; ouverte le 28 octobre 2013; fermée le 25 mai 2014; non fondée
- Nuisances découlant des activités d'une pépinière – dossier Charte; ouverte le 29 juillet 2013; toujours active

SAINT-LÉONARD | 6 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Arbre (1)
Bibliothèque (1)
Bruit (1)
Qualité des services (2)
Stationnement/SRRR/ Vignettes (1)

3 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte:

- Bruit provenant d'activités de danse extérieure – dossier Charte – non fondée
- Contestation d'une facture pour coupe d'arbre – non fondée
- Inaction de l'arrondissement face à un promoteur qui tarde à compléter les infrastructures municipales dans un nouveau développement – dossier Charte – en traitement

Résultats :

2 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
2 non fondées
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
52,33 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Désaffectation d'une entrée charretière par l'arrondissement; ouverte le 9 décembre 2013; fermée le 30 janvier 2014; non fondée

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1)
Application de la réglementation (4)
Arbre (2)
Communications (1)
Comportement d'un employé (3)
Déchets/Recyclage (1)
Déneigement (1)
Nuisances (1)
Permis (2)
Salubrité et entretien – autres (1)
Stationnement/SRRR/Vignettes (1)
Voirie/Travaux publics (3)
Zonage/Urbanisme/Dérogation (4)

5 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Travaux non conformes effectués par un citoyen – réglée
- Interventions de l'arrondissement jugées abusives – non fondée
- Haie à être remplacée par l'arrondissement – en traitement
- Plainte d'interventions nombreuses (harcèlement) de la part d'un inspecteur – en traitement
- L'arrondissement a endommagé une partie de l'entrée d'un citoyen – en traitement

Résultats :

1 désistement avant enquête
17 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 non fondée
1 réglée
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
40,4 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Nuisances en provenance d'une cour école : bruit et conteneurs à déchets – dossier Charte; ouverte le 16 octobre 2013; fermée le 4 février 2014; réglée



Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1)
 Accessibilité universelle (1)
 Animal (4)
 Application de la réglementation (4)
 Aqueduc/Égout (2)
 Arbre (2)
 Bruit (8)
 Circulation (1)
 Comportement d'un employé (3)
 Culture (2)
 Déchets/Recyclage (4)
 Divers (2)
 Fourrière – entreposage de meubles (1)
 Parcs et espaces verts (1)
 Permis (7)
 Personne handicapée (1)
 Propreté (4)
 Qualité des services (1)
 Remorquage (4)
 Salubrité et entretien – autres (1)
 Stationnement/SRRR/ Vignettes (3)
 Subvention – autre que logement (1)
 Voirie/Travaux publics (1)
 Zonage/Urbanisme/ Dérogation (2)

8 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Transaction immobilière souhaitée avec la Ville – en traitement
- Enquête à l'initiative de l'OdM : nouvelle procédure de récupération par un résident non inscrit au bail, des biens entreposés à la suite d'une éviction – réglée
- Contestation de frais imposés pour une demande de permis – non fondée
- Demande d'installation d'un auvent au-dessus d'une terrasse – non fondée
- Contestation de la décision de l'arrondissement de ne plus accorder de permis d'amuseur public aux tatoueurs sur la place Jacques-Cartier – non fondée
- Contestation du déroulement d'une audition pour obtenir un permis de musicien – en traitement
- Contestation du remorquage d'un véhicule (période de déneigement) – non fondée
- Litige quant au statut d'un terrain voisin (public vs privé) – en traitement

Résultats :

50 référées avant enquête
 3 refusées avant enquête
 4 non fondées
 1 réglée
 3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 23,13 jours ouvrables

6 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Demande de réparation d'un mur de soutènement privé adjacent à un terrain municipal; ouverte le 19 août 2013; fermée le 10 juin 2014; non fondée
- Exigences de l'arrondissement pour le remplacement des fenêtres sur un immeuble; ouverte le 25 octobre 2013; fermée le 24 janvier 2014; réglée
- Biens détruits par le mandataire de l'arrondissement; ouverte le 10 décembre 2013; fermée le 30 janvier 2014; non fondée
- Améliorer l'accessibilité universelle au Quartier des spectacles – dossier Charte; ouverte le 4 novembre 2010; toujours active
- Manque de clarté : signalisation de stationnement; ouverte le 20 mars 2012; toujours active
- Accessibilité universelle des terrasses dans l'arrondissement – dossier Charte; ouverte le 7 juin 2013; toujours active

Sujets des plaintes :

Animal (1)
 Application de la réglementation (6)
 Aqueduc/Égout (1)
 Arbre (1)
 Bruit (1)
 Clôture (1)
 Communications (1)
 Comportement d'un employé (1)
 Divers (1)
 Droits acquis (1)
 Entrée charretière (1)
 Fourrière – entreposage de meubles (1)
 Permis (2)
 Propreté (1)
 Salubrité et entretien – autres (2)
 Salubrité et entretien – moisissures (2)
 Salubrité et entretien – punaises (1)
 Stationnement/SRRR/ Vignettes (2)
 Voirie/Travaux publics (2)
 Zonage/Urbanisme/ Dérogation (2)

4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Conteste l'application de la réglementation par l'arrondissement (entretien/encombrement extérieurs) – refusée après enquête
- Conteste l'extinction de droits acquis – non fondée
- Problème d'insalubrité dans une maison – dossier Charte – non fondée
- Marquage de la chaussée vs places de stationnement disponibles – référée pendant l'enquête

Résultats :

24 référées avant enquête
 3 refusées après enquête
 1 référée pendant l'enquête
 1 refusée après enquête
 2 non fondées

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 9 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Exigences pour régler un problème de moisissures dans un immeuble – dossier Charte; ouverte le 17 décembre 2013; fermée le 18 février 2014; non fondée

Commentaire :

Dans les dossiers que nous avons traités en 2014, nous avons conclu, dans un cas, que les interventions de l'arrondissement relativement à des situations où il y avait des problèmes importants d'encombrement et d'insalubrité étaient justifiées et, dans un autre cas, qu'après plus de 10 ans d'inactivité commerciale dans le sous-sol d'un bâtiment résidentiel, il y avait effectivement eu perte des droits acquis permettant d'y exploiter à nouveau un commerce.

Sujets des plaintes :

Circulation (1)
 Communications (1)
 Déchets/Recyclage (1)
 Divers (2)
 Piste cyclable/Vélo (1)
 Salubrité et entretien – moisissures (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

2 référées avant enquête
 5 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



SERVICES CENTRAUX

GREFFE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **5 nouvelles plaintes** reçues en 2014

Sujets des plaintes :

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

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

2 référées avant enquête
3 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

ÉVALUATION FONCIÈRE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **16 nouvelles plaintes** reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1)
Communications (1)
Divers (1)
Évaluation/Taxe foncière (12)
Qualité des services (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

11 référées avant enquête
5 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

CONTRÔLEUR GÉNÉRAL : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **1 nouvelle plainte** reçue en 2014

Sujet de la plainte :

Comportement d'un employé

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

refusée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

Sujets des plaintes :

Divers (2)
Évaluation/Taxe foncière (16)
Qualité des services (3)
Taxe – sauf foncière (16)

6 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Contestation d'intérêts réclamés par la Ville – en traitement
- Demande d'ajustement des droits de mutations immobilières – en traitement
- Litige concernant une facture pour la consommation d'eau (3 dossiers distincts) – 1 non fondée, 2 en traitement
- Taxe d'améliorations locales facturée par erreur (demande de remboursement rétroactif) – en traitement

Résultats :

1 désistement avant enquête
22 référées avant enquête
8 refusées avant enquête
1 non fondée
5 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
5,83 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

AFFAIRES JURIDIQUES

Sujets des plaintes :

Communications (2)
Comportement
d'un employé (3)
Cour municipale –
fonctionnement (80)
Divers (2)
Infraction à une loi (3)
Jugement Cour municipale (13)
Qualité des services (6)
Réclamation monétaire –
autres (1)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Enquête à l'initiative de l'OdM : délais concernant l'émission des constats parchemin – suspension temporaire de l'enquête
- Erreurs administratives dans le traitement d'un dossier – non fondée

Résultats :

5 désistements avant enquête
70 référées avant enquête
33 refusées avant enquête
1 suspension temporaire
de l'enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
114 jours ouvrables

4 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Constats d'infraction similaires signifiés en masse au même bijoutier (3 dossiers); ouvertes le 19, le 27 et le 29 novembre 2012; fermées le 14 mai 2014; non fondées
- Enquête à notre initiative sur les motifs ayant mené à l'envoi d'avis de poursuite des procédures dans de nombreux dossiers, sans avoir procédé à la vérification administrative habituelle; ouverte le 10 décembre 2012; toujours active



DIRECTION DES AFFAIRES CIVILES | 54 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Communications (1)
Qualité des services (1)
Réclamation monétaire –
aqueduc/égout (15)
Réclamation monétaire –
arbre (1)
Réclamation monétaire –
autres (15)
Réclamation monétaire –
chute sur trottoir (9)
Réclamation monétaire –
incident de la route (3)
Réclamation monétaire –
nid-de-poule (4)
Réclamation monétaire –
travaux municipaux (5)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Chute causée par une pièce de métal oubliée sur un trottoir – réglée
- Voiture endommagée (allégation que la cause soit un équipement manquant sur la chaussée) – non fondée

Résultats :

39 référées avant enquête
13 refusées avant enquête
1 non fondée
1 réglée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
62,5 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Entrée endommagée lors de travaux de réfection; ouverte le 20 septembre 2013; fermée le 3 février 2014; non fondée

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 1 nouvelle plainte reçue en 2014

Sujet de la plainte :

Relations de travail

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

référée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

GESTION ET PLANIFICATION IMMOBILIÈRE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 10 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujet des plaintes :

Appel d'offres/Contrat (1)
Divers (4)
Ruelle (2)
Zonage/Urbanisme/
Dérogation (3)

4 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Transaction immobilière souhaitée avec la Ville – en traitement
- Demande de cession d'une ruelle – non fondée
- Litige lié à une servitude – en traitement
- Situation d'empiètement problématique – en traitement

Résultats :

6 référées avant enquête
1 non fondée
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
11,5 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

APPROVISIONNEMENT : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 2 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujet des plaintes :

Appel d'offres/Contrat (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

2 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

INFRASTRUCTURES, VOIRIE ET TRANSPORTS

DIRECTION DES INFRASTRUCTURES | 3 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Divers (1)

Voirie/Travaux publics (2)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Conteste l'installation de lampadaires devant son commerce dans le cadre d'un projet de revitalisation – non fondée

Résultats :

1 référée avant enquête
1 refusée avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
102 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

DIRECTION DES TRANSPORTS | 4 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Piste cyclable/Vélo (3)

Voirie/Travaux publics (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

2 référées avant enquête
2 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Feu de signalisation trop court; ouverte le 29 octobre 2013; fermée le 14 mai 2014; réglée
- Intervention en vue de faire réduire l'espace de dégagement requis (actuellement 5 mètres) aux abords d'une borne d'incendie; ouverte le 9 novembre 2011; toujours active



ENVIRONNEMENT : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 4 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (1)
Environnement/Développement durable (3)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

4 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées : aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE

DIRECTION DE L'HABITATION | 22 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Communications (1)
Qualité des services (2)
Salubrité et entretien – autres (2)
Salubrité et entretien – moisissures (1)
Subvention autre que logement (15)
Zonage/Urbanisme/ Dérogation (1)

4 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :

- Délai de traitement d'une demande de subvention ayant mené à la réduction du montant accordé – dossier Charte – en traitement
- Enquête à l'initiative de l'OdM : intervention sur la gestion d'un dossier d'insalubrité majeure médiatisé – dossier Charte – engagement souscrit
- Demande de subvention à la rénovation majeure – non fondée
- Dossier à l'initiative de l'OdM : suivi de l'engagement de la Ville de ne pas refuser des dossiers sur la base de critères non prévus à la réglementation – engagement respecté et renouvelé

Résultats :

15 référées avant enquête
3 refusées avant enquête
1 non fondée
1 engagement souscrit
1 suivi des engagements (respectés)
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées : 13 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Suivi du projet de protocole entre la Ville et la Direction de santé publique sur les interventions en matière de salubrité – dossier Charte; ouverte le 14 août 2012; fermée le 19 juin 2014; dossier fermé à la suite de l'adoption du nouveau Plan d'action 2014-2017 de lutte à l'insalubrité des logements
- Avis de détérioration émis par la Ville – dossier Charte : ouverte le 6 mai 2013; fermée le 17 décembre 2014; plusieurs améliorations dans la gestion du dossier mais désistement pendant l'enquête

CULTURE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 7 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Bibliothèque (2)
Comportement
d'un employé (1)
Culture (3)
Sports et loisirs (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

6 référées avant enquête
1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

GRANDS PARCS, VERDISSEMENT ET MONT-ROYAL: TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES |
1 nouvelle plainte reçue en 2014

Sujet de la plainte :

Parcs et espaces verts

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Enquête à l'initiative de l'OdM : suivi des engagements de la Ville de limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon – dossier Charte – engagements respectés

Résultat :

Suivi des engagements
(respectés)

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
34 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

ESPACE POUR LA VIE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 1 nouvelle plainte reçue en 2014

Sujet de la plainte :

Stationnement/SRRR/
Vignettes

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte

- Manque de signalisation concernant les tarifs du stationnement – refusée après enquête

Résultat :

refusée après enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
8 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Tarifs d'abonnement familial; ouverte le 28 octobre 2013, fermée le 16 avril 2014; non fondée



EAU : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 4 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Appel d'offres/Contrat (1)
Taxe – sauf foncière (3)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Contestation d'une facture excessive (consommation de l'eau) – en traitement

Résultats :

2 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
enquête en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

RESSOURCES HUMAINES : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 37 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Comportement
d'un employé (1)
Conflit d'intérêts (1)
Qualité des services (1)
Relations de travail (34)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

1 référée avant enquête
36 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

COMMUNICATIONS : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 2 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujet des plaintes :

Communications (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

1 référée avant enquête
1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES |
1 nouvelle plainte reçue en 2014

Sujet de la plainte :
Voirie/Travaux publics

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :
référéé avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

DIVERSITÉ SOCIALE ET SPORTS : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES |
3 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujet des plaintes :
Accessibilité universelle (1)
Personne handicapée (1)
Remorquage (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :
3 référées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



POLICE

DIRECTION DES OPÉRATIONS POLICIÈRES | 80 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Accès à l'information (3)
Appel d'offres/Contrat (1)
Application de la réglementation (4)
Bruit (1)
Communications (2)
Comportement d'un employé (17)
Divers (5)
Fourrière – autres (1)
Incendie/Sécurité publique (3)
Infraction à une loi (28)
Infraction de stationnement (2)
Nuisances (1)
Piste cyclable/Vélo (1)
Qualité des services (1)
Réclamation monétaire – autres (1)
Relations de travail (3)
Remorquage (6)

4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Constat d'infraction reçu par la poste sans interception des policiers – en traitement
- Demande de retrait d'un constat d'infraction (2 dossiers) – 1 référée pendant l'enquête, 1 refusé après enquête
- Litige concernant le remorquage et l'entreposage d'une remorque – dossier Charte – non fondée

Résultats :

2 désistements avant enquête
25 référées avant enquête
49 refusées avant enquête
1 référée pendant l'enquête
1 refusée après enquête
1 non fondée
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
31,75 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

SECTION DES AGENTS DE STATIONNEMENT | 38 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Application de la réglementation (3)
Comportement d'un employé (5)
Infraction à une loi (1)
Infraction de stationnement (22)
Qualité des services (3)
Remorquage (1)
Stationnement/SRRR/Vignettes (3)

3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte

- Contestation de constats d'infraction (3 dossiers distincts) – 2 refusées après enquête, 1 non fondée

Résultats :

17 référées avant enquête
18 refusées avant enquête
2 refusées après enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
31,33 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

FOURRIÈRES MANDATAIRES | 3 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Fourrière – autres (1)
Remorquage (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

3 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Véhicule envoyé à la ferraille; ouverte le 7 janvier 2013, fermée le 9 mai 2014; **RECOMMANDATION** refusée en raison du délai de prescription
- Litige entourant la gestion du remorquage d'une remorque; ouverte le 22 novembre 2013; fermée le 15 mai 2014; réglée

Commentaire :

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

SÉCURITÉ INCENDIE : TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 8 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Communications (2)
Comportement
d'un employé (1)
Incendie/Sécurité publique (4)
Relations de travail (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

7 référées avant enquête
1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES

BIXI MONTRÉAL | **1 nouvelle plainte** reçue en 2014

Sujet de la plainte :
Qualité des services

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :
référé avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL | **6 nouvelles plaintes** reçues en 2014

Sujets des plaintes :
Application de la réglementation (1)
Qualité des services (1)
Taxi (4)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :
1 désistement avant enquête
5 référées avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

COMMISSION DES SERVICES ÉLECTRIQUES DE MONTRÉAL (CSEM) | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2014

Sujets des plaintes :
Qualité des services (1)
Voirie/Travaux publics (3)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :
• Longs délais entourant la réalisation de travaux (2 dossiers) –
2 référées pendant l'enquête

Résultats :
1 référé avant enquête
1 refusée avant enquête
2 référées pendant l'enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2014 complétées :
24 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :
• Terrain grevé d'emprises et d'empiètements; ouverte le 5 août 2013; toujours active

CORPORATION ANJOU 80 | 1 nouvelle plainte reçue en 2014

Sujet de la plainte :

Logement social/HLM/
Subvention au logement

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :
référée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

CORPORATION DE GESTION DES MARCHÉS PUBLICS | 1 nouvelle plainte reçue en 2014

Sujet de la plainte :

Divers

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :
refusée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



Sujets des plaintes :

Accès à l'information (1)
 Animal (1)
 Comportement
 d'un employé (1)
 Logement social/HLM/
 Subvention au logement (51)
 Personne handicapée (1)
 Qualité des services (3)
 Salubrité et entretien –
 autres (1)
 Salubrité et entretien –
 moisissures (2)

8 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Demande d'indemnisation pour un item volé – non fondée
- Problématique avec une locataire (2 dossiers distincts) – 1 référée pendant l'enquête, 1 réglée
- Contestation d'une procédure d'éviction entamée par l'OMHM – refus de collaboration
- Demande de changement de logement (2 dossiers distincts) – 2 non fondées
- Demande pour obtenir un espace de stationnement – en traitement
- Plainte concernant le traitement d'un dossier (qualité des services) – refusée après enquête

Résultats :

2 désistements avant enquête
 45 référées avant enquête
 6 refusées avant enquête
 1 refus de collaboration
 1 référée pendant l'enquête
 1 refusée après enquête
 3 non fondées
 1 réglée
 1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 48,88 jours ouvrables

5 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Pénalité imposée en raison d'un déguerpissement – dossier Charte; ouverte le 13 novembre 2012; fermée le 14 mai 2014; **RECOMMANDATION** acceptée
- Différentes problématiques dans un immeuble et dans un logement; ouverte le 28 octobre 2013; fermée le 22 mai 2014; réglée
- Problème de ventilation dans un logement; ouverte le 5 novembre 2013; fermée le 12 février 2014; réglée
- Délai sur les listes d'attente; ouverte le 20 novembre 2013; fermée le 21 janvier 2014; non fondée
- Pénalité imposée à un locataire; ouverte le 17 décembre 2013; toujours active

SOCIÉTÉ D'HABITATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE MONTRÉAL (SHDM) | 6 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujet des plaintes :

Logement social/HLM/
Subvention au logement (6)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte

- Demande de réparations dans un logement – réglée

Résultats :

5 référées avant enquête
1 réglée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
87 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM) | 13 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Communications (1)
Comportement
d'un employé (1)
Divers (1)
Personne handicapée (1)
Réclamation monétaire –
autres (2)
Relations de travail (1)
Transport (6)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

13 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE STATIONNEMENT DE MONTRÉAL | 2 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Communications (1)
Stationnement/SRRR/
Vignettes (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

2 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Dossier à l'initiative de l'Odm : constats d'infraction dus à une défaillance du système de bornes de paiement – dossier Charte; ouverte le 26 novembre 2013; fermée le 10 décembre 2014; suspension temporaire de l'enquête



ENTITÉS POLITIQUES

CABINET DU MAIRE | 4 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujet des plaintes :

Divers sujets

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

4 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

CONSEIL MUNICIPAL ET PRÉSIDENTE DU CONSEIL | 10 nouvelles plaintes reçues en 2014

Sujets des plaintes :

Animal (1)
Application de la
réglementation (1)
Divers (1)
Évaluation/Taxe foncière (1)
Participation citoyenne (5)
Personne handicapée (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Enquête concernant les restrictions d'accès et mesures de sécurité, lors des séances du Conseil – dossier Charte – en traitement

Résultats :

5 référées avant enquête
4 refusées avant enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
enquête en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

VILLE DE MONTRÉAL EN LIEN AVEC LA COMMISSION CHARBONNEAU | 1 nouvelle plainte reçue en 2014

Sujet de la plainte:

Malversations alléguées

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

refusée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

Partie V

PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR SUJET

ACCÈS À L'INFORMATION | 12 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Rivière-des-Prairies-
Pointe-aux-Trembles (1)
Saint-Laurent (1)
Verdun (1)
Ville-Marie (1)
Évaluation foncière (1)
Greffe (3)
Direction des
opérations policières (3)
OMHM (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

4 référées avant enquête
8 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE | 2 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ville-Marie (1)
Diversité sociale et sports (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

2 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Problèmes d'accessibilité aux terrasses de l'arrondissement – 2 dossiers (Rosemont–La Petite-Patrie et Ville-Marie); ouvertes le 7 juin 2013 et le 19 septembre 2013; toujours actives



ANIMAL | 14 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce (2)
Pierrefonds-Roxboro (1)
Rivière-des-Prairies-
Pointe-aux-Trembles (2)
Rosemont-La Petite-Patrie (2)
Ville-Marie (4)
Villeray-Saint-Michel-
Parc-Extension (1)
OMHM (1)
Conseil municipal (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Une voisine nourrit les oiseaux (Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles) – non fondée

Résultats :

11 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
64 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Nuisances découlant de la présence d'une aire d'exercice canin au parc Liébert (Mercier-Hochelaga-Maisonneuve); ouverte le 15 juin 2011; fermée le 8 septembre 2014; **RECOMMANDATION** de fermeture ou de relocalisation refusée

APPEL D'OFFRES / CONTRAT | 5 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Approvisionnement (2)
Gestion et planification
immobilière (1)
Eau (1)
Direction des opérations
policières (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

5 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (2)
 Côte-des-Neiges–
 Notre-Dame-de-Grâce (6)
 L'Île-Bizard–
 Sainte-Geneviève (3)
 LaSalle (2)
 Le Plateau-Mont-Royal (11)
 Le Sud-Ouest (2)
 Mercier–Hochelaga-
 Maisonneuve (10)
 Montréal-Nord (3)
 Outremont (1)
 Rivière-des-Prairies–
 Pointe-aux-Trembles (1)
 Rosemont–La Petite-Patrie (4)
 Saint-Laurent (2)
 Verdun (4)
 Ville-Marie (4)
 Villeray–Saint-Michel–
 Parc-Extension (4)
 Villeray–Saint-Michel–
 Parc-Extension et Direction
 des opérations policières (2)
 Environnement (1)
 Direction des opérations
 policières (2)
 Section des agents
 de stationnement (3)
 Bureau du taxi (1)
 Conseil municipal (1)

16 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Contestation des exigences de l'arrondissement quant à un mur mitoyen (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – non fondée
- Litige concernant l'application d'un règlement : agrandissement d'un balcon (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – non fondée
- Activités non conformes par un voisin (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – en traitement
- Plaintes concernant différentes non-conformités (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève) – en traitement
- Entreposage illégal chez un voisin (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève) – en traitement
- Chantier arrêté par l'arrondissement : nouveaux permis et nouveaux frais exigés (Le Plateau-Mont-Royal) – réglée
- Travaux sur un immeuble voisin (Le Plateau-Mont-Royal) – référée pendant l'enquête
- Contestation de l'exigence de démantèlement d'une mansarde (Mercier–Hochelaga-Maisonneuve) – refusé après enquête
- Pertinence d'avoir donné des constats d'infraction (Mercier–Hochelaga-Maisonneuve) – réglée
- Enquête à l'initiative de l'OdM : suivi de l'engagement de l'arrondissement de revoir sa réglementation sur la gestion des déchets, par les restaurants – dossier Charte – engagement respecté
- Contestation des interventions de l'arrondissement : malpropreté d'un terrain privé (Rosemont–La Petite-Patrie) – refusée après enquête
- Interventions de l'arrondissement jugées non fondées : balcon non sécuritaire (Rosemont–La Petite-Patrie) – non fondée
- Travaux non conformes effectués par un citoyen (Verdun) – réglée
- Interventions de l'arrondissement jugées abusives (Verdun) – non fondée
- Conteste l'application de la réglementation par l'arrondissement : entretien/encombrement extérieurs (Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension) – refusée après enquête
- Constat d'infraction reçu par la poste sans interception des policiers (Direction des opérations policières) – en traitement

Résultats :

1 désistement avant enquête
 48 référées avant enquête
 4 refusées avant enquête
 1 référée pendant l'enquête
 3 refusées après enquête
 4 non fondées
 3 réglées
 1 suivi des engagements
 (respectés)
 4 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 65,69 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Contestation des frais de parc (Le Plateau-Mont-Royal); ouverte le 13 novembre 2013; fermée le 31 mars 2014; **RECOMMANDATION** acceptée



AQUEDUC / ÉGOUT | 32 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (3)
Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce (1)
L'Île-Bizard-
Sainte-Geneviève (2)
Lachine (1)
LaSalle (3)
Le Plateau-Mont-Royal (2)
Le Sud-Ouest (6)
Mercier-Hochelaga-
Maisonneuve (2)
Montréal-Nord (3)
Pierrefonds-Roxboro (2)
Rivière-des-Prairies-
Pointe-aux-Trembles (3)
Rosemont-La Petite-Patrie (1)
Ville-Marie (2)
Villeray-Saint-Michel-
Parc-Extension (1)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Absence d'eau potable dans un parc de maisons mobiles (L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève) – en traitement
- Des citoyens contestent le fait de devoir payer pour le remplacement d'une conduite d'égout située sous une ruelle publique (Ahuntsic-Cartierville) – en traitement

Résultats :

28 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
enquêtes en cours

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Citoyenne privée d'eau pendant 5 jours – dossier Charte (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce); ouverte le 16 août 2013; fermée le 28 mars 2014; réglée
- Coupure d'eau en raison de travaux dangereux (Rosemont-La Petite-Patrie); ouverte le 22 août 2013; fermée le 8 mai 2014; réglée

ARBRE | 26 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (3)
Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce (5)
LaSalle (1)
Le Sud-Ouest (2)
Mercier-Hochelaga-
Maisonneuve (2)
Outremont (3)
Rivière-des-Prairies-
Pointe-aux-Trembles (3)
Rosemont-La Petite-Patrie (1)
Saint-Léonard (1)
Verdun (2)
Ville-Marie (2)
Villeray-Saint-Michel-
Parc-Extension (1)

4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Contestation d'une facture pour coupe d'arbre (Saint-Léonard) – non fondée
- Haie à être remplacée par l'arrondissement (Verdun) – en traitement
- Problème lié à une haie (Outremont) – en traitement
- Demande de plantation d'arbre (Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles) – dossier Charte – en traitement

Résultats :

22 référées avant enquête
1 non fondée
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
6 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Un arbre de la Ville endommage une propriété (Montréal-Nord) – dossier Charte; ouverte le 3 octobre 2013; fermée le 13 février 2014; réglée

BIBLIOTHÈQUE | 5 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Rosemont–La Petite-Patrie (1)
Saint-Laurent (1)
Saint-Léonard (1)
Service de la culture (2)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Refus de l'arrondissement de publier deux ouvrages de nature historique (Service de la culture) – dossier Charte – en traitement

Résultats :

4 référées avant enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
enquête en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

BRUIT | 39 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (2)
Anjou (2)
Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (7)
L'Île-Bizard–
Sainte-Geneviève (1)
Lachine (1)
Le Plateau-Mont-Royal (3)
Le Sud-Ouest (1)
Mercier–Hochelaga-
Maisonnette (3)
Outremont (3)
Rivière-des-Prairies–
Pointe-aux-Trembles (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (3)
Saint-Laurent (1)
Saint-Léonard (1)
Ville-Marie (8)
Villeray–Saint-Michel–
Parc-Extension (1)
Le Plateau-Mont-Royal et
Direction des opérations
policières (1)

7 enquêtes approfondies; 7 dossiers Charte :

- Plainte de bruit excessif émanant d'un parc à proximité – dossier Charte (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – non fondée
- Plainte de bruit excessif émanant d'une thermopompe (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – réglée
- Plainte de bruit excessif émanant d'un compresseur (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – en traitement
- Plainte de bruit excessif émanant d'une thermopompe (Ahuntsic–Cartierville) – dossier Charte – en traitement
- Plainte de bruit excessif émanant du moteur d'une piscine (Anjou) – dossier Charte – réglée
- Plainte de bruit excessif émanant d'une thermopompe (Outremont) – dossier Charte – en traitement
- Bruit provenant d'activités de danse extérieure (Saint-Léonard) – dossier Charte – non fondée

Résultats :

1 désistement avant enquête
27 référées avant enquête
4 refusées avant enquête
2 non fondées
2 réglées
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
50,43 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Bruit excessif émanant d'une usine de production de tuyaux (Le Sud-Ouest) – dossier Charte; ouverte le 19 novembre 2010; fermée le 10 juin 2014; plusieurs améliorations – désistement de la citoyenne pendant l'enquête



CIRCULATION | 12 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (3)
Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (1)
Lachine (1)
Le Plateau-Mont-Royal (2)
Mercier–Hochelaga-
Maisonneuve (2)
Rosemont–La Petite-Patrie (1)
Ville-Marie (1)
Tous les arrondissements (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Plainte de vibrations dans une maison causées par l'état de la chaussée et la circulation de camions lourds (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte – en traitement

Résultats :

9 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
enquête en cours

4 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Problème de circulation dans un secteur (Le Sud-Ouest) – dossier Charte; ouverte le 2 juillet 2013; fermée le 29 août 2014; réglée
- Plainte de vitesse excessive sur une rue (Saint-Laurent) – dossier Charte; ouverte le 28 octobre 2013; fermée le 25 mai 2014; non fondée
- Feux de signalisation trop courts (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Direction des transports) – dossier Charte; ouverte le 29 octobre 2013; fermée le 14 mai 2014; réglée
- Problèmes liés à la circulation de camions lourds (Rosemont–La Petite-Patrie) – dossier Charte; ouverte le 22 avril 2013; toujours active

CLÔTURE | 1 nouvelle plainte reçue en 2014

Entité visée :

Villeray–Saint-Michel–
Parc-Extension

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

référée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (2)
 Côte-des-Neiges-
 Notre-Dame-de-Grâce (1)
 Le Plateau-Mont-Royal (2)
 Le Sud-Ouest (3)
 Mercier-Hochelaga-
 Maisonneuve (1)
 Montréal-Nord (1)
 Pierrefonds-Roxboro (1)
 Saint-Laurent (1)
 Verdun (1)
 Villeray-Saint-Michel-
 Parc-Extension (1)
 Tous les arrondissements (1)
 Greffe (1)
 Évaluation foncière (1)
 Direction des affaires civiles (1)
 Cour municipale (2)
 Service des communications (2)
 Direction de l'habitation (1)
 Sécurité incendie (2)
 Direction des opérations
 policières (2)
 STM (1)
 Société en commandite
 Stationnement de Montréal (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Information importante n'aurait pas été transmise à un groupe de citoyens (Le Sud-Ouest) – en traitement

Résultats :

2 désistements avant enquête
 21 référées avant enquête
 5 refusées avant enquête
 1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 enquête en cours

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Qualité de l'information transmise aux citoyens (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte; ouverte le 6 décembre 2012; fermée le 14 mai 2014; réglée



COMPORTEMENT D'UN EMPLOYÉ | 54 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce (6)
LaSalle (2)
Le Plateau-Mont-Royal (2)
Le Sud-Ouest (1)
Mercier-Hochelaga-
Maisonneuve (1)
Montréal-Nord (2)
Pierrefonds-Roxboro (1)
Rosemont-La Petite-Patrie (2)
Saint-Laurent (1)
Verdun (3)
Ville-Marie (3)
Villeray-Saint-Michel-
Parc-Extension (1)
Cour municipale (3)
Service de la culture (1)
Ressources humaines (1)
Sécurité incendie (1)
Direction des opérations
policières (17)
Section des agents de
stationnement (5)
Contrôleur général (1)

3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Plainte d'interventions nombreuses (harcèlement) de la part d'un inspecteur (Verdun) – en traitement
- Plaintes contre des inspecteurs (Pierrefonds-Roxboro) – en traitement
- Un avis de non-conformité contenait de l'information erronée (Montréal-Nord) – réglée

Résultats :

1 désistement avant enquête
25 référées avant enquête
25 refusées avant enquête
1 réglée
2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
54 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

CONFLIT D'INTÉRÊTS | 1 nouvelle plainte reçue en 2014

Entité visée :

Ressources humaines

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

refusée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

COUR MUNICIPALE (FONCTIONNEMENT) | 81 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Le Sud-Ouest (1)
Cour municipale (80)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Enquête à l'initiative de l'OdM : délais concernant l'émission des constats parchemin (Cour municipale) – suspension temporaire de l'enquête
- Erreurs administratives dans le traitement d'un dossier (Cour municipale) – non fondée

Résultats :

3 désistements avant enquête
63 référées avant enquête
13 refusées avant enquête
1 suspension temporaire de l'enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
114 jours ouvrables

4 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Constats d'infraction similaires signifiés en masse au même bijoutier – 3 dossiers (Cour municipale); ouvertes le 19, le 27 et le 29 novembre 2012; fermées le 14 mai 2014; non fondées
- Enquête à notre initiative sur les motifs ayant mené à l'envoi d'avis de poursuite des procédures dans de nombreux dossiers, sans avoir procédé à la vérification administrative habituelle (Cour municipale); ouverte le 10 décembre 2012; toujours active

CULTURE | 5 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ville-Marie (2)
Service de la culture (3)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

4 référées avant enquête
1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



DÉCHETS / RECYCLAGE | 21 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (3)
Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (2)
LaSalle (2)
Le Plateau-Mont-Royal (4)
Le Sud-Ouest (2)
Mercier–Hochelaga-
Maisonneuve (1)
Montréal-Nord (1)
Verdun (1)
Ville-Marie (4)
Tous les arrondissements (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Dépôts fréquents d'ordures au mauvais endroit et en dehors des heures permises (Ahuntsic–Cartierville) – réglée

Résultats :

19 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 réglée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
151 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Non-respect du règlement exigeant des chambres froides et/ou des conteneurs, pour les restaurateurs (Outremont) – dossier Charte; ouverte le 15 septembre 2011; fermée le 4 février 2014; engagement souscrit en début d'année

DÉCISION D'UN CONSEIL D'ARRONDISSEMENT | 3 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (1)
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

3 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

DÉCISION DU CONSEIL MUNICIPAL | 1 nouvelle plainte reçue en 2014

Entité visée :

Le Plateau-Mont-Royal

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

refusée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

DÉCISION JUDICIAIRE | 5 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

Entité non municipale

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

5 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

DÉNEIGEMENT | 9 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Le Plateau-Mont-Royal (3)
Le Sud-Ouest (1)
Mercier-Hochelaga-
Maisonnette (1)
Montréal-Nord (1)
Pierrefonds-Roxboro (1)
Rivière-des-Prairies-
Pointe-aux-Trembles (1)
Verdun (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Mauvais entretien et déneigement d'une rue (Pierrefonds-Roxboro) – désistement pendant l'enquête

Résultats :

8 référées avant enquête
1 désistement pendant
l'enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
65 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

DIFFÉREND PRIVÉ | 112 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

Entité non municipale

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Refus d'une candidature dans un club de gymnastique (Le Sud-Ouest) – refusée après enquête

Résultats :

111 refusées avant enquête
1 refusée après enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
6 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



DIVERS | 35 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (2)
LaSalle (1)
Le Plateau-Mont-Royal (4)
Le Sud-Ouest (1)
Mercier–Hochelaga-
Maisonnette (2)
Pierrefonds-Roxboro (1)
Villeray–Saint-Michel–
Parc-Extension (1)
Tous les arrondissements (2)
Évaluation foncière (1)
Cour municipale (1)
Direction des
infrastructures (1)
Finances (2)
Gestion et planification
immobilière (1)
Direction des opérations
policières (4)
Conseil municipal (1)
Cabinet du maire (4)
Corporation de gestion
des marchés publics (1)
STM (1)
Le Sud-Ouest et Gestion et
planification immobilière (1)
Ville-Marie et Gestion et
planification immobilière (2)
Cour municipale et Direction
des opérations policières (1)

3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Changement du tracé d'une servitude par l'arrondissement (Le Sud-Ouest) – non fondée
- Interventions de l'arrondissement contestées : inspections et constats (Le Plateau-Mont-Royal) – non fondée
- Transaction immobilière souhaitée avec la Ville (Ville-Marie et Gestion et planification immobilière) – en traitement

Résultats :

1 désistement avant enquête
10 référées avant enquête
21 refusées avant enquête
2 non fondées
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
36,67 jours ouvrables

3 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Demande de réparation d'un mur de soutènement privé adjacent à un terrain municipal (Ville-Marie); ouverte le 19 août 2013; fermée le 10 juin 2014; non fondée
- Tarifs d'abonnement familial (Espace pour la vie); ouverte le 28 octobre 2013, fermée le 16 avril 2014; non fondée
- Terrain grevé d'emprises et d'empiètements (Commission des services électriques); ouverte le 5 août 2013; toujours active

DROITS ACQUIS | 2 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

Saint-Laurent (1)
Villeray–Saint-Michel–
Parc-Extension (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Conteste l'extinction de droits acquis (Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension) – non fondée

Résultats :

1 référée avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
21 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

DROITS DE LA PERSONNE | 1 nouvelle plainte reçue en 2014

Entité visée :

Mercier-Hochelaga-
Maisonneuve

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :
référée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

ENTRÉE CHARRETIÈRE | 3 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Le Plateau-Mont-Royal (2)
Villeray-Saint-Michel-
Parc-Extension (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Problème lié à une entrée charretière (Le Plateau-Mont-Royal) – réglée

Résultats :
2 référées avant enquête
1 réglée

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2014 complétées :
34 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Une entrée charretière sera désaffectée par l'arrondissement (Montréal-Nord); ouverte le 21 octobre 2013; fermée le 19 juin 2014; non fondée
- Désaffectation d'une entrée charretière par l'arrondissement (Saint-Léonard); ouverte le 9 décembre 2013; fermée le 30 janvier 2014; non fondée

ENVIRONNEMENT / DÉVELOPPEMENT DURABLE | 4 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Mercier-Hochelaga-
Maisonneuve (1)
Rivière-des-Prairies-
Pointe-aux-Trembles et
Environnement (1)
Environnement (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :
3 référées avant enquête
1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen
des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

ÉVALUATION / TAXE FONCIÈRE | 29 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Finances (16)
Évaluation foncière (12)
Conseil municipal (1)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Contestation d'intérêts réclamés par la Ville (Finances) – en traitement
- Demande d'ajustement des droits de mutations immobilières (Finances) – en traitement

Résultats :

19 référées avant enquête
8 refusées avant enquête
2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
enquêtes en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

FOURRIÈRE (AUTRES) | 2 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Direction des opérations
policières (1)
Fourrières mandataires (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

2 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Véhicule envoyé à la ferraille (Fourrières mandataires); ouverte le 7 janvier 2013, fermée le 9 mai 2014; **RECOMMANDATION** refusée en raison du délai de prescription

FOURRIÈRE (ENTREPOSAGE DE MEUBLES) | 11 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (1)
LaSalle (1)
Mercier–Hochelaga-
Maisonnette (3)
Montréal-Nord (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (3)
Ville-Marie (1)
Villeray–Saint-Michel-
Parc-Extension (1)

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Enquête à l'initiative de l'OdM : nouvelle procédure de récupération par un résident non inscrit au bail, des biens entreposés à la suite d'une éviction (Ville-Marie) – réglée

Résultats :

8 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 réglée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
13 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

INCENDIE / SÉCURITÉ PUBLIQUE | 13 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce (1)
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (3)
Le Plateau-Mont-Royal (1)
Outremont (1)
Le Plateau-Mont-Royal et
Direction des opérations
policières (1)
Rosemont-La Petite-Patrie et
Service de sécurité incendie (1)
Service de sécurité incendie (3)
Direction des opérations
policières (2)

4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Intersection dangereuse – dossier Charte (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – en traitement
- Non-conformité et mauvais entretien d'une borne-sèche (L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève) – en traitement
- Absence d'éclairage dans un secteur (L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève) – en traitement
- Signalisation déficiente dans un secteur (L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève) – en traitement

Résultats :

9 référées avant enquête
4 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
enquêtes en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

INFRACTION À UNE LOI | 33 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Cour municipale (3)
Direction des opérations
policières (28)
Section des agents de
stationnement (1)
Entité non municipale (1)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Demande de retrait d'un constat d'infraction – 2 dossiers (Direction des opérations policières) – 1 référée pendant l'enquête, 1 refusé après enquête

Résultats :

7 référées avant enquête
24 refusées avant enquête
1 référée pendant l'enquête
1 refusée après enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
21 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



INFRACTION DE STATIONNEMENT | 24 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Direction des opérations policières (2)
Section des agents de stationnement (22)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Contestation de constats d'infraction – 2 dossiers distincts (Section des agents de stationnement) – 2 refusées après enquête

Résultats :

4 référées avant enquête
18 refusées avant enquête
2 refusées après enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
8,5 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

JUGEMENT COUR MUNICIPALE | 13 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

Cour municipale

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

13 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

Entités visées :

Corporation Anjou 80 (1)
OMHM (51)
SHDM (6)

7 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Demande d'indemnisation pour un item volé (OMHM) – non fondée
- Problématique avec une locataire – 2 dossiers distincts (OMHM) – 1 référée pendant l'enquête, 1 réglée
- Contestation d'une procédure d'éviction (OMHM) – refus de collaboration
- Demande de changement de logement (OMHM) – non fondée
- Demande pour obtenir un espace de stationnement (OMHM) – en traitement
- Demande de réparations dans un logement (SHDM) – réglée

Résultats :

2 désistements avant enquête
44 référées avant enquête
5 refusées avant enquête
1 refus de collaboration
1 référée pendant l'enquête
2 non fondées
2 réglées
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
47,14 jours ouvrables

5 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Pénalité imposée en raison d'un déguerpissement – dossier Charte (OMHM); ouverte le 13 novembre 2012; fermée le 14 mai 2014; **RECOMMANDATION** acceptée
- Différentes problématiques dans un immeuble et dans un logement (OMHM); ouverte le 28 octobre 2013; fermée le 22 mai 2014; réglée
- Problème de ventilation dans un logement (OMHM); ouverte le 5 novembre 2013; fermée le 12 février 2014; réglée
- Délai sur les listes d'attente (OMHM); ouverte le 20 novembre 2013; fermée le 21 janvier 2014; non fondée
- Pénalité imposée à un locataire (OMHM); ouverte le 17 décembre 2013; toujours active

Entités visées :

L'Île-Bizard-Sainte-Genève (1)
Lien avec la Commission
Charbonneau (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

1 référée avant enquête
1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



NUISANCES | 11 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (3)
Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (2)
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1)
Le Plateau-Mont-Royal (1)
Le Sud-Ouest (1)
Montréal-Nord (1)
Verdun (1)
Le Plateau-Mont-Royal et
Direction des opérations
policières (1)

3 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Plainte concernant différentes nuisances : bruit et ordures – dossier Charte (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – refus de collaboration
- Odeurs nauséabondes dans un secteur (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève) – en traitement
- Plainte de nuisances émanant d'un lieu de culte (Montréal-Nord) – en traitement

Résultats :

8 référées avant enquête
1 refus de collaboration
2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
29,67 jours ouvrables

4 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Nuisances : exploitation d'un commerce de location d'outils (Pierrefonds-Roxboro); ouverte le 19 octobre 2011; fermée le 13 février 2014; engagements souscrits
- Nuisances en provenance d'une cour école : bruit et conteneurs à déchets – dossier Charte (Verdun); ouverte le 16 octobre 2013; fermée le 4 février 2014; réglée
- Bruits et autres nuisances : activités sociales tenues dans un établissement religieux – dossier Charte (Ahuntsic–Cartierville); ouverte le 30 janvier 2012; toujours active
- Nuisances découlant des activités d'une pépinière – dossier Charte (Saint-Laurent); ouverte le 29 juillet 2013; toujours active

ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX | 130 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

Entité non municipale

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Refus de subvention rétroactive : stabilisation des fondations – refusée après enquête

Résultats :

129 refusées avant enquête
1 refusée après enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
3 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

PARCS ET ESPACES VERTS | 3 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce (1)
Ville-Marie (1)
Le Sud-Ouest et Grands parcs,
verdissement et
Mont-Royal (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Suivi des engagements de la Ville : limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon (Le Sud-Ouest et Grands parcs, verdissement et Mont-Royal) – dossier Charte – engagements respectés

Résultats :

- 1 référée avant enquête
- 1 refusée avant enquête
- 1 suivi des engagements (respectés)

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
34 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

PARTICIPATION CITOYENNE | 10 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (1)
Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce (2)
Le Plateau-Mont-Royal (2)
Conseil municipal (2)
Présidence du Conseil
municipal (3)

3 enquêtes approfondies; 3 dossiers Charte :

- Citoyenne empêchée de poser une question lors d'une assemblée du Conseil d'arrondissement (Ahuntsic-Cartierville) – dossier Charte – non fondée
- Absence de consultation des citoyens riverains d'une future aire d'exercice canin (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte – en traitement
- Enquête concernant les restrictions d'accès et mesures de sécurité, lors des séances du Conseil (Conseil municipal et sa Présidence) – dossier Charte – en traitement

Résultats :

- 1 désistement avant enquête
- 6 référées avant enquête
- 1 non fondée
- 2 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
26,33 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Contestation d'un processus de consultation des citoyens (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte; ouverte le 21 octobre 2013; fermée le 28 avril 2014; non fondée



Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (3)
 Côte-des-Neiges–
 Notre-Dame-de-Grâce (6)
 L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (1)
 LaSalle (1)
 Le Plateau-Mont-Royal (13)
 Le Sud-Ouest (6)
 Mercier–Hochelaga-
 Maisonneuve (3)
 Montréal-Nord (1)
 Outremont (1)
 Rivière-des-Prairies–
 Pointe-aux-Trembles (2)
 Rosemont–La Petite-Patrie (4)
 Saint-Laurent (5)
 Verdun (2)
 Ville-Marie (7)
 Villeray–Saint-Michel–
 Parc-Extension (2)

13 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Agrandissement d'un espace de stationnement sans permis (Saint-Laurent) – réglée
- Contestation de frais imposés pour une demande de permis (Ville-Marie) – non fondée
- Demande d'installation d'un auvent au-dessus d'une terrasse (Ville-Marie) – non fondée
- Contestation de la décision de l'arrondissement de ne plus accorder de permis d'amuseur public aux tatoueurs sur la place Jacques-Cartier (Ville-Marie) – non fondée
- Contestation du déroulement d'une audition pour obtenir un permis de musicien (Ville-Marie) – en traitement
- Contestation de l'exigence d'obtention d'un permis et du paiement de frais (Mercier–Hochelaga-Maisonneuve) – non fondée
- Contestation des exigences de l'arrondissement pour un projet de rénovation (Le Plateau-Mont-Royal) – en traitement
- Refus d'un permis pour la construction d'une terrasse sur un toit (Le Plateau-Mont-Royal) – non fondée
- Refus d'un permis pour la construction d'un solarium (Le Plateau-Mont-Royal) – en traitement
- Avis de non-conformité relatif à des portes (Le Plateau-Mont-Royal) – en traitement
- Contestation des exigences de l'arrondissement pour obtenir un permis (Le Sud-Ouest) – réglée
- Contestation des exigences de l'arrondissement pour le remplacement de fenêtres (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – en traitement
- Refus d'un permis par l'arrondissement (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – en traitement

Résultats :

2 désistements avant enquête
 41 référées avant enquête
 1 refusée avant enquête
 5 non fondées
 6 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 43,77 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Annulation d'une demande de permis (Le Plateau-Mont-Royal); ouverte le 27 mars 2013; fermée le 29 avril 2014; refus de collaboration
- Opposition à un projet de construction (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève); ouverte le 30 mai 2013; fermée le 27 mars 2014; non fondée

PERSONNE HANDICAPÉE | 9 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce (1)
Le Plateau-Mont-Royal (1)
Rivière-des-Prairies-
Pointe-aux-Trembles (2)
Ville-Marie (1)
Diversité sociale (1)
Présidence du Conseil
municipal (1)
OMHM (1)
STM (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

1 désistement avant enquête
7 référées avant enquête
1 refusée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Demande de permis pour l'installation d'une plate-forme élévatrice (Rosemont-La Petite-Patrie) – dossier Charte; ouverte le 5 août 2013; fermée le 2 octobre 2014; désistement pendant l'enquête
- Améliorer l'accessibilité universelle au Quartier des spectacles (Ville-Marie) – dossier Charte; ouverte le 4 novembre 2010; toujours active

PISTE CYCLABLE / VÉLO | 4 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Tous les arrondissements (1)
Direction des transports (2)
Direction des transports
et Direction des opérations
policières (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

1 référée avant enquête
3 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

PROPRETÉ | 8 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Le Plateau-Mont-Royal (1)
Le Sud-Ouest (1)
Rivière-des-Prairies-
Pointe-aux-Trembles (1)
Ville-Marie (4)
Villeray-Saint-Michel-
Parc-Extension (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

8 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (2)
 Côte-des-Neiges–
 Notre-Dame-de-Grâce (3)
 Le Plateau-Mont-Royal (1)
 Le Sud-Ouest (6)
 Rivière-des-Prairies–
 Pointe-aux-Trembles (1)
 Rosemont–La Petite-Patrie (5)
 Saint-Léonard (2)
 Ville-Marie (1)
 Évaluation foncière (1)
 Cour municipale (5)
 Direction des affaires civiles (1)
 Ressources humaines (1)
 Greffe (1)
 Finances (2)
 Direction de l’habitation (2)
 Direction des opérations
 policières (1)
 Section des agents de
 stationnement (3)
 Bixi Montréal (1)
 Bureau du taxi (1)
 Commission des services
 électriques (1)
 OMHM (3)
 Cour municipale et Finances (1)

10 enquêtes approfondies dont 8 dossiers Charte :

- Insatisfaction dans le traitement d’une requête (Ahuntsic–Cartierville) – dossier Charte – non fondée
- Plainte concernant la teneur d’un courriel de l’arrondissement (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – réglée
- Long délai de traitement d’une demande de réparation d’un bris d’aqueduc (Le Sud-Ouest) – dossier Charte – en traitement
- Amélioration des procédures de l’arrondissement en matière de coupe d’arbres (Le Sud-Ouest) – dossier Charte – en traitement
- Longs délais pour effectuer des travaux (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles) – dossier Charte – en traitement
- Inaction de l’arrondissement face à un promoteur qui tarde à compléter les infrastructures municipales dans un nouveau développement (Saint-Léonard) – dossier Charte – en traitement
- Délai de traitement d’une demande de subvention ayant mené à la réduction du montant accordé (Direction de l’habitation) – dossier Charte – en traitement
- Litige concernant le remorquage et l’entreposage d’une remorque (SPVM) – dossier Charte – non fondée
- Longs délais entourant la réalisation de travaux (Commission des services électriques) – référée pendant l’enquête
- Plainte concernant le traitement d’un dossier (OMHM) – refusée après enquête

Résultats :

2 désistements avant enquête
 29 référées avant enquête
 4 refusées avant enquête
 1 référée pendant l’enquête
 1 refusée après enquête
 2 non fondées
 1 réglée
 5 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 34 jours ouvrables

5 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Informations insuffisantes ou inexactes données par la Ville (Le Sud-Ouest) – dossier Charte; ouverte le 2 juillet 2013; fermée le 5 mai 2014; non fondée
- Aucune réponse à une demande d’un citoyen (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte; ouverte le 16 juillet 2013; fermée le 10 avril 2014; réglée
- Dossier à l’initiative de l’OdM : constats d’infraction dus à une défaillance du système de bornes de paiement (Stationnement de Montréal) – dossier Charte; ouverte le 26 novembre 2013; fermée le 10 décembre 2014; suspension temporaire de l’enquête
- Aucun retour d’appel au citoyen (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte; ouverte le 24 octobre 2013; fermée le 5 septembre 2014; **RECOMMANDATION** acceptée
- Long délai de traitement d’une requête (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte; ouverte le 29 octobre 2013; fermée le 24 janvier 2014; refus de collaboration

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (AQUEDUC/ÉGOUT) | 15 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Mercier-Hochelaga-
Maisonneuve et Direction
des affaires civiles (1)
Direction des
affaires civiles (14)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

12 référées avant enquête
3 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (ARBRE) | 1 nouvelle plainte reçue en 2014

Entité visée :

Direction des affaires civiles

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultat :

référée avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (AUTRES) | 19 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Direction des
affaires civiles (15)
Cour municipale (1)
SPVM (1)
STM (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

11 référées avant enquête
8 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



RÉCLAMATION MONÉTAIRE (CHUTE SUR TROTTOIR) | 9 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

Direction des affaires civiles

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Chute causée par une pièce de métal oubliée sur un trottoir – réglée

Résultats :

6 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 réglée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
78 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (ENTREPOSAGE DE MEUBLES) | Aucune nouvelle plainte reçue en 2014

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Biens détruits par le mandataire de l'arrondissement (Ville-Marie); ouverte le 10 décembre 2013; fermée le 30 janvier 2014; non fondée

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (INCIDENT DE LA ROUTE) | 3 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

Direction des affaires civiles

1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Voiture endommagée : allégation que la cause soit un équipement manquant sur la chaussée – non fondée

Résultats :

1 référée avant enquête
1 refusée avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées : 47 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (NID-DE-POULE) | 4 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

Direction des affaires civiles

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

2 référées avant enquête
2 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

RÉCLAMATION MONÉTAIRE (TRAVAUX MUNICIPAUX) | 5 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

Direction des affaires civiles

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

5 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Entrée endommagée lors de travaux de réfection (Direction des affaires civiles); ouverte le 20 septembre 2013; fermée le 3 février 2014; non fondée

RELATIONS DE TRAVAIL | 39 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ressources humaines (34)
Sécurité incendie (1)
Technologies de l'information
et SPVM (1)
SPVM (2)
STM (1)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

1 référée avant enquête
38 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

RELATIONS LOCATAIRE/PROPRIÉTAIRE | 19 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

Entité non municipale

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

19 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



REMORQUAGE | 16 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (1)
Le Plateau–Mont-Royal (1)
Saint-Laurent (1)
Ville-Marie (3)
Sports (1)
Direction des opérations policières (4)
Fourrières mandataires (2)
Section des agents de stationnement (1)
Rosemont–La Petite-Patrie et Direction des opérations policières (1)
Ville-Marie et Direction des opérations policières (1)

3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Enquête à l’initiative de l’OdM concernant le remorquage de véhicules sur des terrains privés (Ahuntsic–Cartierville) – suspension temporaire de l’enquête
- Contestation du remorquage d’un véhicule en période de déneigement (Ville-Marie) – non fondée
- Contestation de constats d’infraction (Section des agents de stationnement) – non fondée

Résultats :

1 désistement avant enquête
12 référées avant enquête
1 suspension temporaire de l’enquête
2 non fondées

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
116,67 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Litige entourant la gestion du remorquage d’une remorque (Fourrières mandataires); ouverte le 22 novembre 2013; fermée le 15 mai 2014; réglée

RUELLE | 9 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

LaSalle (2)
Montréal-Nord (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (4)
Gestion et planification immobilière (2)

4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Demande d’épandage de gravier dans une ruelle (LaSalle) – en traitement
- Enquête à l’initiative de l’OdM : suivi de l’engagement de l’arrondissement de préciser sa procédure d’implantation des ruelles vertes (Rosemont–La Petite-Patrie) – dossier Charte – en traitement
- Opposition à la fermeture des accès d’une ruelle (Rosemont–La Petite-Patrie) – en traitement
- Demande de cession d’une ruelle (Gestion et planification immobilière) – non fondée

Résultats :

1 désistement avant enquête
3 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 non fondée
3 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
11,5 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Demande de réouverture des accès d’une ruelle (Rosemont–La Petite-Patrie) – dossier Charte; ouverte le 27 juin 2013; fermée le 21 mars 2014; réglée

Entités visées :

Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce (4)
Lachine (1)
Le Plateau-Mont-Royal (2)
Le Sud-Ouest (1)
Mercier-Hochelaga-
Maisonneuve (1)
Montréal-Nord (1)
Rosemont-La Petite-Patrie (1)
Saint-Laurent (2)
Verdun (1)
Ville-Marie (1)
Villeray-Saint-Michel-
Parc-Extension (2)
Direction de l'habitation (2)
OMHM (1)

3 enquêtes approfondies; 2 dossiers Charte :

- Non-respect d'un avis d'infraction (Saint-Laurent) – dossier Charte – refus de règlement
- Problème d'insalubrité dans une maison (Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension) – dossier Charte – non fondée
- Demande de changement de logement (OMHM) – non fondée

Résultats :

2 désistements avant enquête
15 référées avant enquête
1 refus de règlement
2 non fondées

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
71 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Avis de détérioration émis par la Ville (Direction de l'habitation) – dossier Charte : ouverte le 6 mai 2013; fermée le 17 décembre 2014; plusieurs améliorations dans la gestion du dossier mais désistement pendant l'enquête



SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (MOISSURES) | 20 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce (5)
Le Plateau-Mont-Royal (2)
Mercier-Hochelaga-
Maisonnette (3)
Rivière-des-Prairies-
Pointe-aux-Trembles (1)
Rosemont-La Petite-Patrie (3)
Villeray-Saint-Michel-
Parc-Extension (2)
Tous les arrondissements (1)
Direction de l'habitation (1)
OMHM (2)

2 enquêtes approfondies; 2 dossiers Charte :

- Allégations d'infiltrations d'eau et de moisissures dans un logement (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – non fondée
- Enquête à l'initiative de l'OdM : intervention sur la gestion d'un dossier d'insalubrité majeure médiatisé (Direction de l'habitation) – dossier Charte – engagement souscrit

Résultats :

17 référées avant enquête
1 refusée avant enquête
1 non fondée
1 engagement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
50,5 jours ouvrables

4 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Suivi du projet de protocole entre la Ville et la Direction de santé publique sur les interventions en matière de salubrité (Direction de l'habitation) – dossier Charte; ouverte le 14 août 2012; fermée le 19 juin 2014; dossier fermé à la suite de l'adoption du nouveau Plan d'action 2014-2017 de lutte à l'insalubrité des logements
- Contamination fongique dans un local de rangement (Rosemont-La Petite-Patrie) – dossier Charte; ouverte le 21 octobre 2013; fermée le 11 février 2014; non fondée
- Contamination fongique dans un logement (Pierrefonds-Roxboro) – dossier Charte – ouverte le 19 novembre 2013; fermée le 7 mai 2014; désistement pendant l'enquête
- Exigences pour régler un problème de moisissures dans un immeuble (Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension) – dossier Charte; ouverte le 17 décembre 2013; fermée le 18 février 2014; non fondée

SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (PUNAISES) | 10 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce (1)
Le Plateau-Mont-Royal (1)
Mercier-Hochelaga-
Maisonnette (2)
Pierrefonds-Roxboro (1)
Rosemont-La Petite-Patrie (2)
Saint-Laurent (2)
Villeray-Saint-Michel-
Parc-Extension (1)

1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Problème de punaises dans une maison de chambres (Mercier-Hochelaga-Maisonnette) – dossier Charte – non fondée

Résultats :

9 référées avant enquête
1 non fondée

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
150 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Insatisfaction quant aux interventions de la Ville pour la gestion d'un problème de punaises (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte; ouverte le 25 janvier 2013; fermée le 30 mai 2014; non fondée

SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (RATS ET SOURIS) | 4 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (1)
Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (1)
Outremont (2)

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

4 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

SPORTS ET LOISIRS | 10 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (3)
Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (1)
Le Sud-Ouest (1)
Rivière-des-Prairies–
Pointe-aux-Trembles (1)
Rosemont–La Petite-Patrie (3)
Service de la culture (1)

3 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Expulsion d'un jardin communautaire (Ahuntsic–Cartierville) – en traitement
- Opposition à la création d'un sentier piétonnier traversant un jardin communautaire (Rosemont–La Petite-Patrie) – dossier Charte – non fondée
- Compensation pour avoir mis aux ordures certains effets personnels d'un jardinier, dans un jardin communautaire (Rosemont–La Petite-Patrie) – **RECOMMANDATION** acceptée

Résultats :

7 référées avant enquête
1 non fondée
1 **RECOMMANDATION**
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
44,33 jours ouvrables

1 plainte antérieure traitée en 2014 :

- Expulsion d'un jardin communautaire : non-respect de la procédure (Rosemont–La Petite-Patrie); ouverte le 19 avril 2013; fermée le 18 mars 2014; **RECOMMANDATION** de réintégration refusée



STATIONNEMENT / SRRR / VIGNETTES | 34 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (1)
Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce (7)
LaSalle (1)
Le Plateau-Mont-Royal (4)
Le Sud-Ouest (5)
Mercier–Hochelaga–
Maisonneuve (1)
Outremont (1)
Rivière-des-Prairies–
Pointe-aux-Trembles (2)
Saint-Léonard (1)
Verdun (1)
Ville-Marie (3)
Villeray–Saint-Michel–
Parc-Extension (2)
Espace pour la vie (1)
Section des agents de
stationnement (3)
Stationnement de Montréal (1)

4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Demande d'aménagement d'un débarcadère (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – en traitement
- Demande de remboursement d'une vignette SRRR (Le Plateau-Mont-Royal) – non fondée
- Marquage de la chaussée vs places de stationnement disponibles (Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension) – référée pendant l'enquête
- Manque de signalisation concernant les tarifs du stationnement (Espace pour la vie) – refusée après enquête

Résultats :

30 référées avant enquête
1 référée pendant l'enquête
1 refusée après enquête
1 non fondée
1 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
13,5 jours ouvrables

3 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Signalisation non uniforme sur une rue ayant induit le citoyen en erreur (Le Plateau-Mont-Royal); ouverte le 15 juillet 2013; fermée le 1er avril 2014; réglée
- Manque de clarté : signalisation de stationnement (Ville-Marie); ouverte le 20 mars 2012; toujours active
- Intervention en vue de faire réduire l'espace de dégagement requis de 5 mètres aux abords d'une borne d'incendie (Direction des transports); ouverte le 9 novembre 2011; toujours active

SUBVENTION AUTRE QUE LOGEMENT | 16 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Ville-Marie (1)
Direction de l'habitation (15)

2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Demande de subvention à la rénovation majeure (Direction de l'habitation) – non fondée
- Dossier à l'initiative de l'OdM : suivi de l'engagement de la Ville de ne pas refuser des dossiers sur la base de critères non prévus à la réglementation (Direction de l'habitation) – engagement respecté et renouvelé

Résultats :

11 référées avant enquête
3 refusées avant enquête
1 non fondée
1 suivi de l'engagement
(respecté)

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
14 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

TAXE (SAUF FONCIÈRE) | 21 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entités visées :

Le Plateau-Mont-Royal (3)
Outremont (1)
Finances (13)
Eau (1)
Outremont et Finances (1)
Finances et Eau (2)

6 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Litige concernant une facture pour la consommation d'eau : 3 dossiers distincts (Finances, Outremont, Eau) – 1 non fondée, 2 en traitement
- Taxe d'améliorations locales facturée par erreur : demande de remboursement rétroactif (Finances) – en traitement
- Contestation de frais d'occupation du domaine public réclamés par l'arrondissement (Le Plateau-Mont-Royal) – en traitement
- Contestation des frais de parc (Le Plateau-Mont-Royal) – en traitement

Résultats :

1 désistement avant enquête
12 référées avant enquête
2 refusées avant enquête
1 non fondée
5 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
5,83 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

TAXI | 4 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

Bureau du taxi

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

4 référées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014

TRANSPORT | 6 nouvelles plaintes reçues en 2014

Entité visée :

STM

Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

Résultats :

6 refusées avant enquête

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2014



Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (5)
 Anjou (1)
 Côte-des-Neiges–
 Notre-Dame-de-Grâce (7)
 L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (2)
 Lachine (1)
 LaSalle (2)
 Le Plateau-Mont-Royal (9)
 Le Sud-Ouest (2)
 Mercier–Hochelaga-
 Maisonneuve (1)
 Montréal-Nord (1)
 Pierrefonds-Roxboro (1)
 Rivière-des-Prairies–
 Pointe-aux-Trembles (2)
 Rosemont–La Petite-Patrie (3)
 Saint-Laurent (1)
 Verdun (3)
 Ville-Marie (1)
 Villeray–Saint-Michel–
 Parc-Extension (1)
 Direction des infrastructures (2)
 Direction des transports (1)
 Direction de l'urbanisme (1)
 Commission des services
 électriques (2)
 Villeray–Saint-Michel–
 Parc-Extension et Commission
 des services électriques (1)

10 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Réfection de trottoir mal exécutée (Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce) – en traitement
- Demande de réfection d'une rue (L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève) –
en traitement
- Entretien et déneigement inadéquat dans un secteur
(L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève) – en traitement
- Délai de remplacement d'un feu de signalisation (LaSalle) –
référé pendant l'enquête
- Accumulation récurrente d'eau devant une résidence (LaSalle) –
non fondée
- Demande de réfection d'un bout d'asphalte endommagé lors
d'opérations de déneigement (Le Plateau-Mont-Royal) – réglée
- Des travaux de pavage nécessaires ne sont pas encore réalisés
(Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles) – en traitement
- L'arrondissement a endommagé une partie de l'entrée d'un citoyen
(Verdun) – en traitement
- Conteste l'installation de lampadaires devant son commerce dans le
cadre d'un projet de revitalisation (Direction des infrastructures) –
non fondée
- Longs délais entourant la réalisation de travaux (Commission des
services électriques) – référée pendant l'enquête

Résultats :

39 référées avant enquête
 1 refusée avant enquête
 2 référées pendant l'enquête
 2 non fondées
 1 réglée
 5 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 29,9 jours ouvrables

2 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Un bris dans la conduite d'égout causerait un problème d'odeurs
dans sa résidence (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte;
ouverte le 22 juillet 2013; fermée le 19 juin 2014; réglée
- Problème d'inondations récurrentes dans deux résidences
(Ahuntsic–Cartierville); ouverte le 19 octobre 2012; toujours active

Entités visées :

Ahuntsic–Cartierville (2)
 LaSalle (2)
 Le Plateau-Mont-Royal (1)
 Le Sud-Ouest (3)
 Mercier–Hochelaga-
 Maisonneuve (4)
 Montréal-Nord (2)
 Pierrefonds-Roxboro (1)
 Rosemont–La Petite-Patrie (1)
 Saint-Laurent (2)
 Verdun (4)
 Ville-Marie (2)
 Villeray–Saint-Michel–
 Parc-Extension (2)
 Direction de l’habitation (1)
 Gestion et planification
 immobilière (2)
 Rivière-des-Prairies–
 Pointe-aux-Trembles et
 Gestion et planification
 immobilière (1)

8 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Plainte contre une construction voisine (Ahuntsic–Cartierville) – non fondée
- Agrandissement d’une entrée de stationnement ayant des répercussions négatives sur la propriété voisine (LaSalle) – refusée après enquête
- Contestation d’un projet de construction (Mercier–Hochelaga-Maisonneuve) – non fondée
- Suivi des engagements de faire cesser les violations d’un commerçant aux restrictions de zonage (Pierrefonds-Roxboro) – dossier Charte – en traitement
- Situation d’empiètement problématique (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles et Gestion et planification immobilière) – en traitement
- Difficultés dans l’obtention d’un permis (Saint-Laurent) – réglée
- Litige quant au statut d’un terrain voisin : public vs privé (Ville-Marie) – en traitement
- Litige lié à une servitude (Gestion et planification immobilière) – en traitement

Résultats :

1 désistement avant enquête
 21 référées avant enquête
 1 refusée après enquête
 2 non fondées
 1 réglée
 4 en traitement

Délai de traitement moyen

des enquêtes 2014 complétées :
 25,63 jours ouvrables

3 plaintes antérieures traitées en 2014 :

- Suivi des engagements de l’arrondissement de contrôler les violations d’un commerçant aux restrictions de zonage (Pierrefonds-Roxboro) – dossier Charte – ouverte le 9 août 2013; fermée le 22 janvier 2014; engagements respectés
- Exigences de l’arrondissement pour le remplacement des fenêtres sur un immeuble (Ville-Marie); ouverte le 25 octobre 2013; fermée le 24 janvier 2014; réglée
- Difficultés à obtenir une dérogation mineure (LaSalle); ouverte le 4 décembre 2013; fermée le 15 juillet 2014; réglée



Partie VI

LISTE DES TABLEAUX DE L'ANNEXE – DISPONIBLE SUR NOTRE SITE WEB

A. TABLEAUX 2014 - TOUS DOSSIERS CONFONDUS, INCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

TABLEAU 1	Demandes traitées en 2014
TABLEAU 2	Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 3	Évolution – Nombre d'enquêtes approfondies
TABLEAU 4	Enquêtes à l'initiative de l'ombudsman traitées en 2014
TABLEAU 5	Résultats / Par objet
TABLEAU 6	Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2014
TABLEAU 7	Délai de réponse finale aux citoyens
TABLEAU 8	Mode de soumission des demandes
TABLEAU 9	Données démographiques des plaignants

Arrondissements

TABLEAU 10	Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 11	Objet des demandes reçues
TABLEAU 12	Résultats des demandes reçues
TABLEAU 13	Délai de réponse finale

Services centraux

TABLEAU 14	Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 15	Objet des demandes reçues
TABLEAU 16	Résultats des demandes reçues
TABLEAU 17	Délai de réponse finale

Sociétés paramunicipales et sociétés liées

TABLEAU 18	Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 19	Objet des demandes reçues
TABLEAU 20	Résultats des demandes reçues
TABLEAU 21	Délai de réponse finale

Entités politiques

TABLEAU 22	Évolution – Nombre de demandes reçues
TABLEAU 23	Objet des demandes reçues
TABLEAU 24	Résultats des demandes reçues
TABLEAU 25	Délai de réponse finale

B. TABLEAUX 2014 - DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT

TABLEAU 26	Nombre de plaintes / Par objet spécifique
TABLEAU 27	Dossiers Charte réglés en 2014
TABLEAU 28	Résultats / Par chapitre
TABLEAU 29	Nature des plaintes / Par entité
TABLEAU 30	Résultats / Par entité
TABLEAU 31	Délai de réponse finale
TABLEAU 32	Résultats / Par disposition spécifique
TABLEAU 33	Évolution / Nombre de dossiers 2006-2014
TABLEAU 34	Résultats / Par sous-objet
TABLEAU 35	Données démographiques des plaignants

C. LEXIQUE



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

