

# Un phare dans la ville

ANNEXE - TABLEAUX



RAPPORT ANNUEL 2015

Dépôt légal - 2<sup>e</sup> trimestre 2016

Bibliothèque et Archives Canada

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISSN: 1929-7203 (En ligne)    ISBN: 978-2-7647-1412-6 (En ligne)

ISSN: 1929-722X (Online)    ISBN: 978-2-7647-1414-0 (Online)

## Annexe – Tableaux

### A. TABLEAUX 2015 - TOUS DOSSIERS CONFONDUS, INCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

<b>TABLEAU 1</b>	Demands traitées en 2015 . . . . .	<b>5</b>
<b>TABLEAU 2</b>	Évolution – Nombre de demandes reçues . . . . .	<b>6</b>
<b>TABLEAU 3</b>	Évolution – Nombre d’enquêtes approfondies . . . . .	<b>9</b>
<b>TABLEAU 4</b>	Enquêtes à l’initiative de l’ombudsman traitées en 2015. . . . .	<b>11</b>
<b>TABLEAU 5</b>	Résultats / Par objet . . . . .	<b>14</b>
<b>TABLEAU 6</b>	Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2015 . . . . .	<b>17</b>
<b>TABLEAU 7</b>	Délai de réponse finale aux citoyens . . . . .	<b>18</b>
<b>TABLEAU 8</b>	Modes de soumission des demandes . . . . .	<b>19</b>
<b>TABLEAU 9</b>	Données démographiques des plaignants . . . . .	<b>20</b>

#### Arrondissements

<b>TABLEAU 10</b>	Évolution – Nombre de demandes reçues . . . . .	<b>22</b>
<b>TABLEAU 11</b>	Objet des demandes reçues . . . . .	<b>23</b>
<b>TABLEAU 12</b>	Résultats des demandes reçues. . . . .	<b>35</b>
<b>TABLEAU 13</b>	Délai de réponse finale. . . . .	<b>36</b>

#### Services centraux

<b>TABLEAU 14</b>	Évolution – Nombre de demandes reçues . . . . .	<b>37</b>
<b>TABLEAU 15</b>	Objet des demandes reçues . . . . .	<b>39</b>
<b>TABLEAU 16</b>	Résultats des demandes reçues . . . . .	<b>44</b>
<b>TABLEAU 17</b>	Délai de réponse finale. . . . .	<b>46</b>

#### Sociétés paramunicipales et sociétés liées

<b>TABLEAU 18</b>	Évolution – Nombre de demandes reçues . . . . .	<b>48</b>
<b>TABLEAU 19</b>	Objet des demandes reçues . . . . .	<b>49</b>
<b>TABLEAU 20</b>	Résultats des demandes reçues. . . . .	<b>51</b>
<b>TABLEAU 21</b>	Délai de réponse finale. . . . .	<b>52</b>

#### Entités politiques

<b>TABLEAU 22</b>	Évolution – Nombre de demandes reçues . . . . .	<b>53</b>
<b>TABLEAU 23</b>	Objet des demandes reçues . . . . .	<b>54</b>
<b>TABLEAU 24</b>	Résultats des demandes reçues. . . . .	<b>55</b>
<b>TABLEAU 25</b>	Délai de réponse finale. . . . .	<b>56</b>

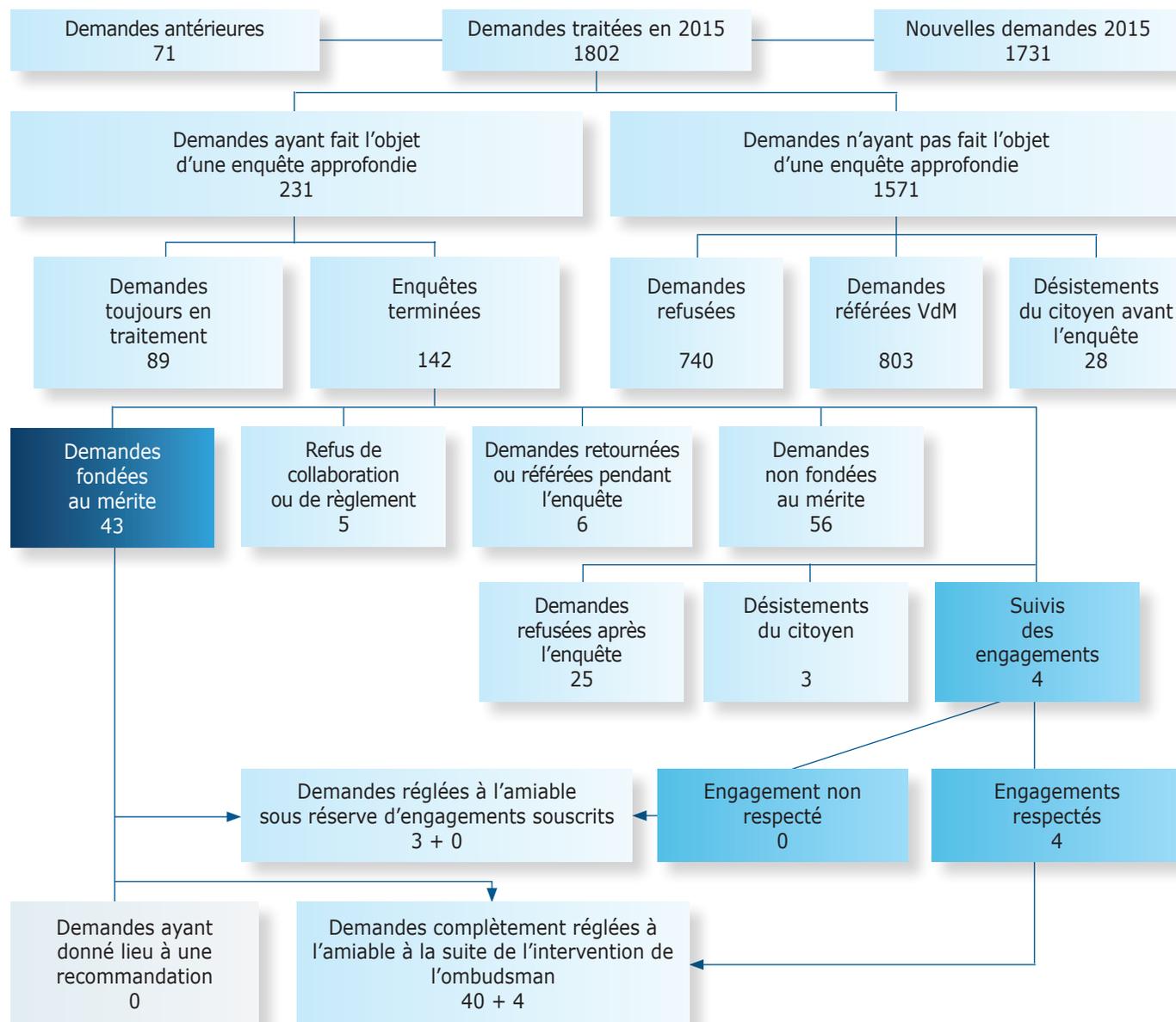
## **B. TABLEAUX 2015 - DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT**

<b>TABLEAU 26</b>	Nombre de plaintes / Par objet spécifique . . . . .	<b>57</b>
<b>TABLEAU 27</b>	Dossiers Charte réglés en 2015 . . . . .	<b>58</b>
<b>TABLEAU 28</b>	Résultats / Par chapitre . . . . .	<b>61</b>
<b>TABLEAU 29</b>	Nature des plaintes / Par entité . . . . .	<b>62</b>
<b>TABLEAU 30</b>	Résultats / Par entité . . . . .	<b>65</b>
<b>TABLEAU 31</b>	Délai de réponse finale . . . . .	<b>66</b>
<b>TABLEAU 32</b>	Résultats / Par disposition spécifique . . . . .	<b>67</b>
<b>TABLEAU 33</b>	Évolution / Nombre de dossiers 2006-2015 . . . . .	<b>69</b>
<b>TABLEAU 34</b>	Résultats / Par sous-objet . . . . .	<b>70</b>
<b>TABLEAU 35</b>	Données démographiques des plaignants . . . . .	<b>71</b>
<b>C. LEXIQUE</b>	. . . . .	<b>73</b>

## Tableau 1

### Demands traitées en 2015

Incluant les dossiers Charte



## Tableau 2

### Évolution – Nombre de demandes reçues Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Abri temporaire d'hiver	0	0	1
Accès à l'information	23	12	22
Accessibilité universelle	5	2	5
Animal	9	14	12
Appel d'offres / Contrat	7	5	3
Application de la réglementation	49	69	54
Aqueduc / Égout	27	32	21
Arbre	55	26	23
Bibliothèque	12	5	4
Bruit	32	39	42
Circulation	22	12	31
Clôture / Haie	4	1	4
Communications	41	29	19
Comportement d'un employé / élu	50	54	59
Conflit d'intérêts	0	1	0
Cour municipale (fonctionnement)	123	81	137
Culture	4	5	5
Déchet / Recyclage / Compostage	20	21	17
Décision d'un Conseil d'arrondissement	8	3	0
Décision du Conseil municipal	4	1	1
Décision judiciaire autre	9	5	1
Demande de retrait	16	0	0
Déneigement	14	9	17
Différend privé	145	112	77
Divers	33	35	28
Droit acquis	1	2	1
Droits de la personne	3	1	3
Entrée charretière	7	3	5
Environnement / Développement durable	15	4	0
Évaluation / Taxe foncière	28	29	19

## Tableau 2 (suite)

### Évolution – Nombre de demandes reçues Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Fourrière (autre)	4	2	3
Fourrière (entreposage de meubles)	13	11	6
Infraction à une loi	37	33	11
Infraction de stationnement	57	24	27
Institution scientifique	0	0	3
Jugement Cour municipale	31	13	15
Logement social / HLM / Subvention au logement	40	58	50
Malversation alléguée	4	2	5
Nuisance	27	11	23
Organisme gouvernemental	167	130	81
Parc et espace vert	4	3	4
Participation citoyenne	4	10	3
Permis	55	57	60
Personne handicapée	17	9	9
Piste cyclable / Vélo	2	4	7
Propreté	20	8	8
Qualité des services	56	45	28
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	13	15	8
Réclamation monétaire (arbre)	9	1	6
Réclamation monétaire (autre)	37	19	13
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	16	9	9
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	1	0	2
Réclamation monétaire (événement climatique)	4	0	0
Réclamation monétaire (incident de la route)	6	3	4
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2	4	1
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	7	5	11
Relations de travail	42	39	37
Relations locataire / propriétaire	27	19	17
Remorquage	7	16	12
Ruelle	15	9	12

## Tableau 2 (suite)

### Évolution – Nombre de demandes reçues Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Salubrité et entretien (autre)	21	20	21
Salubrité et entretien (coquerelles)	4	0	1
Salubrité et entretien (moisissure)	20	20	19
Salubrité et entretien (punaises)	10	10	7
Salubrité et entretien (rats et souris)	2	4	2
Sécurité	7	0	0
Sécurité incendie	5	13	7
Sport et loisir	14	10	8
Stationnement / SRRR / Vignette	57	34	39
Subvention autre que logement	13	16	21
Taxe (sauf foncière)	11	21	10
Taxi	3	4	0
Transport	4	6	4
Voirie / Travaux publics	50	50	43
Zonage / Urbanisme / Dérogation	20	30	17
<b>TOTAL</b>	<b>1731</b>	<b>1409</b>	<b>1285</b>

## Tableau 3

### Évolution – Nombre d'enquêtes approfondies Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Accès à l'information	2	0	0
Accessibilité universelle	3	0	3
Animal	2	1	0
Application de la réglementation	13	16	10
Aqueduc / Égout	3	2	4
Arbre	10	4	5
Bibliothèque	2	1	0
Bruit	3	7	6
Circulation	2	1	8
Clôture / Haie	1	0	0
Communications	3	1	0
Comportement d'un employé / élu	2	3	1
Cour municipale (fonctionnement)	4	2	23
Culture	1	0	3
Déchet / Recyclage / Compostage	3	1	2
Décision d'un Conseil d'arrondissement	1	0	0
Demande de retrait	9	0	0
Déneigement	1	1	1
Divers	1	3	6
Droit acquis	0	1	0
Entrée charretière	1	1	3
Environnement / Développement durable	5	0	0
Évaluation / Taxe foncière	6	2	0
Fourrière (autre)	1	0	1
Fourrière (entreposage de meubles)	6	1	1
Infraction de stationnement	1	2	3
Logement social / HLM / Subvention au logement	10	7	5
Nuisance	4	3	6
Parc et espace vert	1	1	1
Participation citoyenne	3	3	3
Permis	6	13	8
Personne handicapée	2	0	1
Propreté	1	0	0
Qualité des services	5	10	11
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	1	0	1

### Tableau 3 (suite)

#### Évolution – Nombre d'enquêtes approfondies Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Réclamation monétaire (arbre)	1	0	0
Réclamation monétaire (autre)	1	0	0
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	1	1	1
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	0	0	1
Réclamation monétaire (incident de la route)	0	1	0
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	0	0	1
Remorquage	2	3	1
Ruelle	3	4	4
Salubrité et entretien (autre)	4	3	1
Salubrité et entretien (coquerelles)	1	0	0
Salubrité et entretien (moisissure)	2	2	6
Salubrité et entretien (punaises)	1	1	1
Sécurité	1	0	0
Sécurité incendie	0	4	1
Sport et loisir	2	3	1
Stationnement / SRRR / Vignette	4	4	6
Subvention autre que logement	1	2	3
Taxe (sauf foncière)	0	6	1
Taxi	1	0	0
Voirie / Travaux publics	9	10	6
Zonage / Urbanisme / Dérogation	7	8	3
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>139</b>	<b>153</b>

## Tableau 4

### Enquêtes à l'initiative de l'ombudsman traitées en 2015

Incluant les dossiers Charte

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ(S) VISÉE(S)	DÉLAI DE TRAITEMENT (en jours ouvrables)	RÉSULTAT
<b>Accès à l'information</b>	Des citoyens avaient de la difficulté à obtenir le rapport d'incendie du Service de sécurité incendie exigé par leur assureur, pour pouvoir être indemnisés.	Service de sécurité incendie	<b>40</b>	<b>Réglée</b> – Nous avons réglé un problème similaire en 2008.  Les délais de transmission des rapports d'incendie étaient redevenus problématiques.  À la suite de notre intervention, le Service de sécurité incendie a modifié ses procédures internes et a corrigé la situation.  Les rapports sont transmis dans des délais raisonnables.
<b>Accessibilité universelle</b>	L'OdM veut s'assurer que l'accessibilité universelle soit adéquatement considérée et intégrée dans le réaménagement de la Place Vauquelin, particulièrement quant au projet de rampe d'accès en zigzag, entrecoupée par un escalier.	Présidence du Conseil municipal  Service des grands parcs, du verdissement et du Mont-Royal	-	<b>En traitement</b> – Le projet initial a été modifié pour améliorer la sécurité de l'aménagement.  L'OdM suit le dossier jusqu'à la fin des travaux.
<b>Accessibilité universelle</b>	L'entrée qui permet d'accéder à l'hôtel de ville de Montréal, par le garage, est annoncée comme étant accessible pour les personnes handicapées. L'OdM y a noté certaines lacunes et demande des améliorations.	Présidence du Conseil municipal  Service de la gestion et de la planification immobilière	-	<b>En traitement</b>
<b>Bruit</b>	Suivi d'un dossier – Bruit émanant d'une usine de production de tuyaux.	Arrondissement Le Sud-Ouest	-	<b>En traitement</b> – Dans le cadre de notre première enquête, des améliorations et des réaménagements ont été apportés.  L'arrondissement doit, néanmoins, faire des suivis à l'égard de certaines mesures correctives à mettre en place et du respect de certaines consignes (tenir la porte fermée).  L'OdM poursuit ses interventions en ce sens, auprès de l'arrondissement.

## Tableau 4 (suite)

### Enquêtes à l'initiative de l'ombudsman traitées en 2015

Incluant les dossiers Charte

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ(S) VISÉE(S)	DÉLAI DE TRAITEMENT (en jours ouvrables)	RÉSULTAT
<b>Circulation</b>	Intersection dangereuse près d'une résidence pour personnes âgées – Un accident mortel serait survenu – La Ville aurait possiblement omis d'intervenir malgré un rapport qui aurait signalé le problème.	Arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce  Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des transports	-	<b>En traitement</b>
<b>Communications</b>	Les préposés des comptoirs Accès Montréal n'informaient pas toujours les citoyens qui se plaignent de dommages causés par la Ville qu'ils ont l'obligation de transmettre rapidement à la Ville, un Avis de réclamation écrit.	Tous les arrondissements	<b>62</b>	<b>Réglée</b> – À la suite de l'intervention de l'OdM, des rappels ont été faits auprès des employés; certaines procédures ont également été améliorées pour s'assurer que l'information soit rapidement transmise aux citoyens.
<b>Cour municipale (fonctionnement)</b>	Contrairement à ses procédures habituelles, la Cour municipale avait omis l'étape de révision administrative des preuves soumises par les citoyens ayant contesté un Constat d'infraction. Environ 18 000 dossiers ont ainsi été transmis pour audition devant la Cour, sans révision administrative préalable.	Service des affaires juridiques – Cour municipale	-	<b>En traitement</b> – La Cour municipale poursuit l'implantation des différentes mesures visant à optimiser le traitement des dossiers dans lesquels le citoyen conteste un Constat d'infraction.  L'OdM suit l'évolution du dossier.
<b>Environnement / Développement durable</b>	Préoccupations concernant le projet de déversement d'eaux usées, dans le fleuve.	Comité exécutif	<b>28</b>	<b>Non fondée</b> – Les explications fournies sont raisonnables. Les mesures alternatives ont été considérées. Dans les circonstances, ce déversement ne peut être évité.
<b>Parc et espace vert</b>	Suivi annuel – Engagements souscrits par la Ville de limiter les interventions mécaniques 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	<b>12</b>	<b>Engagements respectés et réitérés</b>

## Tableau 4 (suite)

### Enquêtes à l'initiative de l'ombudsman traitées en 2015

Incluant les dossiers Charte

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ(S) VISÉE(S)	DÉLAI DE TRAITEMENT (en jours ouvrables)	RÉSULTAT
<b>Participation citoyenne</b>	La Ville a imposé de nouvelles mesures de sécurité et a limité le nombre de citoyens qui peuvent assister aux séances du Conseil municipal.	Présidence du Conseil municipal	<b>274</b>	<b>Non fondée</b> – Les mesures ont été mises en place sur recommandation du Service de police de la Ville de Montréal. Les explications fournies sont raisonnables. Les mesures sont réévaluées ponctuellement.
<b>Remorquage</b>	Les dispositions réglementaires qui régissent le remorquage de véhicules qui sont stationnés illégalement sur des terrains privés seraient souvent non respectées – Les citoyens ne sont pas au courant.	Arrondissement d'Achues-Cartierville Service de police de la Ville de Montréal	<b>2</b>	<b>Réglée</b> – Nous avons publié un billet de blogue afin d'informer les citoyens sur les pratiques illégales de certains remorqueurs et sur les recours disponibles, en pareils cas.
<b>Ruelle</b>	Suivi de l'engagement de l'arrondissement d'apporter des précisions à sa procédure d'implantation des projets de ruelles vertes.	Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie	<b>457</b>	<b>Engagement respecté</b> – Le Guide des ruelles vertes de l'arrondissement a été amélioré en tenant compte de nos commentaires et suggestions.
<b>Salubrité et entretien (autre)</b>	Préoccupation concernant la salubrité et la solidité de la structure d'un immeuble à logements.	Arrondissement de Ville-Marie	<b>122</b>	<b>Réglée</b> – Les informations fournies par l'arrondissement nous ont rassurés quant à l'état actuel de l'immeuble.
<b>Salubrité et entretien (autre)</b>	Suivi sur la gestion par la Ville des problématiques d'insalubrité au Domaine Renaissance.	Service de la mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation	-	<b>En traitement</b> – Lors d'une précédente intervention, nous avions été rassurés que la Ville gérait activement ce dossier.  Nous avons, néanmoins, ouvert le présent dossier : nous ferons un suivi sur les interventions et réalisations de la Ville.
<b>Stationnement / SRRR / Vignette</b>	Suivi – Dossier de longue date – L'interdiction de stationner à moins de cinq mètres d'une borne d'incendie ne serait plus nécessaire.	Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des transports	-	<b>En traitement</b> – Le dossier a évolué. Une demande de modification du <i>Code de la sécurité routière</i> a été transmise au gouvernement du Québec.
<b>Voirie / Travaux publics</b>	Passage piétonnier dangereux : absence de mesures correctives prises par la Ville. Il y aurait eu un rapport du coroner en faisant état.	Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des transports	-	<b>En traitement</b>

## Tableau 5

### Résultats / Par objet

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Accès à l'information	23			21						2				
Accessibilité universelle	5	1		1										3
Animal	9		5	2				1		1				
Appel d'offres / Contrat	7		2	5										
Application de la réglementation	49	1	32	3				1	2	1		1		8
Aqueduc / Égout	27	1	23							1				2
Arbre	55		44	1					6					4
Bibliothèque	12	1	9			1			1					
Bruit	32	1	28											3
Circulation	22		19	1									1	1
Clôture / Haie	4		3						1					
Communications	41	1	32	5						1				2
Comportement d'un employé / élu	50	1	11	36				2						
Cour municipale (fonctionnement)	123	4	74	41				2	1	1				
Culture	4		3					1						
Déchet / Recyclage / Compostage	20		14	3					1					2
Décision d'un Conseil d'arrondissement	8		3	4				1						
Décision du Conseil municipal	4			4										
Décision judiciaire autre	9			9										
Demande de retrait	16		6	1						1				8
Déneigement	14	1	11	1										1
Différend privé	145			145										
Divers	33		13	19										1
Droit acquis	1			1										
Droits de la personne	3			3										
Entrée charretière	7		6		1									

## Tableau 5 (suite)

### Résultats / Par objet

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÉGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Environnement / Développement durable	15		3	7					4					1
Évaluation / Taxe foncière	28	1	15	6				1	3					2
Fourrière (autre)	4		3						1					
Fourrière (entreposage de meubles)	13	1	5	1		1		1	1	2				1
Infraction à une loi	37		3	34										
Infraction de stationnement	57	1	3	52				1						
Jugement Cour municipale	31			31										
Logement social / HLM / Subvention au logement	40	1	24	5	1		2	1	4	2				
Malversation alléguée	4	2	1	1										
Nuisance	27		22	1					1	1				2
Organisme gouvernemental	167	1		166										
Parc et espace vert	4		3										1	
Participation citoyenne	4			1										3
Permis	55	1	46	2				1		3				2
Personne handicapée	17	1	13	1			1		1					
Piste cyclable / Vélo	2		2											
Propreté	20		15	4					1					
Qualité des services	56	1	48	2					1					4
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	13		9	3										1
Réclamation monétaire (arbre)	9		5	3				1						
Réclamation monétaire (autre)	37		24	12				1						
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	16		10	5					1					
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	1		1											
Réclamation monétaire (événement climatique)	4		3	1										
Réclamation monétaire (incident de la route)	6		6											

## Tableau 5 (suite)

### Résultats / Par objet

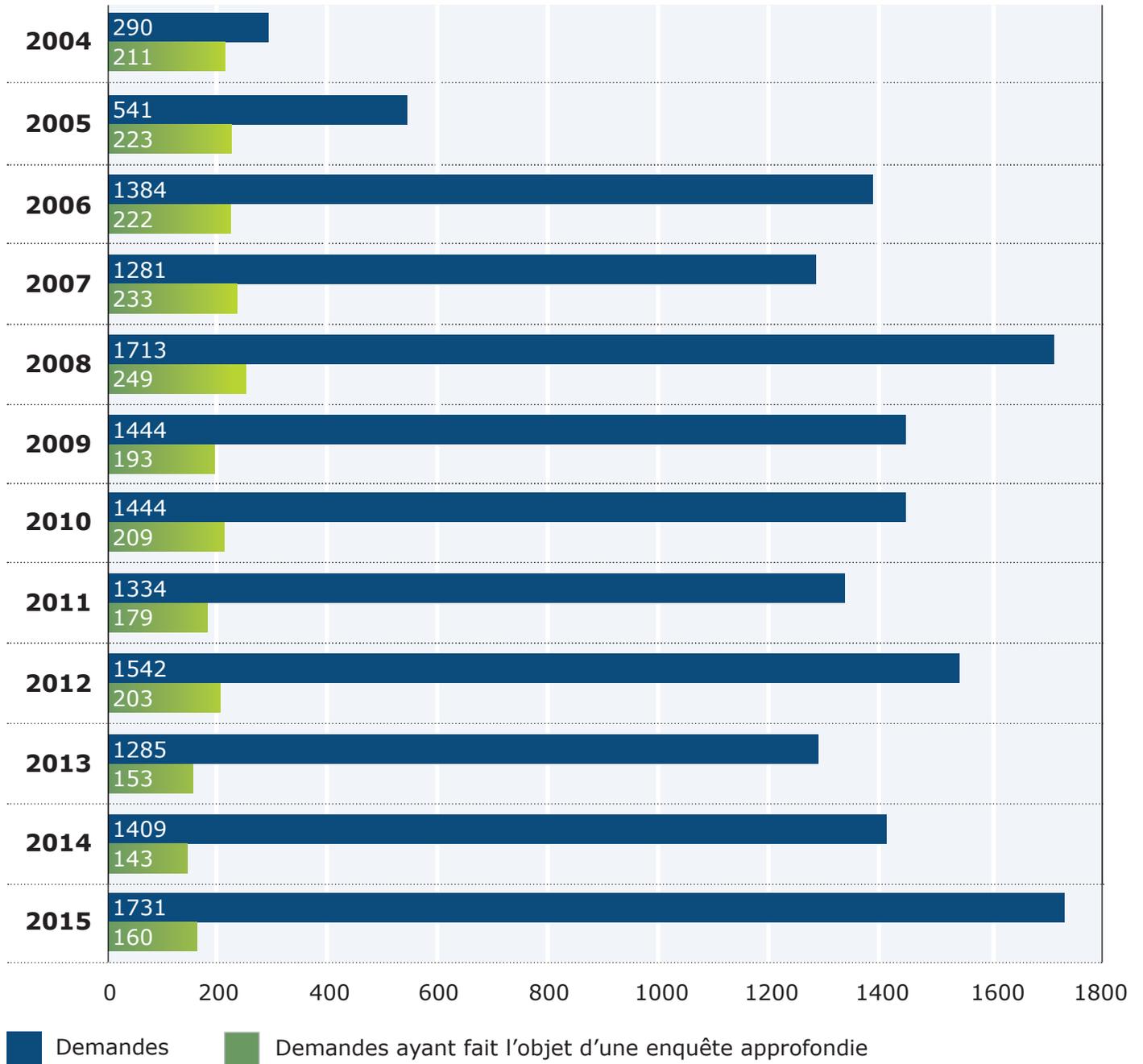
Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2		2											
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	7		4	3										
Relation de travail	42			42										
Relation locataire / propriétaire	27			27										
Remorquage	7		5						1	1				
Ruelle	15		11	1								2		1
Salubrité et entretien (autre)	21	1	15	1				2		1				1
Salubrité et entretien (coquerelles)	4		3											1
Salubrité et entretien (moisissure)	20	1	17		1									1
Salubrité et entretien (punaises)	10	1	8						1					
Salubrité et entretien (rats et souris)	2		2											
Sécurité	7		6											1
Sécurité incendie	5		5											
Sport et loisir	14	1	10	1				1						1
Stationnement / SRRR / Vignette	57	2	43	8					1	2				1
Subvention autre que logement	13		10	2					1					
Taxe (sauf foncière)	11		8	3										
Taxi	3		2						1					
Transport	4		1	3										
Voirie / Travaux publics	50		40	1			1	1	3	1				3
Zonage / Urbanisme / Dérogation	20		9	4		1		1	4					1
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>1731</b>	<b>28</b>	<b>803</b>	<b>740</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>62</b>

## Tableau 6

### Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2015

Incluant les dossiers Charte



## Tableau 7

### Délai de réponse finale aux citoyens Incluant les dossiers Charte

#### 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 1ER JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2010	1172	77	35	46	51	25	10	27	1	<b>1444</b>	8,43
%	81,16	5,33	2,42	3,19	3,53	1,73	0,69	1,87	0,07	<b>100%</b>	
2011	1088	69	30	43	43	20	12	28	1	<b>1334</b>	9,54
%	81,56	5,17	2,25	3,22	3,22	1,5	0,9	2,1	0,07	<b>100%</b>	
2012	1248	88	40	27	33	29	18	58	1	<b>1542</b>	13,25
%	80,93	5,71	2,59	1,75	2,14	1,88	1,17	3,76	0,06	<b>100%</b>	
2013	1088	41	20	25	27	19	15	48	2	<b>1285</b>	11,49
%	84,67	3,19	1,56	1,95	2,1	1,48	1,17	3,74	0,16	<b>100%</b>	
2014	1194	57	22	14	18	13	13	56	22	<b>1409</b>	10,6
%	84,74	4,05	1,56	0,99	1,28	0,92	0,92	3,97	1,56	<b>100%</b>	
2015	1444	108	36	27	20	10	10	14	62	<b>1731</b>	4,03
%	83,42	6,24	2,08	1,56	1,16	0,58	0,58	0,81	3,58	<b>100%</b>	

#### 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 1ER JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2010	7	22	24	43	50	25	10	27	1	<b>209</b>	50,94
%	3,35	10,53	11,48	20,57	23,92	11,96	4,78	12,92	0,48	<b>100%</b>	
2011	12	12	13	39	42	20	12	28	1	<b>179</b>	62,63
%	6,7	6,7	7,26	21,79	23,46	11,17	6,7	15,64	0,56	<b>100%</b>	
2012	9	8	25	24	32	29	18	57	1	<b>203</b>	91
%	4,43	3,94	12,32	11,82	15,76	14,29	8,87	28,08	0,49	<b>100%</b>	
2013	4	4	11	23	27	19	15	48	2	<b>153</b>	88,29
%	2,61	2,61	7,19	15,03	17,65	12,42	9,8	31,37	1,31	<b>100%</b>	
2014	2	2	8	11	16	13	13	56	22	<b>143</b>	107,19
%	1,4	1,4	5,59	7,69	11,19	9,09	9,09	39,16	15,38	<b>100%</b>	
2015	5	12	10	18	20	9	10	14	62	<b>160</b>	44,34
%	3,13	7,5	6,25	11,25	12,5	5,63	6,25	8,75	38,75	<b>100%</b>	

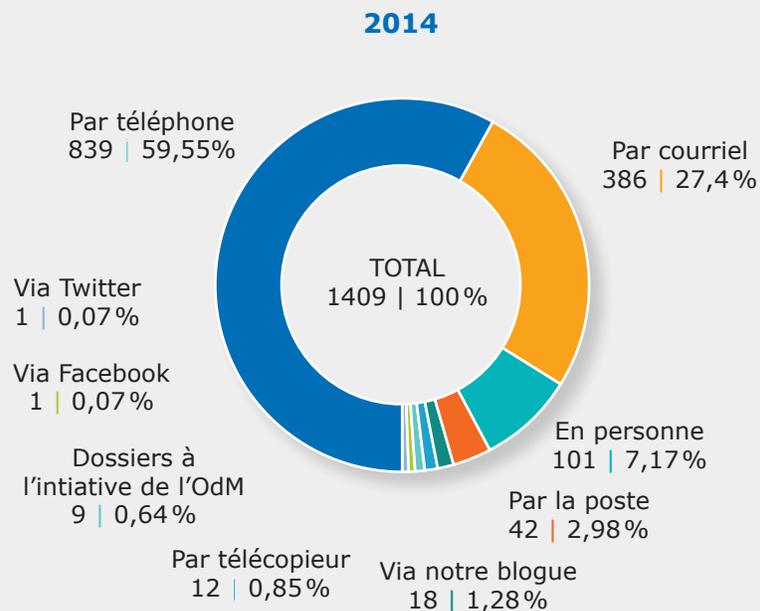
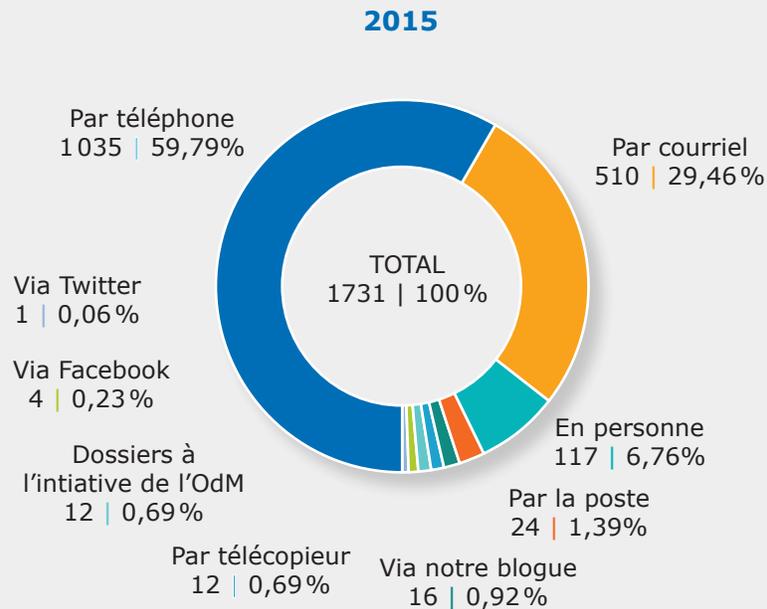
#### C. Enquêtes approfondies réalisées en 2015, sans égard à l'année d'ouverture

	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 1ER JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Nombre	5	12	10	18	20	11	10	56	89	<b>231</b>	111,52
%	2,16	5,19	4,33	7,79	8,66	4,76	4,33	24,24	38,53	<b>100%</b>	

## Tableau 8

### Modes de soumission des demandes

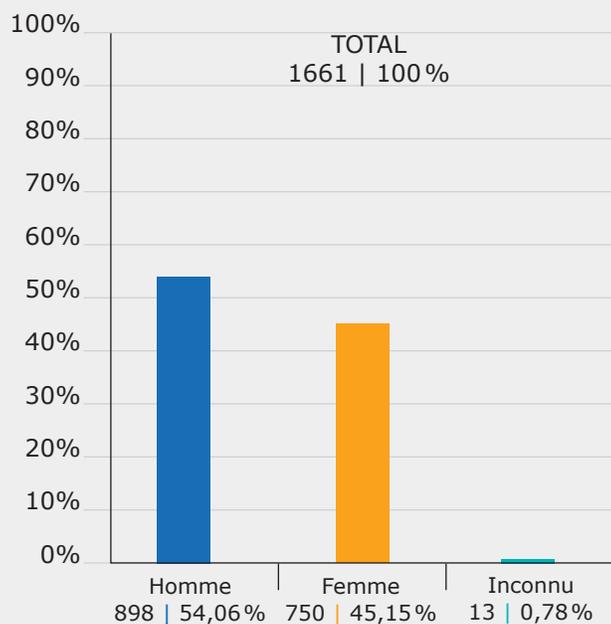
Incluant les dossiers Charte



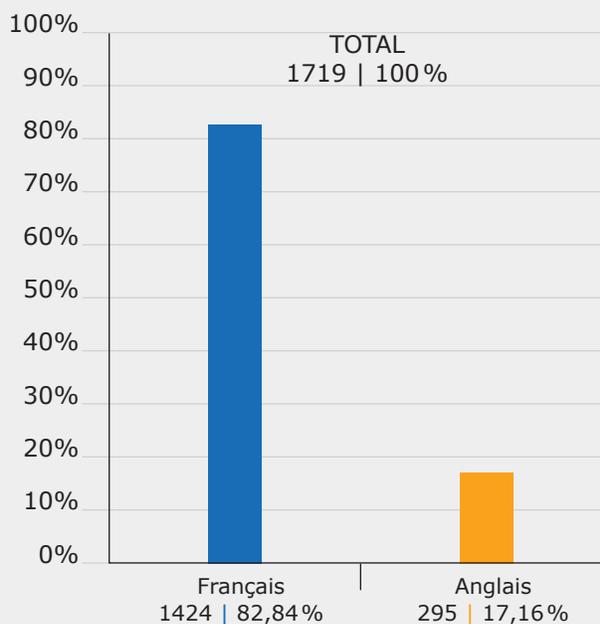
## Tableau 9

### Données démographiques des plaignants Incluant les dossiers Charte

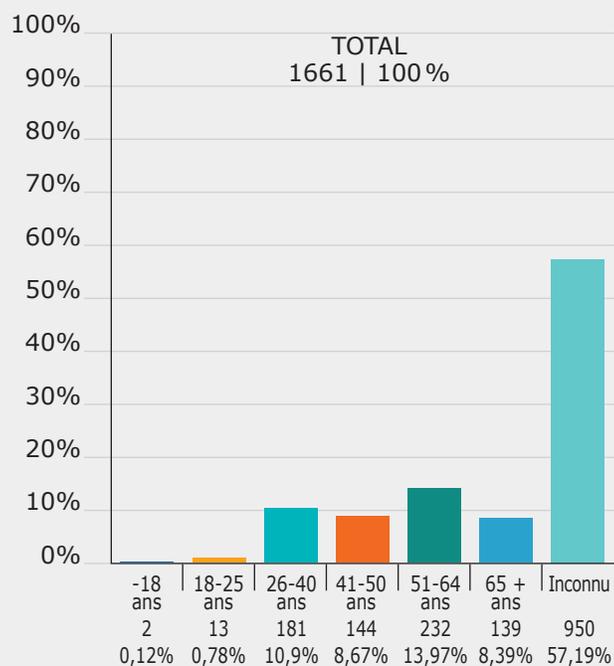
#### A. Sexe



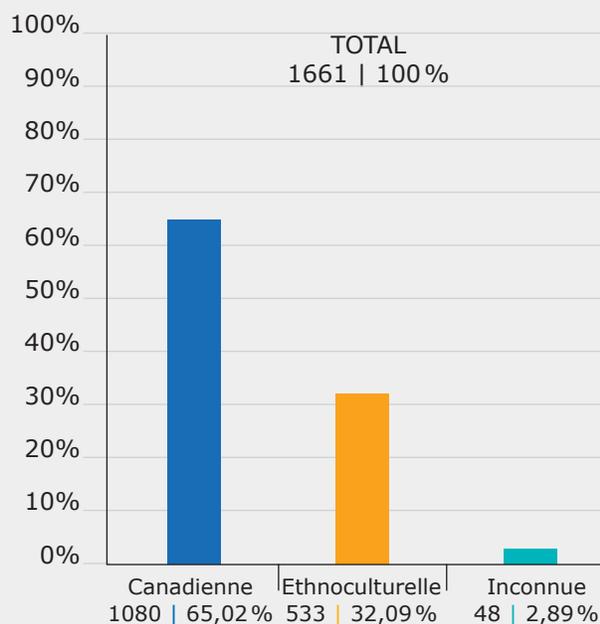
#### B. Langue de correspondance



#### C. Groupe d'âge



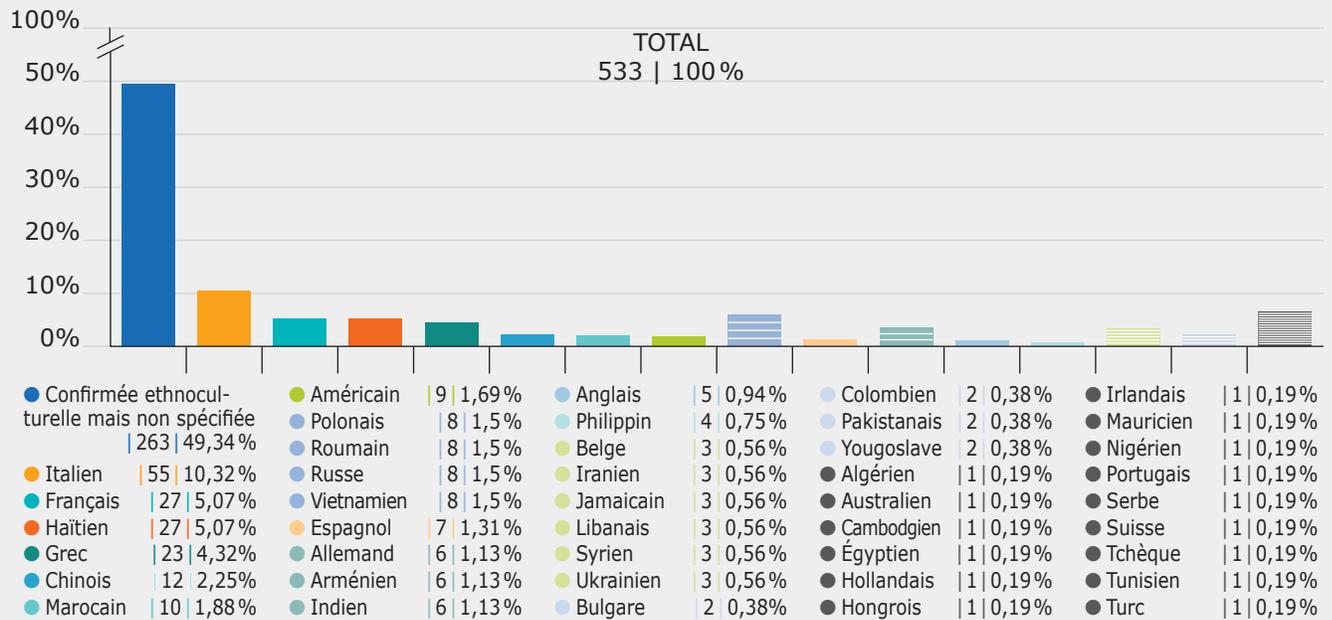
#### D. Origine des plaignants



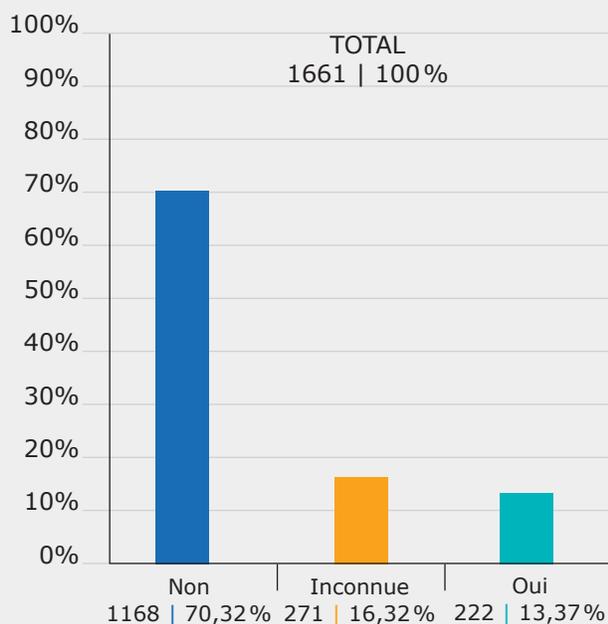
## Tableau 9 (suite)

### Données démographiques des plaignants Incluant les dossiers Charte

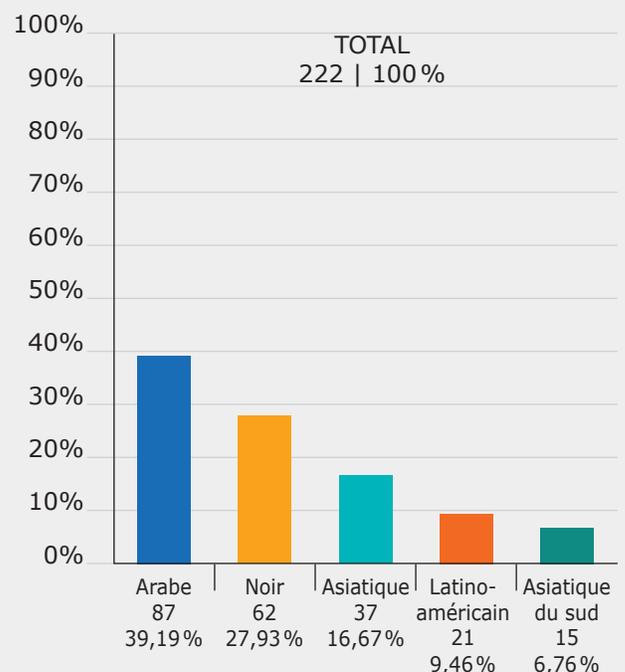
#### E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées



#### F. Plaignants d'une minorité visible



#### G. Détail des minorités visibles déclarées



**Note :** En 2015, 50 plaintes ont été déposées par une personne morale, 8 par des groupes de citoyens et 12 dossiers à l'initiative de l'OdM ont été ouverts.

## Tableau 10

### Arrondissements - Évolution - Nombre de demandes reçues Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Ahuntsic-Cartierville	57	41	38
Anjou	9	3	8
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	71	76	66
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	4	16	8
Lachine	20	5	11
LaSalle	14	20	24
Le Plateau-Mont-Royal	104	83	71
Le Sud-Ouest	31	48	29
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	55	46	30
Montréal-Nord	21	19	12
Outremont	14	14	3
Pierrefonds-Roxboro	15	10	17
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	33	26	20
Rosemont-La Petite-Patrie	65	47	65
Saint-Laurent	16	21	19
Saint-Léonard	14	6	9
Verdun	36	25	24
Ville-Marie	66	61	76
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	32	31	38
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	10	7	1
<b>TOTAL</b>	<b>687</b>	<b>605</b>	<b>569</b>

## Tableau 11

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Ahuntsic-Cartierville	Accès à l'information	2
	Application de la réglementation	4
	Arbre	9
	Bibliothèque	2
	Circulation	1
	Clôture / Haie	2
	Communications	1
	Comportement d'un employé / élu	4
	Déchet / Recyclage / Compostage	1
	Déneigement	1
	Divers	1
	Entrée charretière	1
	Environnement / Développement durable	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Malversation alléguée	1
	Nuisance	1
	Participation citoyenne	1
	Permis	1
	Qualité des services	4
	Réclamation monétaire (travaux municipaux)	1
	Remorquage	2
	Salubrité et entretien (moisissure)	1
	Salubrité et entretien (rats et souris)	1
	Sécurité incendie	1
	Sport et loisir	2
	Stationnement / SRRR / Vignette	2
	Voirie / Travaux publics	8
	<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

## Tableau 11 (suite)

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
<b>Anjou</b>	Animal	2
	Circulation	1
	Comportement d'un employé / élu	1
	Permis	2
	Personne handicapée	1
	Sport et loisir	1
	Stationnement / SRRR / Vignette	1
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>
<b>Côte-des-Neiges– Notre-Dame-de-Grâce</b>	Accès à l'information	2
	Animal	1
	Application de la réglementation	6
	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	11
	Bibliothèque	2
	Bruit	3
	Circulation	4
	Communications	1
	Culture	1
	Déchet / Recyclage / Compostage	1
	Demande de retrait	1
	Déneigement	2
	Divers	1
	Entrée charretière	2
	Permis	4
	Personne handicapée	2
	Propreté	4
	Qualité des services	3
	Remorquage	1
	Salubrité et entretien (autre)	4
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Sport et loisir	2
	Stationnement / SRRR / Vignette	5
	Voirie / Travaux publics	4
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
		<b>TOTAL</b>

## Tableau 11 (suite)

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
<b>L'Île-Bizard- Sainte-Genève</b>	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	1
	Comportement d'un employé / élu	1
	Propreté	1
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>
<b>Lachine</b>	Accès à l'information	1
	Animal	1
	Application de la réglementation	3
	Bibliothèque	2
	Communications	3
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Permis	1
	Propreté	2
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (autre)	1
	Sport et loisir	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
<b>LaSalle</b>	Application de la réglementation	1
	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	1
	Communications	1
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Entrée charretière	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Nuisance	1
	Qualité des services	1
	Stationnement / SRRR / Vignette	1
	Voirie / Travaux publics	3
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

## Tableau 11 (suite)

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Le Plateau-Mont-Royal	Accès à l'information	3
	Appel d'offres / Contrat	1
	Application de la réglementation	8
	Aqueduc / Égout	4
	Arbre	1
	Bruit	3
	Circulation	8
	Communications	1
	Comportement d'un employé / élu	1
	Déchet / Recyclage / Compostage	10
	Décision du Conseil d'arrondissement	4
	Demande de retrait	4
	Déneigement	3
	Divers	1
	Nuisance	7
	Participation citoyenne	1
	Permis	4
	Personne handicapée	1
	Propreté	3
	Qualité des services	2
	Ruelle	4
	Salubrité et entretien (punaises)	3
	Sécurité	2
	Sport et loisir	2
	Stationnement / SRRR / Vignette	15
	Voirie / Travaux publics	8
		<b>TOTAL</b>

## Tableau 11 (suite)

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Le Sud-Ouest	Animal	1
	Application de la réglementation	2
	Aqueduc / Égout	2
	Arbre	2
	Bruit	4
	Communications	1
	Déchet / Recyclage / Compostage	2
	Parc et espace vert	1
	Participation citoyenne	1
	Permis	5
	Qualité des services	2
	Ruelle	1
	Salubrité et entretien (moisissure)	1
	Stationnement / SRRR / Vignette	3
	Voirie / Travaux publics	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

## Tableau 11 (suite)

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
<b>Mercier-Hochelaga-Maisonneuve</b>	Animal	3
	Application de la réglementation	2
	Aqueduc / Égout	3
	Arbre	8
	Bibliothèque	1
	Bruit	2
	Circulation	2
	Comportement d'un employé / élu	1
	Déchet / Recyclage / Compostage	2
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	1
	Divers	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	4
	Nuisance	2
	Parc et espace vert	1
	Permis	1
	Propreté	2
	Qualité des services	2
	Salubrité et entretien (autre)	3
	Salubrité et entretien (moisissure)	3
	Sécurité	1
	Stationnement / SRRR / Vignette	4
Voirie / Travaux publics	3	
Zonage / Urbanisme / Dérogation	2	
	<b>TOTAL</b>	<b>55</b>
<b>Montréal-Nord</b>	Application de la réglementation	2
	Aqueduc / Égout	1
	Entrée charretière	2
	Permis	2
	Qualité des services	1
	Ruelle	1
	Salubrité et entretien (autre)	2
	Salubrité et entretien (coquerelles)	2
	Salubrité et entretien (moisissure)	3
	Stationnement / SRRR / Vignette	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	4
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

## Tableau 11 (suite)

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
<b>Outremont</b>	Accès à l'information	1
	Aqueduc / Égout	2
	Bruit	1
	Comportement d'un employé / élu	1
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Divers	1
	Permis	3
	Remorquage	1
	Stationnement / SRRR / Vignette	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>
<b>Pierrefonds-Roxboro</b>	Application de la réglementation	1
	Aqueduc / Égout	1
	Comportement d'un employé / élu	3
	Déneigement	1
	Malversation alléguée	1
	Permis	2
	Qualité des services	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	5
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

## Tableau 11 (suite)

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
<b>Rivière-des-Prairies- Pointe-aux-Trembles</b>	Application de la réglementation	4
	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	10
	Circulation	1
	Clôture / Haie	1
	Communications	2
	Déchet / Recyclage / Compostage	1
	Entrée charretière	1
	Permis	4
	Propreté	1
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (moisissure)	2
	Salubrité et entretien (rats et souris)	1
	Sport et loisir	1
	Voirie / Travaux publics	2
	<b>Total</b>	<b>33</b>
<b>Rosemont- La Petite-Patrie</b>	Accès à l'information	3
	Appel d'offres / Contrat	1
	Application de la réglementation	5
	Aqueduc / Égout	1
	Bruit	7
	Communications	4
	Déchet / Recyclage / Compostage	3
	Déneigement	2
	Droit acquis	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Permis	17
	Personne handicapée	1
	Propreté	1
	Qualité des services	5
	Ruelle	8
	Salubrité et entretien (moisissure)	2
	Stationnement / SRRR / Vignette	2
Voirie / Travaux publics	1	
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

## Tableau 11 (suite)

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
<b>Saint-Laurent</b>	Application de la réglementation	1
	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	2
	Clôture / Haie	1
	Communications	1
	Permis	1
	Piste cyclable / Vélo	1
	Salubrité et entretien (coquerelles)	1
	Salubrité et entretien (moisissure)	1
	Sport et loisir	2
	Voirie / Travaux publics	3
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>
<b>Saint-Léonard</b>	Arbre	1
	Déneigement	1
	Nuisance	2
	Personne handicapée	5
	Qualité des services	2
	Voirie / Travaux publics	3
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

## Tableau 11 (suite)

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Verdun	Application de la réglementation	2
	Arbre	3
	Bruit	2
	Communications	6
	Comportement d'un employé / élu	2
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	1
	Divers	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Nuisance	1
	Permis	4
	Propreté	1
	Qualité des services	1
	Ruelle	1
	Salubrité et entretien (autre)	2
	Salubrité et entretien (moisissure)	2
	Stationnement / SRRR / Vignette	2
	Voirie / Travaux publics	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
		<b>TOTAL</b>

## Tableau 11 (suite)

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Ville-Marie	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	4
	Aqueduc / Égout	3
	Arbre	3
	Bibliothèque	2
	Bruit	5
	Circulation	3
	Communications	2
	Comportement d'un employé / élu	1
	Déneigement	2
	Divers	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Nuisance	3
	Parc et espace vert	1
	Participation citoyenne	1
	Permis	3
	Personne handicapée	3
	Propreté	2
	Qualité des services	4
	Remorquage	1
	Salubrité et entretien (autre)	3
	Salubrité et entretien (moisissure)	2
	Salubrité et entretien (punaises)	2
	Sécurité	1
	Sport et loisir	1
	Stationnement / SRRR / Vignette	7
	Voirie / Travaux publics	5
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

## Tableau 11 (suite)

### Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
<b>Villeray–Saint-Michel– Parc-Extension</b>	Application de la réglementation	2
	Arbre	3
	Bibliothèque	3
	Bruit	2
	Communications	1
	Comportement d'un employé / élu	2
	Divers	1
	Environnement / Développement durable	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Nuisance	2
	Parc et espace vert	1
	Qualité des services	3
	Salubrité et entretien (autre)	1
	Salubrité et entretien (coquerelles)	1
	Salubrité et entretien (moisissure)	1
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Sécurité	1
	Sport et loisir	1
	Stationnement / SRRR / Vignette	2
	Voirie / Travaux publics	1
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>
<b>Dossiers visant l'ensemble des arrondissements</b>	Appel d'offres/Contrat	1
	Communications	1
	Culture	1
	Divers	1
	Droits de la personne	2
	Permis	1
	Personne handicapée	1
	Propreté	1
	Stationnement / SRRR / Vignette	1
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Tableau 12

Arrondissements - Résultats des demandes reçues  
Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Ahuntsic-Cartierville	57	1	43	4					2	1				6
Anjou	9		8							1				
Côte-des-Neiges- Notre-Dame-de-Grâce	70	4	48	5				3	4	2				4
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	4		2	1				1						
Lachine	20	1	10	3		1			1					4
LaSalle	14		11	2					1					
Le Plateau-Mont-Royal	104	3	77	15				1	3					5
Le Sud-Ouest	31		25	1					1				1	3
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	55	1	42	7		1			1				1	2
Montréal-Nord	21		16		1				1			1		2
Outremont	14		6	2				1	1	1				3
Pierrefonds-Roxboro	15	3	7	2		1			1					1
Rivière-des-Prairies- Pointe-aux-Trembles	33		27	1					1	1				3
Rosemont-La Petite-Patrie	65		48	6				1		2		2		6
Saint-Laurent	16		12	2				1	1					
Saint-Léonard	14		11	1			1	1						
Verdun	36	2	23	3				2	1					5
Ville-Marie	67		57	3	1				2	1				3
Villeray-Saint-Michel- Parc-Extension	32		27	2					1	2				
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	10		1	7				1		1				
<b>GRANDTOTAL</b>	<b>687</b>	<b>15</b>	<b>501</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>47</b>

## Tableau 13

### Arrondissements - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ	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 1ER JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Ahuntsic-Cartierville	1				2				6	9	23
Anjou				1						1	18
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce			2		2	1	1	3	3	12	83,89
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève				1						1	14
Lachine				2			1		3	6	35
LaSalle			1							1	8
Le Plateau-Mont-Royal			1			1	2		4	8	59,5
Le Sud-Ouest				1	1				3	5	18
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve			1	1	1				2	5	17
Montréal-Nord				1			2		2	5	64,67
Outremont			1		1		1		3	6	40,33
Pierrefonds-Roxboro					1	1			1	3	46,5
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles					1			1	3	5	93,5
Rosemont-La Petite-Patrie		2			2			1	6	11	42,6
Saint-Laurent						1		1		2	91,5
Saint-Léonard				1					1	2	13,5
Verdun		1		1	1				5	8	16
Ville-Marie					1			3	3	7	101
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension		1	1			1				3	20,67
Tous les arrondissements			1			1				2	34

## Tableau 14

### Services centraux - Évolution - Nombre de demandes reçues Incluant les dossiers Charte

SERVICE	NOMBRE		
	2015	2014	2013
<b>Affaires juridiques</b>			
Cour municipale	165	110	165
Direction des affaires civiles	94	54	51
<b>Approvisionnement</b>			
Toutes directions confondues	3	2	2
<b>Communications</b>			
Toutes directions confondues	1	2	4
<b>Concertation des arrondissements</b>			
Toutes directions confondues	2	0	1
<b>Contrôleur général</b>			
Toutes directions confondues	0	1	1
<b>Culture</b>			
Toutes directions confondues	3	7	1
<b>Développement économique</b>			
Toutes directions confondues	0	1	0
<b>Diversité sociale et sports</b>			
Toutes directions confondues	2	3	0
<b>Eau</b>			
Toutes directions confondues	7	4	1
<b>Environnement</b>			
Toutes directions confondues	2	4	1
<b>Espace pour la vie</b>			
Toutes directions confondues	0	1	6
<b>Évaluation foncière</b>			
Toutes directions confondues	19	16	9
<b>Finances</b>			
Toutes directions confondues	28	37	19
<b>Gestion et planification immobilière</b>			
Toutes directions confondues	4	10	1
<b>Grands parcs, verdissement et Mont-Royal</b>			
Toutes directions confondues	3	1	1
<b>Greffe</b>			
Toutes directions confondues	3	5	7
<b>Infrastructures, voirie et transports</b>			
Direction des infrastructures	6	3	1
Direction des transports	5	4	3

## Tableau 14 (suite)

### Services centraux - Évolution - Nombre de demandes reçues Incluant les dossiers Charte

SERVICE	NOMBRE		
	2015	2014	2013
<b>Mise en valeur du territoire</b>			
Direction de l'habitation	15	22	21
<b>Police</b>			
Direction des opérations policières	107	80	59
Fourrières mandataires	4	3	5
Section des agents de stationnement	60	38	36
<b>Ressources humaines</b>			
Toutes directions confondues	40	37	36
<b>Sécurité incendie</b>			
Toutes directions confondues	6	8	8
<b>Technologies de l'information</b>			
Toutes directions confondues	2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>581</b>	<b>454</b>	<b>440</b>

**Note:** Des restructurations majeures ont eu lieu dans les dernières années. Les données des années antérieures ont donc été regroupées sous l'unité administrative responsable en 2015.

## Tableau 15

### Services centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	OBJET	NOMBRE
<b>Affaires juridiques</b>		
<b>Cour municipale</b>	Communications	2
	Comportement d'un employé / élu	4
	Cour municipale (fonctionnement)	123
	Demande de retrait	1
	Divers	1
	Jugement Cour municipale	31
	Qualité des services	3
	<b>TOTAL</b>	<b>165</b>
<b>Direction des affaires civiles</b>	Qualité des services	4
	Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	13
	Réclamation monétaire (arbre)	9
	Réclamation monétaire (autre)	32
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	16
	Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	1
	Réclamation monétaire (événement climatique)	4
	Réclamation monétaire (incident de la route)	6
	Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2
	Réclamation monétaire (travaux municipaux)	7
	<b>TOTAL</b>	<b>94</b>
<b>Approvisionnement</b>		
<b>Toutes directions confondues</b>	Appel d'offres / Contrat	1
	Communications	1
	Malversation alléguée	1
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>
<b>Communications</b>		
<b>Toutes directions confondues</b>	Communications	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>
<b>Concertation des arrondissements</b>		
<b>Toutes directions confondues</b>	Communications	1
	Qualité des services	1
	<b>Total</b>	<b>2</b>

## Tableau 15 (suite)

### Services centraux - Objet des demandes reçues

SERVICE	OBJET	NOMBRE
<b>Culture</b>		
Toutes directions confondues	Culture	2
	Nuisance	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
<b>Diversité sociale et sports</b>		
Toutes directions confondues	Appel d'offres / Contrat	1
	Sport et loisir	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>
<b>Eau</b>		
Toutes directions confondues	Aqueduc / Égout	6
	Communications	1
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>
<b>Environnement</b>		
Toutes directions confondues	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (autre)	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>
<b>Évaluation foncière</b>		
Toutes directions confondues	Accès à l'information	1
	Communications	2
	Droits de la personne	1
	Évaluation / Taxe foncière	14
	Qualité des services	1
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>
<b>Finances</b>		
Toutes directions confondues	Communications	1
	Divers	1
	Évaluation / Taxe foncière	14
	Qualité des services	2
	Taxe (sauf foncière)	10
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>

## Tableau 15 (suite)

### Services centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	OBJET	NOMBRE
<b>Gestion et planification immobilière</b>		
<b>Toutes directions confondues</b>	Accessibilité universelle	<b>1</b>
	Appel d'offres / Contrat	<b>2</b>
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>
<b>Grands parcs, verdissement et Mont-Royal</b>		
<b>Toutes directions confondues</b>	Accessibilité universelle	<b>1</b>
	Parc et espace vert	<b>1</b>
	Transport	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
<b>Greffe</b>		
<b>Toutes directions confondues</b>	Accès à l'information	<b>1</b>
	Communications	<b>1</b>
	Divers	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
<b>Infrastructures, voirie et transports</b>		
<b>Direction des infrastructures</b>	Accessibilité universelle	<b>1</b>
	Communications	<b>1</b>
	Qualité des services	<b>3</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>
<b>Direction des transports</b>	Circulation	<b>1</b>
	Comportement d'un employé / élu	<b>1</b>
	Piste cyclable / Vélo	<b>1</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

## Tableau 15 (suite)

### Services centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	OBJET	NOMBRE
<b>Mise en valeur du territoire</b>		
<b>Direction de l'habitation</b>	Salubrité et entretien (autre)	2
	Subvention autre que logement	13
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>
<b>Police</b>		
<b>Direction des opérations policières policières</b>	Accès à l'information	4
	Application de la réglementation	1
	Bruit	2
	Circulation	1
	Communications	2
	Comportement d'un employé / élu	18
	Demande de retrait	1
	Divers	14
	Droits de la personne	1
	Infraction à une loi	33
	Infraction de stationnement	14
	Nuisance	6
	Qualité des services	3
	Relations de travail	1
	Remorquage	3
	Sécurité	2
	Stationnement / SRRR / Vignette	1
<b>TOTAL</b>		<b>107</b>
<b>Fourrières mandataires</b>	Fourrière (autre)	4
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>

## Tableau 15 (suite)

### Services centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	OBJET	NOMBRE
<b>Section des agents de stationnement</b>	Communications	1
	Comportement d'un employé / élu	1
	Demande de retrait	9
	Infraction de stationnement	43
	Qualité des services	2
	Stationnement / SRRR / Vignette	4
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>
<b>Ressources humaines</b>		
<b>Toutes directions confondues</b>	Relations de travail	40
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>
<b>Sécurité incendie</b>		
<b>Toutes directions confondues</b>	Accès à l'information	2
	Qualité des services	1
	Sécurité incendie	3
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>
<b>Technologies de l'information</b>		
<b>Toutes directions confondues</b>	Application de la réglementation	1
	Divers	1
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## Tableau 16

### Services centraux - Résultats des demandes reçues Incluant les dossiers Charte

SERVICE	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
<b>Affaires juridiques</b>														
Cour municipale	165	4	81	76				2	1	1				
Direction des affaires civiles	94		66	23				2	1					2
<b>Approvisionnement</b>														
Toutes directions confondues	3		1	2										
<b>Communications</b>														
Toutes directions confondues	1		1											
<b>Concertation des arrondissements</b>														
Toutes directions confondues	2		2											
<b>Culture</b>														
Toutes directions confondues	3		1					1	1					
<b>Diversité sociale et sports</b>														
Toutes directions confondues	2		2											
<b>Eau</b>														
Toutes directions confondues	7		6							1				
<b>Environnement</b>														
Toutes directions confondues	2	1		1										
<b>Évaluation foncière</b>														
Toutes directions confondues	19		8	7				1	1					2
<b>Finances</b>														
Toutes directions confondues	28	2	21	3					2					
<b>Gestion et planification immobilière</b>														
Toutes directions confondues	4		2	1										1
<b>Grands parcs, verdissement et Mont-Royal</b>														
Toutes directions confondues	3		1										1	1

## Tableau 16 (suite)

### Services centraux - Résultats des demandes reçues Incluant les dossiers Charte

SERVICE	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÉGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
<b>Greffe</b>														
Toutes directions confondues	3		1	2										
<b>Infrastructures, voirie et transports</b>														
Direction des infrastructures	6	1	4											1
Direction des transports	5		2											3
<b>Mise en valeur du territoire</b>														
Direction de l'habitation	15		11	2					1					1
<b>Ressources humaines</b>														
Toutes directions confondues	40			40										
<b>Police</b>														
Direction des opérations policières	107		25	78						4				
Fourrières mandataires	4		3						1					
Section des agents de stationnement	60	2	9	39				1		1				8
<b>Sécurité incendie</b>														
Toutes directions confondues	6		4	1						1				
<b>Technologies de l'information</b>														
Toutes directions confondues	2			2										
<b>TOTAL</b>	<b>581</b>	<b>10</b>	<b>251</b>	<b>277</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>19</b>

## Tableau 17

### Services centraux - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ	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 <sup>ER</sup> JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
<b>Affaires juridiques</b>											
Cour municipale	1		2	1						4	7,75
Direction des affaires civiles	1	1		1					2	5	5,33
<b>Culture</b>											
Toutes directions confondues			1					1		2	59,5
<b>Eau</b>											
Toutes directions confondues							1			1	78
<b>Évaluation foncière</b>											
Toutes directions confondues				1	1				2	4	21,5
<b>Finances</b>											
Toutes directions confondues		1			1					2	16
<b>Gestion et planification immobilière</b>											
Toutes directions confondues									1	1	-

## Tableau 17 (suite)

### Services centraux - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	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 <sup>ER</sup> JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
<b>Grands parcs, verdissement et Mont-Royal</b>											
Toutes directions confondues				1					1	2	12
<b>Infrastructures, voirie et transports</b>											
Direction des infrastructures									1	1	-
Direction des transports									3	3	-
<b>Mise en valeur du territoire</b>											
Direction de l'habitation						1			1	2	67
<b>Police</b>											
Direction des opérations policières	1	1		1		1				4	19,5
Fourrières mandataires								1		1	96
Section des agents de stationnement		1	1						8	10	9
<b>Sécurité incendie</b>											
Toutes directions confondues					1					1	40

## Tableau 18

### Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Évolution - Nombre de demandes reçues Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	NOMBRE		
	2015	2014	2013
Bixi Montréal	0	1	1
Bureau du taxi de Montréal	4	6	2
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	1	4	2
Conseil interculturel de Montréal	0	0	1
Corporation Anjou 80	0	1	0
Corporation de gestion des marchés publics	0	1	0
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	1	0	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	53	61	58
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	7	6	7
Société de transport de Montréal (STM)	20	13	16
Société du parc Jean-Drapeau	2	0	1
Société en commandite Stationnement de Montréal	5	2	5
Vérificateur général	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>95</b>	<b>94</b>

## Tableau 19

### Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Objet des demandes reçues Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	OBJET	NOMBRE
<b>Bureau du taxi de Montréal</b>	Divers	<b>1</b>
	Taxi	<b>3</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>
<b>Commission des services électriques de Montréal (CSEM)</b>	Voirie / Travaux publics	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>
<b>Corporation des Habitations Jeanne-Mance</b>	Logement social / HLM / Subvention au logement	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>
<b>Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)</b>	Animal	<b>1</b>
	Arbre	<b>1</b>
	Bruit	<b>1</b>
	Comportement d'un employé / élu	<b>2</b>
	Logement social / HLM / Subvention au logement	<b>34</b>
	Personne handicapée	<b>3</b>
	Propreté	<b>1</b>
	Qualité des services	<b>2</b>
	Salubrité et entretien (autre)	<b>2</b>
	Salubrité et entretien (moisissure)	<b>2</b>
	Salubrité et entretien (punaises)	<b>3</b>
	Stationnement / SRRR / Vignette	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>53</b>
<b>Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)</b>	Divers	<b>1</b>
	Logement social / HLM / Subvention au logement	<b>4</b>
	Réclamation monétaire (autre)	<b>1</b>
	Sécurité incendie	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

## Tableau 19 (suite)

### Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Objet des demandes reçues Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	OBJET	NOMBRE
<b>Société de transport de Montréal (STM)</b>	Accessibilité universelle	1
	Circulation	1
	Comportement d'un employé / élu	4
	Divers	1
	Infraction à une loi	4
	Nuisance	1
	Propreté	1
	Qualité des services	1
	Réclamation monétaire (autre)	3
	Transport	3
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
<b>Société du parc Jean-Drapeau</b>	Culture	1
	Divers	1
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>
<b>Société en commandite Stationnement de Montréal</b>	Stationnement / SRRR / Vignette	6
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>
<b>Vérificateur général</b>	Accès à l'information	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

Tableau 20

Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Résultats des demandes reçues  
Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUJVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Bureau du taxi de Montréal	4		3						1					
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	1						1							
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	1		1											
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	53	2	35	3	1		2	2	6	2				
Société de transport de Montréal (STM)	20			20										
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	7		5	2										
Société du parc Jean-Drapeau	2		1	1										
Société en commandite Stationnement de Montréal	5		5											
Vérificateur général	1			1										
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Tableau 21

### Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ	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 <sup>ER</sup> JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Bureau du taxi de Montréal						1				1	63
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)				1						1	16
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)		3		2	3		2	3		13	56

## Tableau 22

### Entités politiques - Évolution - Nombre de demandes reçues Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	2015	2014	2013
Cabinet du maire	3	4	0
Comité exécutif	10	0	2
Conseil d'agglomération	4	0	1
Conseil municipal	11	6	12
Présidence du Conseil municipal	2	4	1
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	0	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>20</b>

## Tableau 23

### Entités politiques - Objet des demandes reçues Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	OBJET	NOMBRE
Cabinet du maire	Communications	1
	Comportement d'un employé / élu	2
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>
Comité exécutif	Accessibilité universelle	1
	Environnement / Développement durable	9
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>
Conseil d'agglomération	Comportement d'un employé / élu	1
	Environnement / Développement durable	1
	Relations de travail	1
	Taxe (sauf foncière)	1
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>
Conseil municipal	Communications	1
	Décision du Conseil municipal	4
	Divers	1
	Environnement / Développement durable	3
	Subvention autre que logement	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>
Présidence du Conseil municipal	Accessibilité universelle	2
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## Tableau 24

### Entités politiques - Résultats des demandes reçues Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÉGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUJVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Cabinet du maire	3			3										
Comité exécutif	10			5					4					1
Conseil d'agglomération	4			4										
Conseil municipal	11		2	9										
Présidence du Conseil municipal	2													2
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

## Tableau 25

### Entités politiques - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ	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 <sup>ER</sup> JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
<b>Comité exécutif</b>	2	1			1				1	<b>5</b>	8,5
<b>Présidence du Conseil municipal</b>									2	<b>2</b>	-

## Tableau 26

Dossiers Charte

### Nombre de plaintes / Par objet spécifique

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE
<b>Environnement et développement durable</b>	Animal	1
	Arbre	7
	Bruit	3
	Circulation	1
	Environnement / Développement durable	4
	Nuisance	2
	Parc et espace vert	1
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>19</b>
<b>Sécurité</b>	Accessibilité universelle	1
	Animal	1
	Circulation	1
	Divers	1
	Sécurité	1
	Voirie / Travaux publics	2
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>7</b>
<b>Services municipaux</b>	Accessibilité universelle	3
	Application de la réglementation	2
	Personne handicapée	1
	Qualité des services	4
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>10</b>
<b>Vie démocratique</b>	Communications	3
	Participation citoyenne	3
	Ruelle	1
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>7</b>
<b>Vie économique et sociale</b>	Salubrité et entretien (autre)	2
	Salubrité et entretien (coquerelles)	1
	Salubrité et entretien (moisissure)	2
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>5</b>
	<b>GRAND TOTAL</b>	<b>48</b>

## Tableau 27

### Dossiers Charte réglés en 2015

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI DE TRAITEMENT (en jours ouvrables)	RÉSULTAT
<b>Environnement et développement durable</b> <b>Circulation</b>	Suivi des engagements de l'arrondissement à trouver une solution aux nuisances importantes découlant de la circulation intense de camions lourds, sur la rue Sherbrooke Est.	Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	7	Engagements respectés  La circulation de camions est désormais interdite la nuit, sur une large portion de la rue Sherbrooke Est.
<b>Environnement et développement durable</b> <b>Circulation</b>	Des résidents de la rue Bourbonnière se plaignent du bruit et des vibrations ressenties dans leur résidence, lors de la circulation de camions.	Rosemont-La Petite-Patrie	563	Réglé  Un resurfaçage de la chaussée a été réalisé.  Des interventions policières ont été effectuées pour assurer le respect des normes de circulation.  La STM a également été interpellée pour limiter le passage des autobus en transit, sur ce tronçon de rue.
<b>Environnement et développement durable</b> <b>Nuisance</b>	Des citoyens se plaignent des nuisances de bruit, jusqu'aux petites heures du matin, lors de réceptions organisées dans un centre communautaire.	Ahuntsic-Cartierville	744	Réglé  L'arrondissement a fait des interventions auprès des responsables du centre pour leur rappeler les activités autorisées dans ces locaux et celles qui sont interdites.  La situation s'est améliorée.
<b>Environnement et développement durable</b> <b>Nuisance</b>	Une citoyenne se plaint de nuisances émanant des activités de plusieurs établissements dans son secteur (bruit, vandalisme).	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	213	Réglé  Des interventions ont été réalisées par l'arrondissement et le poste de police de quartier (PDQ), qui se sont engagés à poursuivre la surveillance et les interventions auprès des établissements concernés et de leur clientèle.  Nous avons mis la plaignante en communication directe avec une personne-ressource au PDQ.

## Tableau 27 (suite)

### Dossiers Charte réglés en 2015

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI DE TRAITEMENT (en jours ouvrables)	RÉSULTAT
<b>Environnement et développement durable</b>  <b>Nuisance</b>	Une cour d'école demeure ouverte en tout temps : toutes sortes de personnes s'y retrouvent, le soir et la nuit, ce qui génère diverses nuisances pour les résidents voisins.	Service de police	50	Réglé  La direction de l'école a fermé sa cour d'école, la nuit.  Toutefois, certaines personnes sauteraient par-dessus la clôture.  Le PDQ intervient ponctuellement, au besoin.
<b>Environnement et développement durable</b>  <b>Parc et espace vert</b>	Suivi des engagements de la Ville de protéger la forêt du parc Angrignon.	Le Sud-Ouest  Service des grands parcs, du verdissement et du Mont-Royal	12	Engagements respectés et réitérés pour l'avenir  Les interventions de nettoyage de cette forêt sont faites manuellement et de manière à protéger les nouvelles pousses.
<b>Environnement et développement durable</b>  <b>Zonage / Urbanisme / Dérogation</b>	Suivi des engagements de l'arrondissement de faire respecter la réglementation par un commerce dont certaines activités causent des nuisances aux résidents voisins.	Pierrefonds-Roxboro	388	Engagements respectés  L'arrondissement a poursuivi ses interventions auprès du commerçant pour qu'il respecte la réglementation.
<b>Sécurité</b>  <b>Voirie / Travaux publics</b>	Malgré des plaintes répétées, des lampadaires sont défectueux depuis plusieurs mois. Il fait très noir et cela compromet la sécurité des citoyens.	Outremont	37	Réglé  L'arrondissement a finalement réparé les lampadaires défectueux.
<b>Services municipaux</b>  <b>Accessibilité universelle</b>	Problèmes d'accessibilité aux terrasses de la Petite-Italie pour les personnes à mobilité réduite.	Rosemont-La Petite-Patrie	556	Réglé  L'arrondissement a revu sa réglementation et ses procédures, en 2015.

## Tableau 27 (suite)

### Dossiers Charte réglés en 2015

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI DE TRAITEMENT (en jours ouvrables)	RÉSULTAT
<b>Services municipaux</b>  <b>Application de la réglementation</b>	L'arrondissement aurait omis de donner certaines informations importantes au citoyen, concernant son projet de construction; il a dû déboursier un montant plus élevé que ce qu'il avait budgété.	Montréal-Nord	91	Engagement  L'arrondissement s'est engagé à rédiger un document à l'intention des employés municipaux, faisant la liste de tous les points qu'ils doivent expliquer ou valider avec les citoyens, au début d'un projet de construction.  Ce document devrait être prêt en 2016. Nous ferons un suivi.
<b>Vie démocratique</b>  <b>Communications</b>	Certains comptoirs Accès Montréal n'informaient pas toujours les citoyens qui se plaignent de dommages causés par la Ville, de leur obligation de transmettre un Avis de réclamation écrit, dans un court délai. Des citoyens peuvent perdre leur droit de recours judiciaire en dommages, contre la Ville.	Tous les arrondissements	62	Régulé  À la suite de notre intervention, des rappels ont été faits aux employés leur rappelant l'importance de transmettre ces informations; certaines procédures ont également été améliorées afin que les citoyens reçoivent des informations plus complètes.
<b>Vie démocratique</b>  <b>Ruelle</b>	Suivi de l'engagement de l'arrondissement d'apporter des précisions à sa procédure d'implantation des projets de ruelles vertes.	Rosemont-La Petite-Patrie	457	Engagement respecté  Le Guide des ruelles vertes a été amélioré en tenant compte de nos commentaires et suggestions.

## Tableau 28

Dossiers Charte

Résultats / Par chapitre

CHAPITRE	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÉGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Environnement et développement durable	19							1	8	1			2	7
Sécurité	7							1		1				5
Services municipaux	10								2			1		7
Vie démocratique	7									1				6
Vie économique et sociale	5				1			1						3
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>28</b>

## Tableau 29

Dossiers Charte

### Nature des plaintes / Par entité

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Ahuntsic-Cartierville (administration)	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Arbre	2
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>
Ahuntsic-Cartierville (Conseil)	<b>Vie démocratique</b>	
	Participation citoyenne	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (administration)	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Animal	1
	Arbre	2
	<b>Sécurité</b>	
	Animal	1
	Circulation	1
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	<b>Vie démocratique</b>	
	Participation citoyenne	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>
Le Sud-Ouest (administration)	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Bruit	1
	Parc et espace vert	1
	<b>Vie démocratique</b>	
	Participation citoyenne	1
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (administration)	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Arbre	1
	Circulation	1
	Nuisance	1
	<b>Sécurité</b>	
	Sécurité	1
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>
Montréal-Nord (administration)	<b>Services municipaux</b>	
	Application de la réglementation	1
	<b>Vie économique et sociale</b>	
	Salubrité et entretien (coquerelles)	1
	Salubrité et entretien (moisissure)	1
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

## Tableau 29 (suite)

Dossiers Charte

Nature des plaintes / Par entité

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Outremont (administration)	<b>Sécurité</b>	
	Voirie / Travaux publics	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (administration)	<b>Services municipaux</b>	
	Application de la réglementation	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>
Rosemont-La Petite-Patrie (administration)	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Bruit	2
	<b>Services municipaux</b>	
	Qualité des services	1
	<b>Vie démocratique</b>	
	Ruelle	1
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>
Verdun (administration)	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Arbre	1
	<b>Sécurité</b>	
	Divers	1
	<b>Vie démocratique</b>	
	Communications	2
	<b>Vie économique et sociale</b>	
	Salubrité et entretien (autre)	1
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>
Ville-Marie (administration)	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Arbre	1
	<b>Vie économique et sociale</b>	
	Salubrité et entretien (moisissure)	1
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>
Tous les arrondissements (administration)	<b>Vie démocratique</b>	
	Communications	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## Tableau 29 (suite)

Dossiers Charte

### Nature des plaintes / Par entité

SERVICE CENTRAL	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Affaires juridiques - Direction des affaires civiles	<b>Services municipaux</b>	
	Qualité des services	1
Gestion et planification immobilière	<b>Services municipaux</b>	
	Accessibilité universelle	1
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Parc et espace vert	1
	<b>Services municipaux</b>	
	Accessibilité universelle	1
Infrastructures, voirie et transport - Direction des infrastructures	<b>Services municipaux</b>	
	Qualité des services	1
Infrastructures, voirie et transport - Direction des transports	<b>Sécurité</b>	
	Circulation	1
	Voirie / Travaux publics	1
Mise en valeur du territoire - Direction de l'habitation	<b>Vie économique et sociale</b>	
	Salubrité et entretien (autre)	1
Police - Direction des opérations policières	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Nuisance	1
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>
PARAMUNICIPALE	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	<b>Services municipaux</b>	
	Personne handicapée	1
	Qualité des services	1
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>
ENTITÉ POLITIQUE	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Comité exécutif	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Environnement / Développement durable	4
	<b>Sécurité</b>	
	Accessibilité universelle	1
	<b>Services municipaux</b>	
	Accessibilité universelle	1
Présidence du Conseil municipal	<b>Services municipaux</b>	
	Accessibilité universelle	2
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

## Tableau 30

Dossiers Chartre

Résultats / Par entité

ENTITÉ	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Ahuntsic-Cartierville (administration)	2								1					1
Ahuntsic-Cartierville (Conseil)	1													1
Côte-des-Neiges- Notre-Dame-de-Grâce (administration)	4							1	2					1
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	1													1
Le Sud-Ouest (administration)	3												1	2
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (administration)	4								1				1	2
Montréal-Nord	3											1		2
Outremont (administration)	1									1				
Rivière-des-Prairies- Pointe-aux-Trembles (administration)	1													1
Rosemont-La Petite-Patrie (administration)	4													4
Verdun	5							1						4
Ville-Marie	2				1									1
Tous les arrondissements	1									1				
Affaires juridiques - Direction des affaires civiles	1													1
Gestion et planification immobilière	1													1
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal	2												1	1
Infrastructures, voirie et transports - Direction des infrastructures	1													1
Infrastructures, voirie et transports - Direction des transports	2													2
Mise en valeur du territoire - Direction de l'habitation	1													1
Police - Direction des opérations policières	1									1				
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	2								2					
Comité exécutif	6								4					2
Présidence du Conseil municipal	2													2

## Tableau 31

### Dossiers Charte

### Délai de réponse finale

#### A. Enquêtes Charte (2010-2015)

	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 <sup>ER</sup> JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
<b>2010</b>	2	1	1	12	13	9	7	20	1	<b>66</b>	94,22
<b>%</b>	3,03	1,52	1,52	18,18	19,7	13,64	10,61	30,3	1,52	<b>100%</b>	
<b>2011</b>	1	3	4	6	14	10	3	16	0	<b>57</b>	98,65
<b>%</b>	1,75	5,26	7,02	10,53	24,56	17,54	5,26	28,07	0	<b>100%</b>	
<b>2012</b>	5	1	1	7	10	11	13	31	0	<b>79</b>	121,09
<b>%</b>	6,33	1,27	1,27	8,86	12,66	13,92	16,46	39,24	0	<b>100%</b>	
<b>2013</b>	0	1	0	7	7	5	7	25	2	<b>54</b>	124,38
<b>%</b>	0	1,85	0	12,96	12,96	9,26	12,96	46,3	3,7	<b>100%</b>	
<b>2014</b>	0	1	0	0	3	3	4	18	7	<b>36</b>	155,21
<b>%</b>	0	2,78	0	0	8,33	8,33	11,11	50	19,44	<b>100%</b>	
<b>2015</b>	2	1	1	2	8	2	2	1	27	<b>46</b>	38,21
<b>%</b>	4,35	2,17	2,17	4,35	17,39	4,35	4,35	2,17	58,7	<b>100%</b>	

#### B. Enquêtes Charte réalisées en 2015, sans égard à l'année d'ouverture

	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 <sup>ER</sup> JANVIER 2016	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
<b>Nombre</b>	2	1	1	2	8	2	2	15	37	<b>70</b>	168,33
<b>%</b>	2,86	1,43	1,43	2,86	11,43	2,86	2,86	21,43	52,86	<b>100%</b>	

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

## Tableau 32

Dossiers Charte

### Résultats / Par disposition spécifique

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTATS	DÉLAI MOYEN (EN JOURS OUVRABLES)
<b>Environnement et développement durable</b>			
Concilier la protection de l'environnement et du patrimoine bâti avec le développement économique, social et culturel	1	En traitement 1	—
Favoriser la protection de la forêt urbaine	7	En traitement 3 Plainte non fondée au mérite 3 Suivi des engagements 1	53,25
Favoriser l'amélioration constante de la qualité des eaux riveraines	4	Plainte non fondée au mérite 4	8,5
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	1	Suivi des engagements 1	7
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	5	En traitement 4 Régulé par médiation 1	50
Préserver la biodiversité et favoriser son accroissement dans les parcs et les espaces verts	2	En traitement 1 Refusé après enquête 1	73
Promouvoir des mesures afin d'augmenter les îlots de fraîcheur	2	Plainte non fondée au mérite 2	35,5
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>22</b>		
<b>Sécurité</b>			
Aménager son territoire de façon sécuritaire	5	En traitement 4 Régulé par médiation 1	36
Prendre des mesures visant à assurer la sécurité des citoyennes et des citoyens dans les espaces publics, notamment les parcs, les équipements collectifs et récréatifs	2	Refusé après enquête 1 Régulé par médiation 1	54,5
Protéger l'intégrité des biens	1	En traitement 1	—
Protéger l'intégrité physique des personnes	3	En traitement 1 Refusé après enquête 1 Régulé par médiation 1	54,5
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>11</b>		
<b>Services municipaux</b>			
Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	1	Plainte non fondée au mérite 1	31
Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général	3	En traitement 3	—
Rendre les services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire	6	En traitement 4 Plainte non fondée au mérite 1 Engagement 1	61
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>10</b>		

## Tableau 32 (suite)

Dossiers Charte

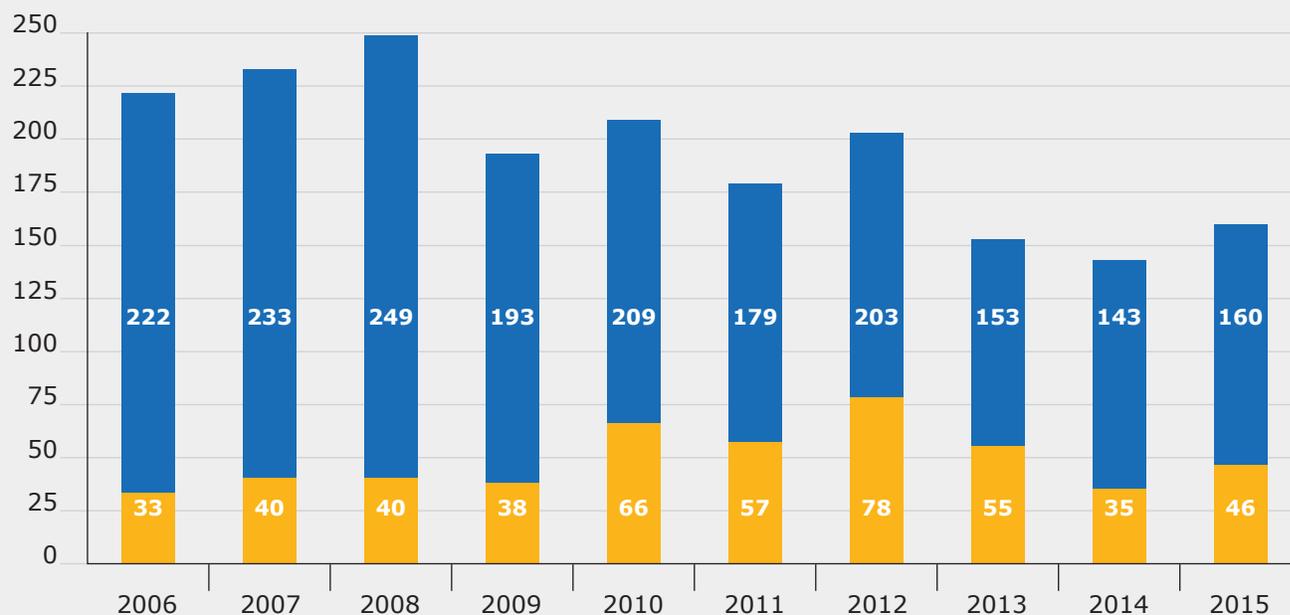
Résultats / Par disposition spécifique

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTATS	DÉLAI MOYEN (EN JOURS OUVRABLES)
<b>Vie démocratique</b>			
Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques	2	En traitement 2	—
Fournir des informations utiles	2	En traitement 1 Régulé par médiation 1	62
Promouvoir la participation publique	2	En traitement 2	—
Soutenir des pratiques de communication appropriées	1	En traitement 1	—
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>7</b>		
<b>Vie économique et sociale</b>			
Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause	5	En traitement 3 Désistement pendant l'enquête 1 Refusé après enquête 1	31,5
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>5</b>		
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>55</b>		

## Tableau 33

Dossiers Charte

Évolution / Nombre de dossiers 2006-2015



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	2015	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	55	35	46	<b>488</b>
Nombre total de dossiers d'enquête de l'OdM par année	222	233	249	193	209	179	203	153	143	160	<b>1944</b>
%	14,86	17,17	16,06	19,69	31,58	31,84	38,42	35,95	24,48	28,75	<b>25,1</b>

## Tableau 34

### Dossiers Charte Résultats / Par sous-objet

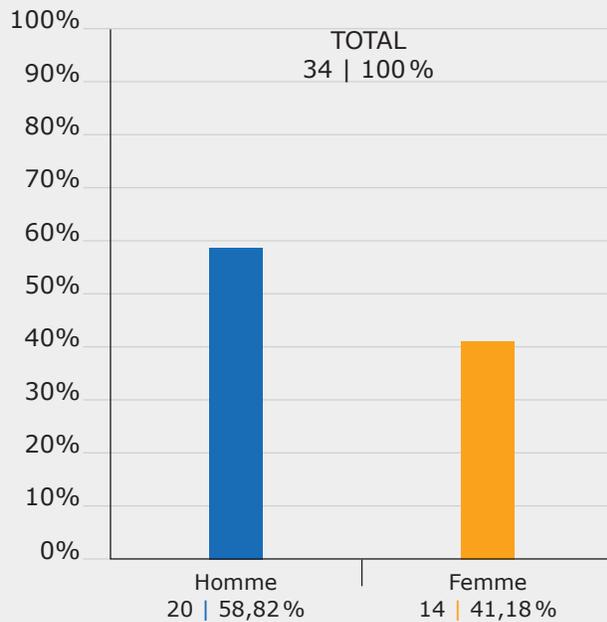
SOUS-OBJET	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Accessibilité universelle	3													3
Animal	1							1						
Application de la réglementation	2											1		1
Arbre	7								4					3
Bruit	3													3
Circulation	2												1	1
Communications	3									1				2
Divers	1													1
Environnement / Développement durable	4								4					
Nuisance	2									1				1
Parc et espace vert	1												1	
Participation citoyenne	3													3
Personne handicapée	1								1					
Qualité des services	4								1					3
Ruelle	1													1
Salubrité et entretien (autre)	2							1						1
Salubrité et entretien (coquerelles)	1													1
Salubrité et entretien (moisissure)	2				1									1
Sécurité	1													1
Voirie / Travaux publics	2									1				1
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>27</b>

## Tableau 35

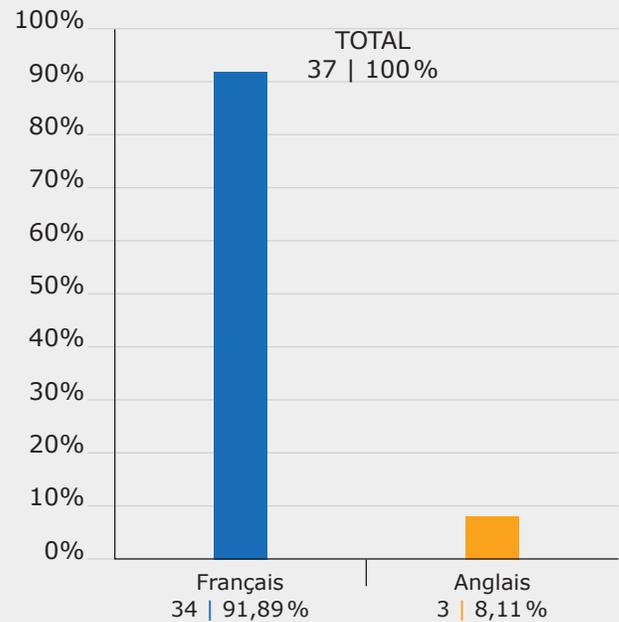
Dossiers Charte

### Données démographiques des plaignants

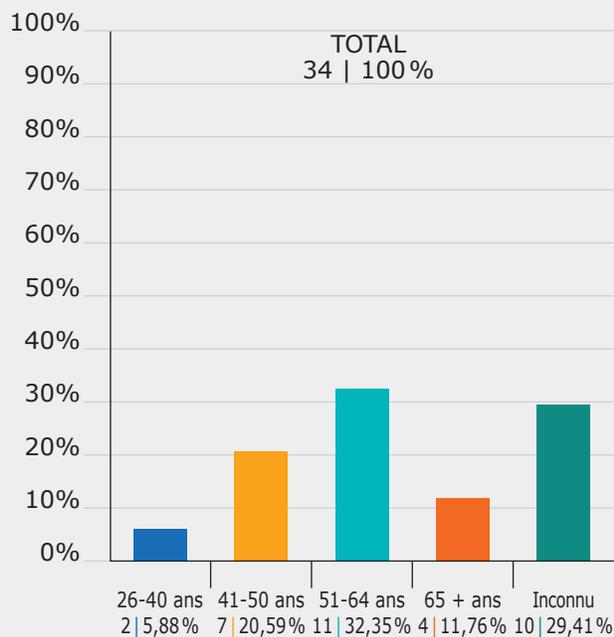
#### A. Sexe



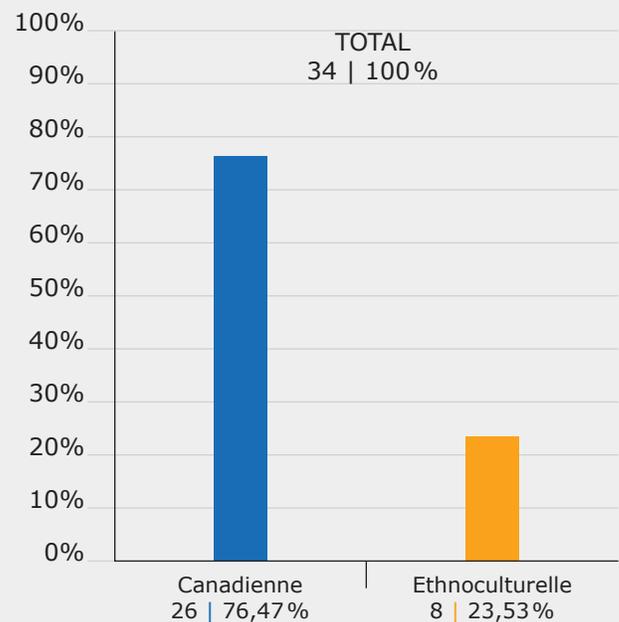
#### B. Langue de correspondance



#### C. Groupe d'âge



#### D. Origine des plaignants

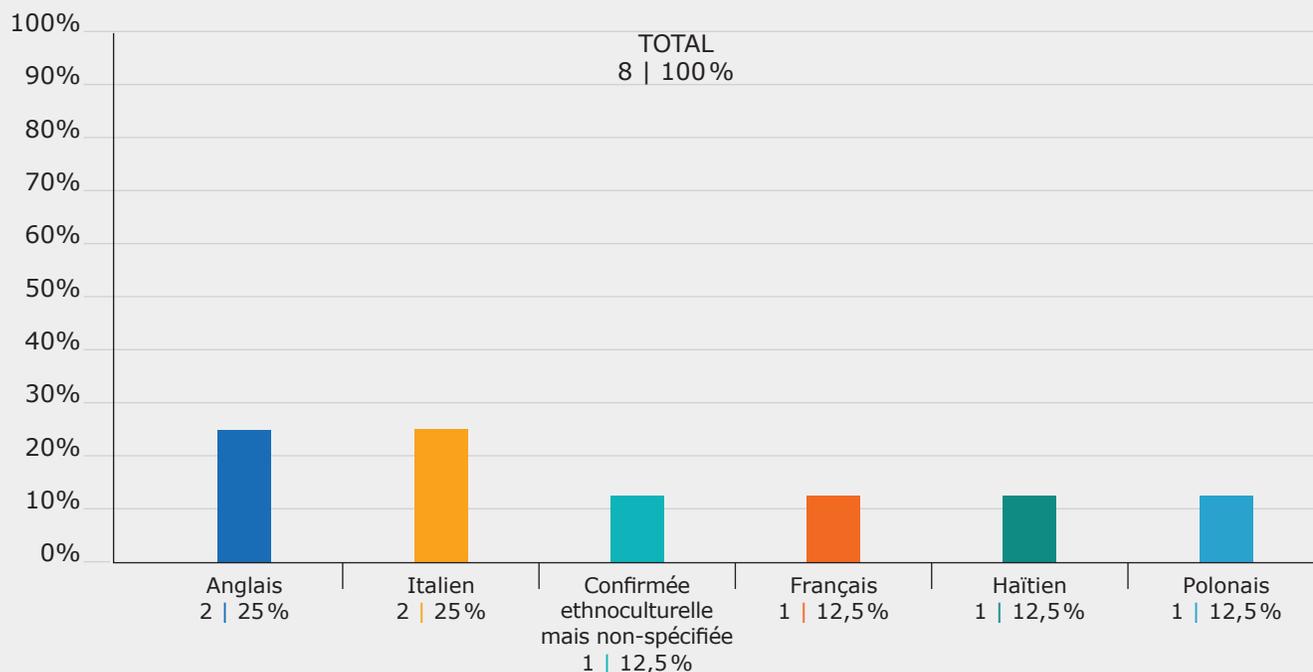


## Tableau 35 (suite)

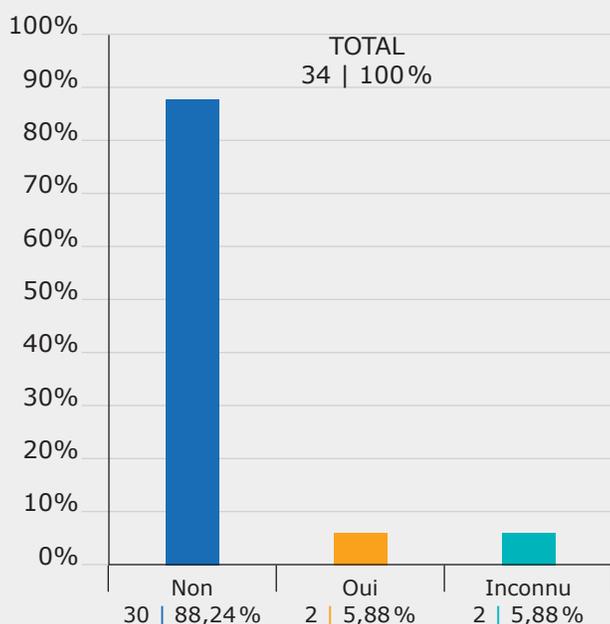
Dossiers Charte

Données démographiques des plaignants

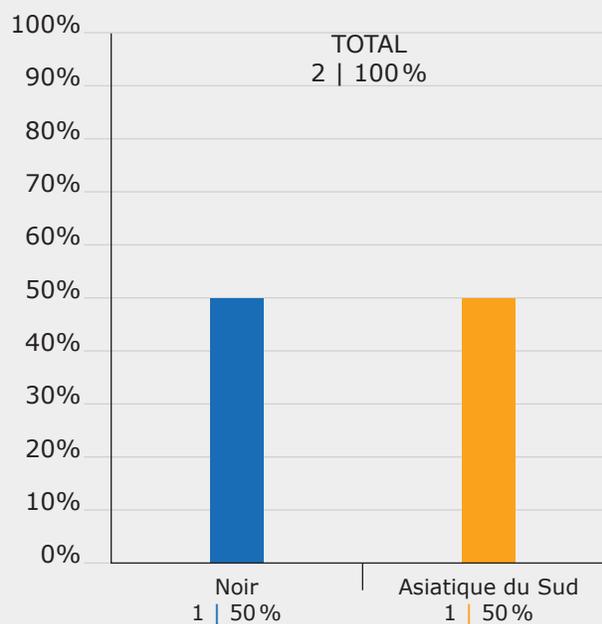
### E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées



### F. Plaignants d'une minorité visible déclarée



### G. Détail des minorités visibles déclarées



**Note :** Des 46 dossiers Charte traités en 2015, 9 ont été lancés par l'OdM et 3 ont été soumis par des groupes de citoyens.

---

## Lexique

---

### Abri temporaire d'hiver

Demandes relatives à la réglementation régissant les abris d'auto temporaires.

---

### Accès à l'information

Demandes en vertu des lois d'accès; demandes de renseignements particuliers.

---

### Accessibilité universelle

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

---

### Animal

Demandes à l'égard de divers problèmes concernant les animaux : aboiements excessifs, nombre d'animaux dans un logement, interdiction de promener les chiens dans des parcs, ordonnances d'euthanasie, chiens mordeurs, excréments non ramassés, présence de vermine, de pigeons, d'écureuils, de mouettes, de chats errants et plaintes relatives aux calèches, etc.

---

### Appel d'offres / Contrat

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

---

### Application de la réglementation

Dossiers sur l'application des règlements, le bien-fondé ou non d'une règle, ainsi que les demandes concernant un règlement municipal qu'on ne peut classer dans aucune autre catégorie.

---

### Aqueduc / Égout

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

---

### Arbre

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

---

### Bénévolat

Demandes concernant le bénévolat dans des activités municipales.

---

### Bibliothèque

Demandes relatives aux règles de fonctionnement, aux ouvrages disponibles, etc.

---

### Bruit

Demandes relatives aux nuisances de bruit, à l'application de la réglementation sur le bruit (exemples : climatisation, ventilation), etc.

---

### Circulation

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

---

### Clôture / Haie

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

---

### Communications

Demandes relatives au site Web de la Ville, aux services Accès Montréal et aux langues de communication.

---

### Comportement d'un employé / élu

Plaintes à l'égard du comportement d'un employé ou d'un élu de la Ville, dans l'exercice de ses fonctions.

---

### Conflit d'intérêts

Allégation de conflit d'intérêts, réel ou apparent, au sein de l'administration municipale.

---

### Cour municipale (fonctionnement)

Demandes relatives au libellé des documents de la Cour, aux règles de pratique, au fonctionnement administratif de la Cour, au traitement des dossiers de contestation d'un constat, au processus judiciaire, à l'état d'un dossier en particulier, etc.

---

### Culture

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

---

### Déchet / Recyclage / Compostage

Demandes en lien avec les différents types de collecte, d'entreposage ou de recyclage des déchets.

---

### Décision Comité exécutif

Demandes relatives à des décisions du Comité exécutif que nous ne pouvons pas associer à d'autres catégories. Nous n'avons généralement pas juridiction.

---

### Décision Conseil d'agglomération

Demandes relatives à des décisions du Conseil d'agglomération que nous ne pouvons pas associer à d'autres catégories. Nous n'avons pas juridiction dans ces dossiers.

---

### Décision Conseil d'arrondissement

Demandes relatives à des décisions d'un Conseil d'arrondissement que nous ne pouvons pas associer à d'autres catégories. Nous n'avons généralement pas juridiction.

---

### Décision Conseil municipal

Demandes relatives à des décisions du Conseil municipal que nous ne pouvons pas associer à d'autres catégories. Nous n'avons généralement pas juridiction.

---

### Décision judiciaire autre

Contestations d'une décision d'un tribunal autre que la Cour municipale de Montréal. Nous n'avons pas juridiction.

---

### Demande de retrait

Dossiers relatifs à des Constats d'infraction émis par erreur et demandes pour que le service émetteur en demande le retrait.

---

### Déneigement

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

---

### Différend privé

Demandes relatives à un conflit entre deux personnes qui ne concerne pas la Ville de Montréal (autre que les demandes relatives aux organismes gouvernementaux, aux relations locataire / propriétaire ou aux décisions judiciaires autres : ces sujets ont leur propre catégorie).

---

### Divers

Demandes concernant la Ville de Montréal que nous ne pouvons pas associer à aucune autre catégorie. (Par exemple : négociations avec la Ville pour le prix d'achat d'un terrain, problèmes relatifs aux numéros civiques, lenteur du processus administratif à la suite du décès d'un employé).

---

### Droit d'initiative

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

---

### Droit acquis

Dossiers dans lesquels il peut exister un droit acquis pour des usages ou des constructions devenus dérogatoires.

---

### Droits de la personne

Allégations de discrimination illégale.

---

### Entrée charretière

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

---

### Environnement / Développement durable

Demandes relatives aux écoquartiers et écocentres, à des projets de construction ayant un impact sur des écoterritoires, à des industries polluantes.

---

### Évaluation / Taxe foncière

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

---

### **Fourrière (autre)**

Demandes relatives à l'entreposage de véhicules et aux enchères publiques.

---

### **Fourrière (entreposage de meubles)**

Demandes de citoyens qui ont été évincés de leur logement et dont les biens ont été pris en charge par la Ville : demandes de prolongation du délai d'entreposage ou de réduction des frais.

---

### **Infraction à une loi**

Demandes de citoyens qui désirent contester une infraction reprochée (sauf stationnement) ou dénoncer le bien-fondé d'une infraction. Exemples de lois : *Code de la sécurité routière*, *Code criminel*.

---

### **Infraction de stationnement**

Demandes de citoyens qui veulent contester un Constat d'infraction de stationnement.

---

### **Institution scientifique**

Demandes relatives au Jardin botanique, au Biodôme, à l'Insectarium et au Planétarium. Exemples : sécurité dans les stationnements, frais applicables.

---

### **Jugement Cour municipale**

Demandes relatives à un jugement rendu par la Cour municipale de Montréal.

---

### **Logement social / HLM / Subvention au logement**

Demandes relatives aux listes d'attente pour obtenir un HLM géré par la Ville ou par une société paramunicipale de Montréal; plaintes de locataires de l'OMHM ou de la SHDM; etc.

---

### **Malversation alléguée**

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

---

### **Marché public**

Demandes relatives à un marché public.

---

### **Nuisance**

Demandes relatives à tout type de nuisances telles que : odeurs nauséabondes, inconforts causés par des festivals ou des chantiers de construction (poussière, bruit), terrains abandonnés, cloches d'église trop bruyantes, lumières de commerce trop fortes, moteurs de voitures en pleine nuit, commerces ou voisins bruyants.

---

### **Organisme gouvernemental**

Demandes relatives à des organismes municipaux (autres que Montréal), provinciaux ou fédéraux. Ces dossiers leur sont référés.

---

### **Parc et espace vert**

Demandes relatives à l'aménagement d'un parc municipal : sécurité des jeux et autres installations, gestion des événements qui s'y déroulent, protection du patrimoine naturel, etc.

---

### **Participation citoyenne**

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

---

### **Permis**

Demandes relatives à l'émission ou au refus d'un permis, à des travaux effectués sans permis, etc.

---

### **Personne handicapée**

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

---

### **Piste cyclable / Vélo**

Demandes relatives à l'implantation, à l'entretien ou à la sécurité des pistes cyclables; demandes diverses relatives aux vélos; demandes relatives au service Bixi.

---

### **Propreté**

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

---

### **Qualité des services**

Plaintes de citoyens insatisfaits d'un service municipal qu'ils jugent inadéquat. Par exemple : non-retour des appels, manque de respect envers le citoyen, informations erronées ou incomplètes, délai de réponse déraisonnable, etc.

---

### **Réclamation monétaire (aqueduc / égout)**

Réclamations monétaires pour des dommages qui auraient été causés par le système d'égout ou d'aqueduc de la Ville.

---

### **Réclamation monétaire (arbre)**

Réclamations monétaires pour des dommages qui auraient été causés par un arbre municipal.

---

### **Réclamation monétaire (autre)**

Réclamations monétaires pour des dommages dont la nature ne correspond pas à une de nos catégories spécifiques. Exemples : emprisonnement injustifié, erreur administrative de la Ville, retard dans l'émission d'un permis, bien volé dans un bâtiment de la Ville, journée de travail perdue pour assister à un procès, biens endommagés lors d'une perquisition de la police.

---

### **Réclamation monétaire (chute sur trottoir)**

Réclamations monétaires pour des dommages qui auraient été subis lors d'une chute sur un trottoir ou une autre propriété de la Ville.

---

### **Réclamation monétaire (événement climatique)**

Réclamations monétaires pour des dommages qui auraient été causés par un événement climatique : verglas, tempête de vent, pluies abondantes, etc.

---

### **Réclamation monétaire (fourrière municipale)**

Réclamations monétaires pour des dommages qui auraient été causés lors de l'entreposage de biens dans une fourrière de la Ville ou d'un de ses mandataires.

---

### **Réclamation monétaire (incident de la route)**

Réclamations monétaires pour des dommages qui auraient été subis en circulant dans les rues (sauf les nids-de-poule) : collision avec un véhicule de la Ville, collision avec un lampadaire, etc.

---

### **Réclamation monétaire (nid-de-poule)**

Réclamations monétaires pour des dommages qui auraient été causés par un nid-de-poule.

---

### **Réclamation monétaire (travaux municipaux)**

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

---

### **Relations de travail**

Toute demande qui concerne le processus d'embauche, la gestion des employés municipaux et les litiges liés à la retraite. Nous n'avons pas juridiction.

---

### **Relations locataire / propriétaire**

Plaintes relatives à un différend privé, entre un locateur et un locataire.

---

### **Remorquage**

Demandes concernant les activités de remorquage à Montréal et les règles applicables.

---

### **Ruelle**

Demandes relatives à l'acquisition ou à l'empiètement illégal d'une ruelle; dossiers relatifs à la création de ruelles vertes.

---

### **Salubrité et entretien (autre)**

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

---

### **Salubrité et entretien (coquerelles)**

Dossiers relatifs à la présence de coquerelles dans un logement ou un bâtiment : interventions municipales, application de la réglementation sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements.

---

### **Salubrité et entretien (moisissure)**

Dossiers relatifs à une contamination fongique ou à la présence de moisissure dans un logement ou un bâtiment : interventions municipales, application de la réglementation sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements.

---

### **Salubrité et entretien (punaises)**

Dossiers relatifs à la présence de punaises dans un logement ou un bâtiment : interventions municipales, application de la réglementation sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements.

---

### **Salubrité et entretien (rats et souris)**

Dossiers relatifs à la présence de rongeurs dans un logement ou un bâtiment : interventions municipales, application de la réglementation sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements.

---

### **Sécurité**

Dossiers relatifs à un problème de sécurité sur le territoire municipal, par exemple, dans un lieu public.

---

### **Sécurité incendie**

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

---

### **Sport et loisir**

Demandes relatives aux jardins communautaires, aux centres sportifs, aux terrains de sports, aux piscines publiques, incluant l'accès au service et les règles de fonctionnement des activités.

---

### **Stationnement / SRRR / Vignette**

Demandes relatives à l'implantation ou au retrait de zones SRRR, aux restrictions de stationnement sur rue, aux tarifs des parcomètres, aux bornes de Stationnement de Montréal, aux procédures d'émission des vignettes, aux parcs de stationnement municipaux.

---

### **Subvention autre que logement**

Demandes relatives aux programmes de subvention offerts par la Ville de Montréal autres que les subventions au logement (supplément au loyer – logement social). Ces dossiers peuvent toucher les subventions pour la rénovation résidentielle, pour l'accession à la propriété et pour certains événements culturels.

---

### **Taxe (sauf foncière)**

Dossiers concernant la taxe d'eau, la taxe sur les déchets, la taxe d'améliorations locales, la taxe commerciale, les droits sur les mutations immobilières, etc. Les dossiers relatifs à la taxe foncière sont classés dans la catégorie « Évaluation / Taxe foncière »

---

### **Taxi**

Dossiers concernant les règles qui régissent les taxis à Montréal, les plaintes ou des problèmes relatifs aux taxis, à la présence d'un poste de taxi, etc.

---

### **Transport**

Demandes relatives à des problèmes liés au transport.

---

### **Voirie / Travaux publics**

Dossiers concernant l'entretien et la réfection des rues et trottoirs, le réseau d'éclairage, les graffitis, le traçage de la chaussée, les couvercles de puisards, les différentes collectes (autres que pour les déchets, le recyclage et le compostage) telles que les collectes de feuilles mortes, d'arbres de Noël, d'objets encombrants, etc.

---

### **Zonage / Urbanisme / Dérogation**

Dossiers concernant les usages permis dans un secteur donné; les demandes de dérogation pour un projet de construction; les projets particuliers.



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

