

OMBUDSMAN

NOTRE RIGUEUR,
VOTRE CONFIANCE

ANNEXE
TABLEAUX

Dépôt légal - 1^{er} trimestre 2014

Bibliothèque et Archives Canada

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISSN: 1929-7203 (En ligne) ISBN: 978-2-7647-1279-5 (En ligne)

ISSN: 1929-722X (Online) ISBN: 978-2-7647-1280-1 (Online)

Annexe – Tableaux

A. TABLEAUX 2013 - TOUS DOSSIERS CONFONDUS, INCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

TABLEAU 1	Demands traitées en 2013	5
TABLEAU 2	Évolution – Nombre de demandes reçues	6
TABLEAU 3	Évolution – Nombre d’enquêtes approfondies	9
TABLEAU 4	Enquêtes initiées par l’ombudsman	11
TABLEAU 5	Résultats / Par objet	12
TABLEAU 6	Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2013	15
TABLEAU 7	Délai de réponse finale aux citoyens	16
TABLEAU 8	Mode de soumission des demandes	17
TABLEAU 9	Données démographiques des plaignants	18

Arrondissements

TABLEAU 10	Évolution – Nombre de demandes reçues	20
TABLEAU 11	Objet des demandes reçues	21
TABLEAU 12	Résultats des demandes reçues	31
TABLEAU 13	Délai de réponse finale	32

Services centraux

TABLEAU 14	Évolution – Nombre de demandes reçues	33
TABLEAU 15	Objet des demandes reçues	35
TABLEAU 16	Résultats des demandes reçues	40
TABLEAU 17	Délai de réponse finale	42

Sociétés paramunicipales et sociétés liées

TABLEAU 18	Évolution – Nombre de demandes reçues	44
TABLEAU 19	Objet des demandes reçues	45
TABLEAU 20	Résultats des demandes reçues	47
TABLEAU 21	Délai de réponse finale	48

Entités politiques

TABLEAU 22	Évolution – Nombre de demandes reçues	49
TABLEAU 23	Objet des demandes reçues	50
TABLEAU 24	Résultats des demandes reçues	51
TABLEAU 25	Délai de réponse finale	52

B. TABLEAUX 2013 - DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT

TABLEAU 26	Nombre de plaintes / Par objet spécifique	53
TABLEAU 27	Dossiers Charte réglés en 2013	54
TABLEAU 28	Résultats / Par chapitre	57
TABLEAU 29	Nature des plaintes / Par entité	58
TABLEAU 30	Résultats / Par entité	63
TABLEAU 31	Délai de réponse finale	65
TABLEAU 32	Résultats / Par disposition spécifique	66
TABLEAU 33	Évolution / Nombre de dossiers 2006-2013	68
TABLEAU 34	Résultats / Par sous-objet	69
TABLEAU 35	Données démographiques des plaignants	70
C. LEXIQUE	72

Tableau 1

Demands traitées en 2013

Incluant les dossiers Charte

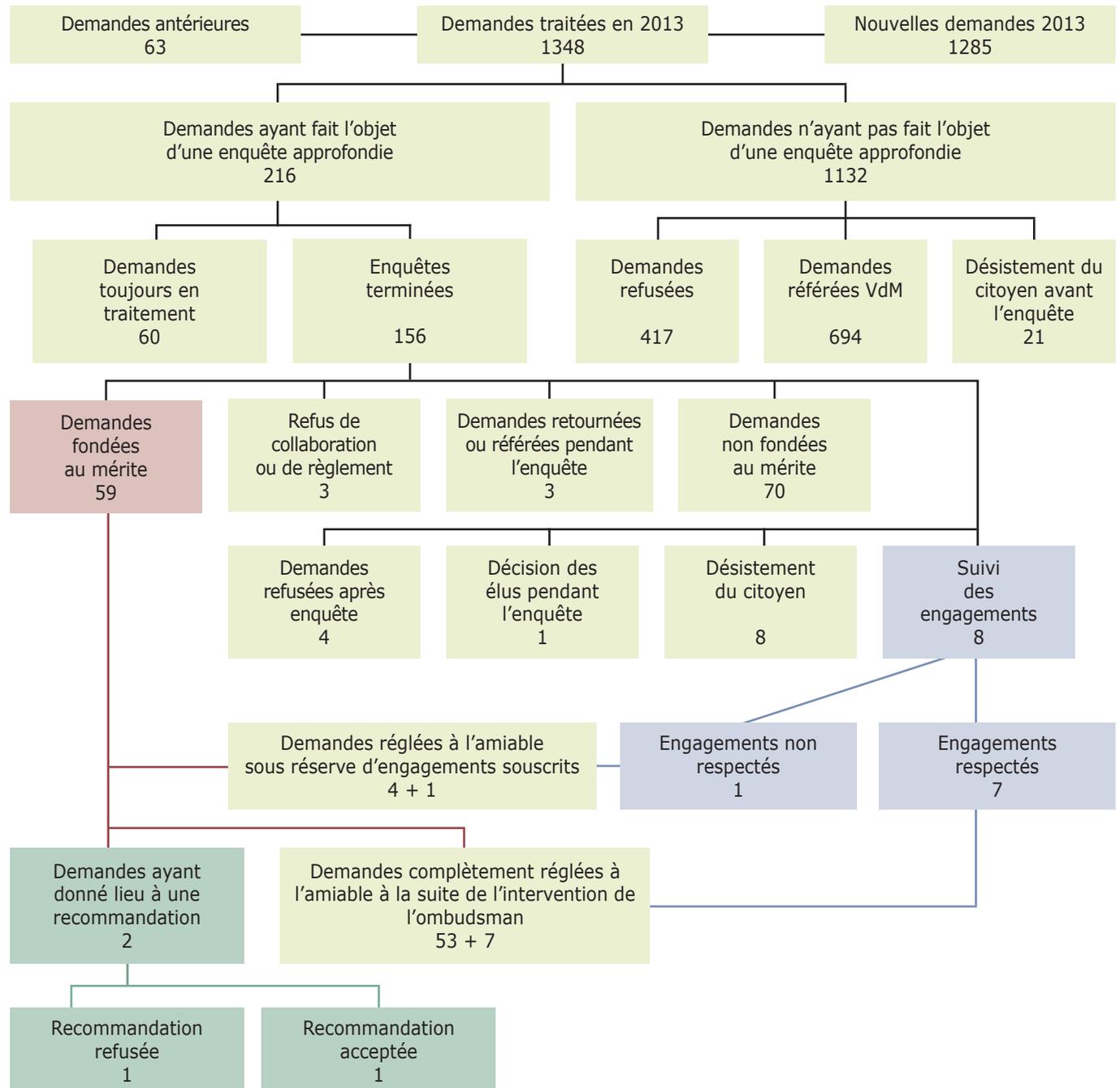


Tableau 2

Évolution – Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2011	2012	2013
Abri temporaire d'hiver	4	2	1
Accès à l'information	12	26	22
Accessibilité universelle	3	3	5
Animal	15	18	12
Appel d'offres / Contrat	4	4	3
Application de la réglementation	34	46	54
Aqueduc / Égout	26	24	21
Arbre	12	23	23
Bénévolat	0	1	0
Bibliothèque	5	15	4
Bruit	38	41	42
Circulation	28	26	31
Clôture	7	7	4
Communications	23	16	19
Comportement d'un employé	69	72	59
Conflit d'intérêts	2	2	0
Cour municipale (fonctionnement)	105	113	137
Culture	1	4	5
Déchets / Recyclage	19	29	17
Décision du Comité exécutif	0	0	0
Décision du Conseil d'agglomération	0	1	0
Décision d'un Conseil d'arrondissement	3	5	0
Décision du Conseil municipal	2	1	1
Décision judiciaire	5	7	1
Déneigement	7	21	17
Différend privé	92	119	77
Divers	42	25	28
Droit d'initiative	2	0	0
Droits acquis	2	1	1
Droits de la personne	3	3	3
Entrée charretière	4	3	5
Environnement / Développement durable	4	2	0
Évaluation / Taxe foncière	33	26	19
Fourrière (autres)	2	5	3
Fourrière (entreposage de meubles)	31	23	6
Incendie / Sécurité publique	8	15	7

Tableau 2 (suite)

Évolution – Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2011	2012	2013
Infraction à une loi	11	9	11
Infraction de stationnement	0	0	27
Institutions scientifiques	2	0	3
Jugement Cour municipale	16	21	15
Logement social / HLM / Subvention au logement	100	84	50
Malversations alléguées	0	8	5
Marchés publics	0	1	0
Nuisances	13	21	23
Organismes gouvernementaux	123	144	81
Parcs et espaces verts	5	5	4
Participation citoyenne	3	11	3
Permis	53	52	60
Personne handicapée	11	2	9
Piste cyclable / Vélo	3	2	7
Propreté	10	11	8
Qualité des services	0	29	28
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	4	14	8
Réclamation monétaire (arbre)	2	3	6
Réclamation monétaire (autres)	22	24	13
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	6	14	9
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	3	1	2
Réclamation monétaire (incident de la route)	5	3	4
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2	2	1
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	5	4	11
Relations de travail	26	33	37
Relations locataire / propriétaire	15	18	17
Remorquage	4	6	12
Ruelle	8	16	12
Salubrité et entretien (autres)	29	21	21
Salubrité et entretien (coquerelles)	0	5	1
Salubrité et entretien (moisissures)	5	33	19
Salubrité et entretien (punaises)	10	5	7
Salubrité et entretien (rats et souris)	3	0	2
Sports et loisirs	15	15	8
Stationnement / SRRR / Vignettes	47	67	39
Subvention autre que logement	23	36	21

Tableau 2 (suite)

Évolution – Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2011	2012	2013
Taxe (sauf foncière)	16	14	10
Taxi	5	4	0
Transport	10	9	4
Voirie / Travaux publics	51	44	43
Zonage / Urbanisme / Dérogation	21	22	17
TOTAL	1334	1542	1285

Tableau 3

Évolution – Nombre d'enquêtes approfondies

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2011	2012	2013
Abri temporaire d'hiver	1	0	0
Accès à l'information	1	1	0
Accessibilité universelle	0	3	3
Animal	3	1	0
Application de la réglementation	8	4	10
Aqueduc / Égout	2	3	4
Arbre	1	2	5
Bibliothèque	1	5	0
Bruit	11	10	6
Circulation	9	10	8
Clôture	1	0	0
Communications	9	3	0
Comportement d'un employé	4	3	1
Cour municipale (fonctionnement)	7	26	23
Culture	0	1	3
Déchets / Recyclage	4	2	2
Décision d'un Conseil d'arrondissement	1	0	0
Décision du Conseil municipal	1	0	0
Déneigement	0	1	1
Différend privé	1	0	0
Divers	8	4	6
Droit d'initiative	1	0	0
Droits acquis	1	1	0
Entrée charretière	0	2	3
Environnement / Développement durable	1	1	0
Évaluation / Taxe foncière	4	3	0
Fourrière (autres)	0	1	1
Fourrière (entreposage de meubles)	8	5	1
Infraction de stationnement	0	0	3
Incendie / Sécurité publique	2	3	1
Logement social / HLM / Subvention au logement	28	14	5
Nuisances	4	7	6
Parcs et espaces verts	3	1	1
Participation citoyenne	1	4	3
Permis	8	9	8
Personne handicapée	2	0	1

Tableau 3 (suite)

Évolution – Nombre d'enquêtes approfondies

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2011	2012	2013
Piste cyclable / Vélo	0	1	0
Propreté	2	1	0
Qualité des services	0	7	11
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	1	2	1
Réclamation monétaire (autres)	1	0	0
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	1	1	1
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	1	0	1
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	1	0	1
Remorquage	0	2	1
Ruelle	2	5	4
Salubrité et entretien (autres)	3	3	1
Salubrité et entretien (moisissures)	2	15	6
Salubrité et entretien (punaises)	1	1	1
Sports et loisirs	2	0	1
Stationnement / SRRR / Vignettes	6	12	6
Subvention autre que logement	6	8	3
Taxe (sauf foncière)	5	0	1
Taxi	1	2	0
Voirie / Travaux publics	4	4	6
Zonage / Urbanisme / Dérogation	4	9	3
TOTAL	179	203	153

Tableau 4

Enquêtes initiées par l'ombudsman

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ VISÉE	DÉLAI	RÉSULTAT
Logement social / HLM / Subvention au logement	Suivi de l'engagement de l'OMHM de faire des réparations dans un immeuble	OMHM	17 jours	Engagements respectés
Parcs et espaces verts	Suivi des engagements de la Ville de limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon	Le Sud-Ouest et Direction des grands parcs et du verdissement	14 jours	Engagements respectés
Participation citoyenne	Modifications requises aux avis publics d'ouverture d'un registre pour y préciser que les citoyens pourraient être requis de fournir la preuve de leur adresse	Le Sud-Ouest	56 jours	Réglée
Qualité des services	Un nombre important de billets de stationnement serait émis par erreur, en raison de défaillances du système des parcomètres	Société en commandite Stationnement de Montréal	---	En traitement
Ruelle	Analyse de la procédure d'implantation des projets de ruelles vertes	Rosemont-La Petite-Patrie	119 jours	Engagements souscrits
Salubrité et entretien (moisissures)	Suivi des engagements de l'OMHM de procéder à la décontamination d'un logement vacant	OMHM	55 jours	Engagement non respecté; Nouvel engagement souscrit

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 RÉGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Abri temporaire d'hiver	1		1												
Accès à l'information	22		8	14											
Accessibilité universelle	5		2				1								2
Animal	12		10	2											
Appel d'offres / Contrat	3		3												
Application de la réglementation	54		42	2	2	1			5	1					1
Aqueduc / Égout	21		16	1					2						2
Arbre	23	2	16						3	1					1
Bibliothèque	4		4												
Bruit	42		34	2	1				5						
Circulation	31		23						3					1	4
Clôture	4	1	3												
Communications	19		16	3											
Comportement d'un employé	59		30	28					1						
Cour municipale (fonctionnement)	137	1	83	30			1	1	6	14		1			
Culture	5	1	1						2	1					
Déchets / Recyclage	17		13	2					2						
Décision du Conseil municipal	1			1											
Décision judiciaire	1			1											
Déneigement	17		16						1						
Différend privé	77			77											
Divers	28	2	11	9				1	2						3
Droits acquis	1		1												
Droits de la personne	3			3											
Entrée charretière	5		2							1					2
Évaluation / Taxe foncière	19		14	5											
Fourrière (autres)	3		2												1
Fourrière (entreposage de meubles)	6		5						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 RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Incendie / Sécurité publique	7		5	1						1					
Infraction à une loi	11			11											
Infraction de stationnement	27		2	22							3				
Institutions scientifiques	3		3												
Jugement Cour municipale	15			15											
Logement social / HLM / Subvention au logement	50	1	38	6									1	4	
Malversations alléguées	5			5											
Nuisances	23	2	14	1	1					1	1		1	2	
Organismes gouvernementaux	81			81											
Parcs et espaces verts	4		3										1		
Participation citoyenne	3									1	1			1	
Permis	60	3	48	1						5	1			2	
Personne handicapée	9	1	6	1										1	
Piste cyclable / Vélo	7	1	6												
Propreté	8		8												
Qualité des services	28		15	2						1	4			6	
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	8	1	3	3				1							
Réclamation monétaire (arbre)	6		5	1											
Réclamation monétaire (autres)	13		9	4											
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	9		6	2						1					
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	2			1										1	
Réclamation monétaire (incident de la route)	4		3	1											
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	1			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	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	11		7	3											1
Relations de travail	37			37											
Relations locataire / propriétaire	17			17											
Remorquage	12		11				1								
Ruelle	12		7	1					1	1			1		1
Salubrité et entretien (autres)	21	1	17	2											1
Salubrité et entretien (coquerelles)	1		1												
Salubrité et entretien (moisissures)	19		12	1					2					1	3
Salubrité et entretien (punaises)	7		6												1
Salubrité et entretien (rats et souris)	2		2												
Sports et loisirs	8	1	5	1											1
Stationnement / SRRR / Vignettes	39		30	3		1			2	2				1	
Subvention autre que logement	21		12	6					3						
Taxe (sauf foncière)	10		7	2					1						
Transport	4			4											
Voirie / Travaux publics	43	1	36		1				3	1					1
Zonage / Urbanisme / Dérogation	17	2	11	1											3
GRAND TOTAL	1285	21	694	417	5	2	3	3	0	55	32	0	2	6	45

Tableau 6

Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2013

Incluant les dossiers Charte

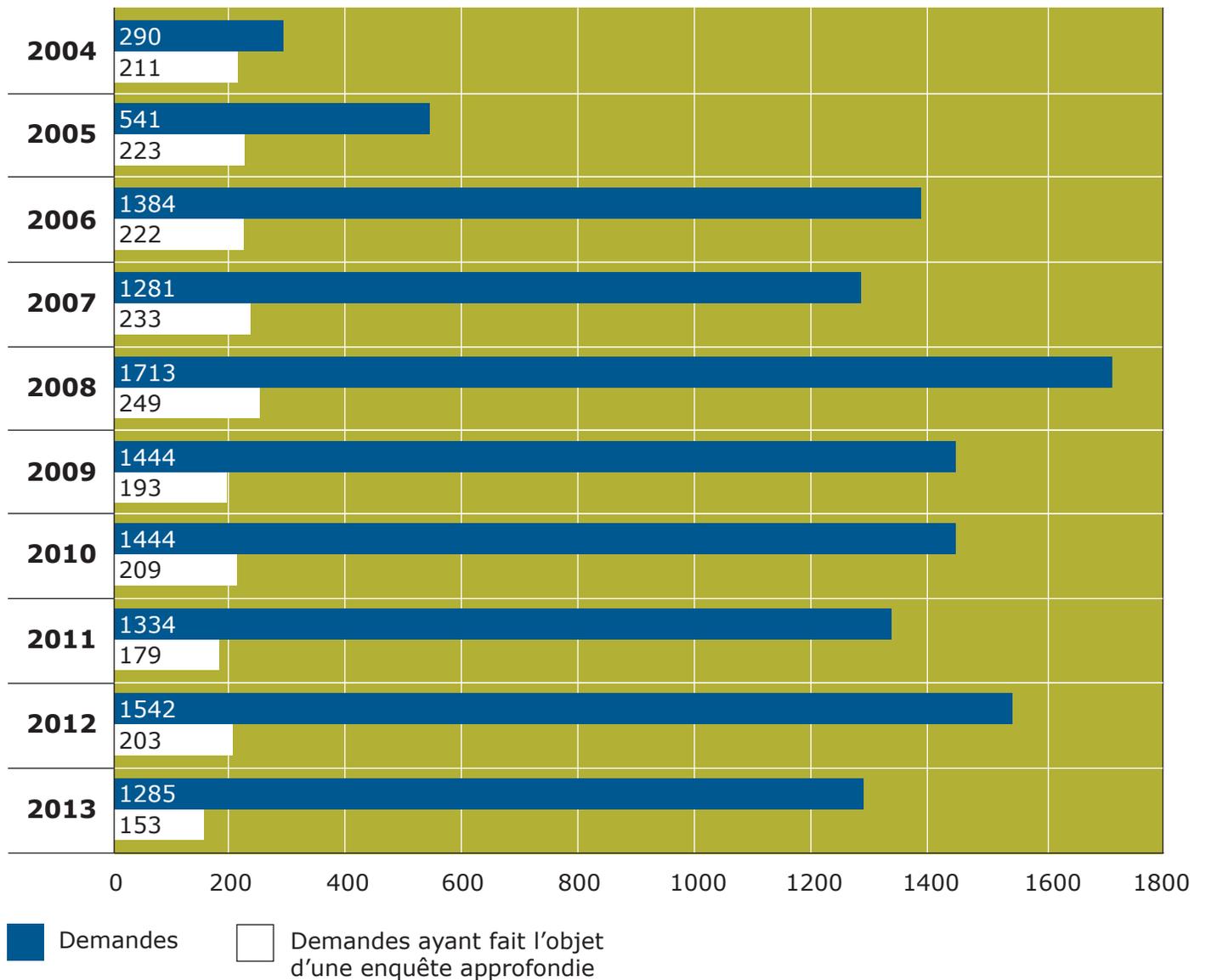


Tableau 7

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 2014	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2008	1448	51	35	42	67	27	15	28	0	1713	7,53 JOURS
%	84,53	2,98	2,04	2,45	3,91	1,58	0,88	1,63	0	100%	
2009	1225	48	24	32	54	35	12	14	0	1444	6,71 JOURS
%	84,83	3,32	1,66	2,22	3,74	2,42	0,83	0,97	0	100%	
2010	1172	77	35	46	51	25	10	26	2	1444	7,83 JOURS
%	81,16	5,33	2,42	3,19	3,53	1,73	0,69	1,8	0,14	100%	
2011	1085	69	30	43	43	20	12	25	7	1334	8,09 JOURS
%	81,33	5,17	2,25	3,22	3,22	1,5	0,9	1,87	0,52	100%	
2012	1248	88	40	27	33	29	18	49	10	1542	10,41 JOURS
%	80,93	5,71	2,59	1,75	2,14	1,88	1,17	3,18	0,65	100%	
2013	1088	41	20	25	24	16	10	16	45	1285	5,13 JOURS
%	84,67	3,19	1,56	1,95	1,87	1,25	0,78	1,25	3,5	100%	
B. Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie											
	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2014	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2008	14	25	31	42	67	27	15	28	0	249	45,52 JOURS
%	5,62	10,04	12,45	16,87	26,91	10,84	6,02	11,24	0	100%	
2009	15	13	20	30	54	35	12	14	0	193	42,67 JOURS
%	7,77	6,74	10,36	15,54	27,98	18,13	6,22	7,25	0	100%	
2010	7	22	24	43	50	25	10	26	2	209	46,55 JOURS
%	3,35	10,53	11,48	20,57	23,92	11,96	4,78	12,44	0,96	100%	
2011	12	12	13	39	42	20	12	25	4	179	51,5 JOURS
%	6,7	6,7	7,26	21,79	23,46	11,17	6,7	13,97	2,23	100%	
2012	9	8	25	24	32	29	18	48	10	203	69,07 JOURS
%	4,43	3,94	12,32	11,82	15,76	14,29	8,87	23,65	4,93	100%	
2013	4	4	11	23	24	16	10	16	45	153	33,86 JOURS
%	2,61	2,61	7,19	15,03	15,69	10,46	6,54	10,46	29,41	100%	

Tableau 8

Mode de soumission des demandes

Incluant les dossiers Charte

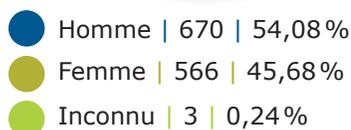
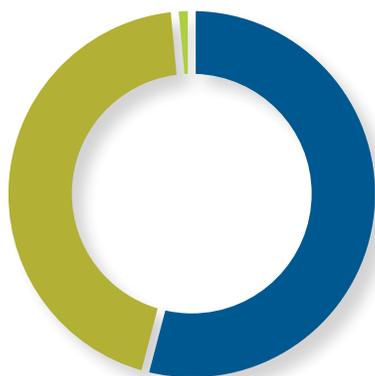
MODE	NOMBRE EN 2013	%	NOMBRE EN 2012	%
Par téléphone	765	59,53	895	58,04
Par courriel	353	27,47	397	25,75
En personne	96	7,47	148	9,6
Par la poste	38	2,96	43	2,79
Par télécopieur	22	1,71	12	0,78
Dossiers à l'initiative de l'OdM	6	0,47	25	1,62
Via Facebook	4	0,31	12	0,78
Via Twitter	1	0,06	4	0,26
Plaintes regroupées	0	0	3	0,19
Via notre Blogue	0	0	2	0,13
Via Youtube	0	0	1	0,06
TOTAL	1285	100%	1542	100%

Tableau 9

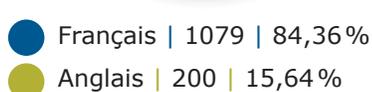
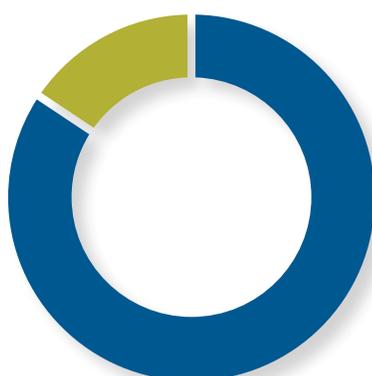
Données démographiques des plaignants

Incluant les dossiers Charte

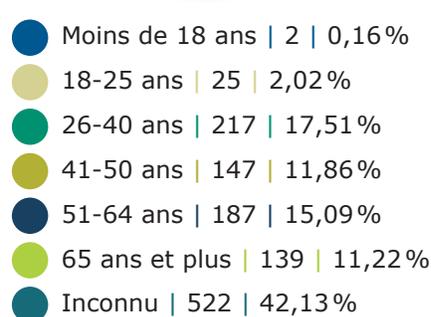
Sexe



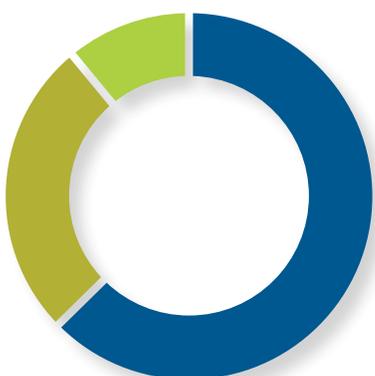
Langue de correspondance



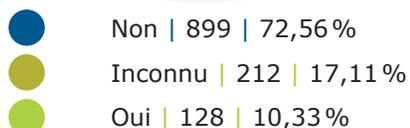
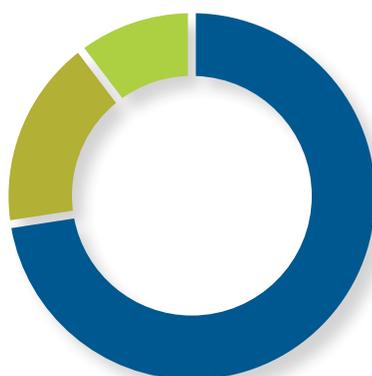
Groupe d'âge



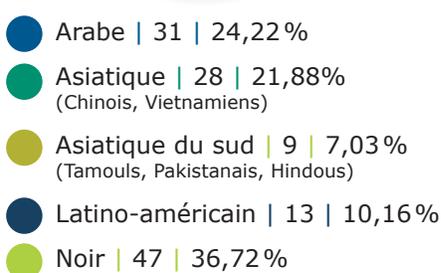
Origine des plaignants



Plaignants d'une minorité visible



Détail des minorités visibles déclarées



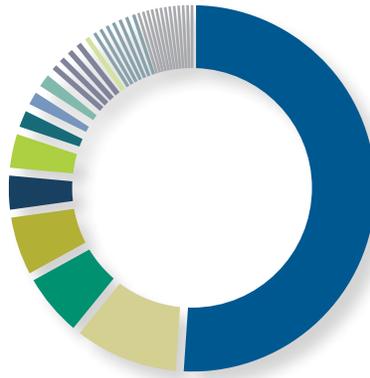
Nota Bene : En 2013, 36 plaintes ont été déposées par une personne morale, 4 par des groupes de citoyens et 6 dossiers à l'initiative de l'Odm ont été ouverts.

Tableau 9 (suite)

Données démographiques des plaignants

Incluant les dossiers Charte

Détail des origines ethnoculturelles déclarées



- Confirmée ethnoculturelle mais non-spécifiée | 167 | 51,07 %
- Italien | 32 | 9,79 %
- Haïtien | 20 | 6,12 %
- Français | 19 | 5,81 %
- Chinois | 12 | 3,67 %
- Grec | 12 | 3,67 %
- Roumain | 7 | 2,14 %
- Juif | 6 | 1,83 %
- Vietnamien | 6 | 1,83 %
- Américain (États-Unis) | 4 | 1,22 %
- Espagnol | 4 | 1,22 %
- Indien | 4 | 1,22 %

- Marocain | 4 | 1,22 %
- Mauricien | 3 | 0,92 %
- Afghan | 2 | 0,61 %
- Arménien | 2 | 0,61 %
- Congolais | 2 | 0,61 %
- Guadeloupéen | 2 | 0,61 %
- Libanais | 2 | 0,61 %
- Philippin | 2 | 0,61 %
- Rwandais | 2 | 0,61 %
- Algérien | 1 | 0,31 %
- Anglais | 1 | 0,31 %

- Bangladais | 1 | 0,31 %
- Bulgare | 1 | 0,31 %
- Croate | 1 | 0,31 %
- Hondurien | 1 | 0,31 %
- Mexicain | 1 | 0,31 %
- Péruvien | 1 | 0,31 %
- Polonais | 1 | 0,31 %
- Portugais | 1 | 0,31 %
- Russe | 1 | 0,31 %
- Serbe | 1 | 0,31 %
- Syrien | 1 | 0,31 %

Tableau 10

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

ARRONDISSEMENT VISÉ	NOMBRE		
	2011	2012	2013
Ahuntsic-Cartierville	38	46	38
Anjou	7	16	8
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	52	64	66
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	8	6	8
Lachine	14	10	11
LaSalle	25	24	24
Le Plateau-Mont-Royal	67	104	71
Le Sud-Ouest	40	47	29
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	45	52	30
Montréal-Nord	13	13	12
Outremont	4	7	3
Pierrefonds-Roxboro	12	13	17
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	29	24	20
Rosemont – La Petite-Patrie	51	57	65
Saint-Laurent	13	19	19
Saint-Léonard	3	10	9
Verdun	25	29	24
Ville-Marie	61	62	76
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	34	28	38
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	1	1	1
TOTAL	542	632	569

Tableau 11

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE 2013	
Ahuntsic-Cartierville	Abri temporaire d'hiver	1	
	Accès à l'information	2	
	Animal	2	
	Application de la réglementation	2	
	Aqueduc / Égout	2	
	Arbre	6	
	Bruit	2	
	Circulation	1	
	Comportement d'un employé	1	
	Déneigement	1	
	Divers	1	
	Nuisances	1	
	Permis	2	
	Propreté	1	
	Qualité des services	1	
	Remorquage	2	
	Ruelle	2	
	Salubrité et entretien (autres)	1	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1	
	Sports et loisirs	2	
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	
	Taxe (sauf foncière)	1	
	Voirie / Travaux publics	1	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	
	TOTAL		38

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE 2013
Anjou	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	1
	Arbre	1
	Circulation	1
	Divers	1
	Permis	1
	Remorquage	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
TOTAL		8
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	4
	Aqueduc / Égout	4
	Arbre	2
	Bruit	6
	Circulation	3
	Communications	1
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	4
	Déneigement	2
	Divers	1
	Entrée charretière	1
	Nuisances	1
	Permis	6
	Personne handicapée	3
	Qualité des services	3
	Salubrité et entretien (autres)	5
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	Salubrité et entretien (punaises)	2
	Salubrité et entretien (rats et souris)	1
	Sports et loisirs	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3
	Voirie / Travaux publics	6
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2
TOTAL		66

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE 2013
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	Bibliothèque	1
	Circulation	2
	Nuisances	1
	Permis	3
	Salubrité et entretien (autres)	1
TOTAL		8
Lachine	Animal	1
	Application de la réglementation	1
	Bruit	2
	Comportement d'un employé	1
	Permis	2
	Piste cyclable / Vélo	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3
TOTAL		11
LaSalle	Application de la réglementation	5
	Arbre	1
	Bruit	1
	Communications	1
	Comportement d'un employé	2
	Déneigement	1
	Divers	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Infraction de stationnement	1
	Nuisances	3
	Participation citoyenne	1
	Permis	1
	Piste cyclable / vélo	1
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
Zonage / Urbanisme / Dérogation	2	
TOTAL		24

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE 2013
Le Plateau-Mont-Royal	Accessibilité universelle	1
	Animal	1
	Application de la réglementation	7
	Aqueduc / Égout	3
	Bruit	3
	Circulation	2
	Culture	1
	Déchets / Recyclage	5
	Déneigement	4
	Divers	1
	Incendie / Sécurité publique	1
	Infraction à une loi	1
	Parcs et espaces verts	1
	Participation citoyenne	1
	Permis	5
	Propreté	1
	Qualité des services	2
	Ruelle	3
	Salubrité et entretien (autres)	5
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	8
	Taxe (sauf foncière)	2
	Voirie / Travaux publics	10
Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	
TOTAL		71

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE 2013
Le Sud-Ouest	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	2
	Arbre	1
	Circulation	3
	Communications	1
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	1
	Nuisances	2
	Parcs et espaces verts	2
	Participation citoyenne	1
	Permis	3
	Propreté	1
	Qualité des services	3
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Voirie / Travaux publics	3
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2
TOTAL		29
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	Accessibilité universelle	1
	Application de la réglementation	2
	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	2
	Bibliothèque	1
	Bruit	1
	Circulation	4
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	2
	Déneigement	1
	Infraction de stationnement	1
	Permis	1
	Propreté	1
	Qualité des services	1
	Remorquage	1
	Ruelle	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	5
Voirie / Travaux publics	2	
TOTAL		30

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE 2013
Montréal-Nord	Application de la réglementation	1
	Arbre	2
	Déchets / Recyclage	1
	Entrée charretière	2
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Permis	1
	Propreté	1
	Ruelle	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
TOTAL		12
Outremont	Accessibilité universelle	1
	Aqueduc / Égout	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
TOTAL		3
Pierrefonds-Roxboro	Comportement d'un employé	1
	Culture	1
	Déchets / Recyclage	1
	Déneigement	1
	Divers	1
	Permis	1
	Qualité des services	3
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	Voirie / Travaux publics	5
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
TOTAL		17

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE 2013
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	Accès à l'information	2
	Animal	1
	Application de la réglementation	2
	Aqueduc / Égout	2
	Arbre	2
	Circulation	1
	Clôture	1
	Communications	1
	Comportement d'un employé	1
	Droits acquis	1
	Nuisances	1
	Permis	2
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Voirie / Travaux publics	2
TOTAL		20
Rosemont – La Petite-Patrie	Accessibilité universelle	1
	Application de la réglementation	4
	Aqueduc / Égout	4
	Arbre	3
	Bruit	2
	Circulation	4
	Clôture	1
	Comportement d'un employé	4
	Déneigement	5
	Permis	7
	Personne handicapée	4
	Propreté	1
	Qualité des services	2
	Remorquage	1
	Ruelle	4
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	3
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Sports et loisirs	4
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3
Voirie / Travaux publics	4	
Zonage / Urbanisme / Dérogation	2	
TOTAL		65

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE 2013
Saint-Laurent	Accès à l'information	2
	Application de la réglementation	3
	Bruit	2
	Circulation	2
	Comportement d'un employé	2
	Culture	1
	Nuisances	1
	Permis	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Sports et loisirs	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	
Saint-Léonard	Aqueduc / Égout	2
	Arbre	1
	Bruit	1
	Entrée charretière	2
	Nuisances	1
	Salubrité et entretien (autres)	2
TOTAL		9
Verdun	Application de la réglementation	3
	Arbre	1
	Bibliothèque	2
	Bruit	1
	Communications	2
	Comportement d'un employé	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Nuisances	4
	Permis	3
	Piste cyclable / Vélo	2
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	Salubrité et entretien (punaises)	1
TOTAL		24

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE 2013
Ville-Marie	Accessibilité universelle	1
	Animal	4
	Application de la réglementation	6
	Bruit	12
	Circulation	4
	Clôture	1
	Communications	1
	Comportement d'un employé	1
	Déchets / Recyclage	2
	Déneigement	1
	Divers	2
	Fourrière (entreposage de meubles)	3
	Nuisances	3
	Permis	13
	Piste cyclable / Vélo	2
	Propreté	2
	Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	1
	Remorquage	1
	Ruelle	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (rats et souris)	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	5
	Voirie / Travaux publics	5
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3
TOTAL		76

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE 2013
Villeray - Saint-Michel - Parc-Extension	Animal	2
	Application de la réglementation	3
	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	1
	Bruit	3
	Circulation	2
	Clôture	1
	Communications	1
	Comportement d'un employé	2
	Culture	2
	Déchets / Recyclage	1
	Déneigement	1
	Nuisances	1
	Parcs et espaces verts	1
	Permis	8
	Réclamation monétaire (aqueduc/égout)	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (coquerelles)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Voirie / Travaux publics	4
TOTAL		38
Dossier visant l'ensemble des arrondissements	Bruit	1
TOTAL		1

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	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Ahuntsic-Cartierville	38	2	28	3						3	2				
Anjou	8	1	5	1						1					
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	66	1	51	3						4	2				5
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	8		6							1					1
Lachine	11		10							1					
LaSalle	24	1	11	3	2					4	2				1
Le Plateau-Mont-Royal	71		52	6	2	1	1			2	2				5
Le Sud-Ouest	29		20	2						2	2			1	2
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	30		23	3						2	2				
Montréal-Nord	12		9	1											2
Outremont	3		3												
Pierrefonds-Roxboro	17	1	10							3	1				2
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	20		17							2	1				
Rosemont – La Petite-Patrie	65	6	47							2	1		1	1	7
Saint-Laurent	19	1	13	2						1					2
Saint-Léonard	9		6	1						1					1
Verdun	24	1	19	1		1				1					1
Ville-Marie	76		64	2	1					5					4
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	38		31					1		3	1			1	1
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	1			1											
GRAND TOTAL	569	14	425	29	5	2	1	1	0	38	16	0	1	3	34

Tableau 13

Arrondissements - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ VISÉE	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2014	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Ahuntsic-Cartierville						3	1	1		5	86,8 JOURS
Anjou				1						1	22 JOURS
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce			1		1	2	1	1	5	11	35,45 JOURS
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève						1			1	2	29,5 JOURS
Lachine								1		1	120 JOURS
LaSalle					3	1	2	2	1	9	61,56 JOURS
Le Plateau-Mont-Royal			1	3		1	1	2	5	13	39,08 JOURS
Le Sud-Ouest				1	2	1		1	2	7	36,14 JOURS
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve				1	2			1		4	60,75 JOURS
Montréal-Nord									2	2	-
Outremont										0	-
Pierrefonds-Roxboro		1		1	1	1			2	6	29 JOURS
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles				1	2					3	33 JOURS
Rosemont-La Petite-Patrie					1	1	1	2	7	12	33,67 JOURS
Saint-Laurent								1	2	3	44,67 JOURS
Saint-Léonard						1			1	2	34,5 JOURS
Verdun				1				1	1	3	49 JOURS
Ville-Marie				1	3		1	1	4	10	31,2 JOURS
Villeray-Saint-Michel- Parc-Extension			1	1	2		1	1	1	7	45 JOURS

Tableau 14

Services Centraux - Évolution - Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	NOMBRE		
	2011	2012	2013
Direction générale			
· Bureau du Directeur général	1	0	0
· Direction du greffe	2	4	7
Contrôleur général			
· Toutes directions confondues	1	2	1
Finances			
· Centre des services partagés	30	22	18
· Direction de la gestion financière	3	1	1
Affaires juridiques et évaluation foncière			
· Direction de l'évaluation foncière	19	13	9
· Cour municipale	128	142	165
· Direction des affaires civiles	48	63	51
Technologies de l'information			
· Toutes directions confondues	1	1	1
Concertation des arrondissements et ressources matérielles			
· Direction des services regroupés aux arrondissements	3	6	1
· Direction du matériel roulant	1	0	0
· Direction des immeubles	1	0	0
· Direction stratégies et transactions immobilières	3	6	1
· Direction de l'approvisionnement	0	0	2
Infrastructures, transport et environnement			
· Direction de l'environnement	3	3	1
· Direction des infrastructures	1	3	1
· Direction des transports	6	1	3
Mise en valeur du territoire et du patrimoine			
· Direction de l'habitation	18	37	21
· Direction de l'urbanisme et du développement économique	1	0	0
Qualité de vie			
· Direction de la culture et du patrimoine	4	4	1
· Direction des grands parcs et du verdissement	2	1	1
· Direction des sports et de l'activité physique	1	1	0
· Direction - Espace pour la vie	2	0	6

Tableau 14 (suite)

Services Centraux - Évolution - Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	NOMBRE		
	2011	2012	2013
Eau			
· Toutes directions confondues	1	1	1
Capital humain et communications			
· Direction du capital humain	26	33	36
· Direction des communications	1	0	4
Police			
· Service des communications opérationnelles (911)	2	2	1
· Bureau du taxi et du remorquage	5	5	2
· Direction des opérations policières	57	68	58
· Section des agents de stationnement	34	28	36
· Fourrières mandataires	2	5	5
Sécurité incendie de Montréal			
· Toutes directions confondues	6	16	8
TOTAL	413	468	442

Nota Bene: Des restructurations majeures ont eu lieu dans les dernières années, les données des années antérieures ont donc été regroupées sous l'unité administrative responsable en 2013.

Tableau 15

Services Centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2013
Direction générale		
Direction du greffe	Accès à l'information	5
	Communications	1
	Divers	1
TOTAL		7
Contrôleur général		
Toutes directions confondues	Culture	1
TOTAL		1
Finances		
Centre des services partagés	Divers	1
	Évaluation / Taxe foncière	11
	Taxe (sauf foncière)	6
Direction de la gestion financière	Accès à l'information	1
TOTAL		19

Tableau 15 (suite)

Services Centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2013
Affaires juridiques et évaluation foncière		
Direction de l'évaluation foncière	Communications	1
	Évaluation / Taxe foncière	8
Cour municipale	Accès à l'information	2
	Comportement d'un employé	8
	Cour municipale (fonctionnement)	137
	Jugement Cour municipale	15
	Qualité des services	3
Direction des affaires civiles	Divers	1
	Qualité des services	1
	Réclamation monétaire (aqueduc/égout)	8
	Réclamation monétaire (arbre)	6
	Réclamation monétaire (autres)	10
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	9
	Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	1
	Réclamation monétaire (incident de la route)	3
	Réclamation monétaire (nid-de-poule)	1
	Réclamation monétaire (travaux municipaux)	11
TOTAL		225
Technologies de l'information		
Toutes directions confondues	Communications	1
TOTAL		1
Concertation des arrondissements et ressources matérielles		
Direction des services regroupés aux arrondissements	Communications	1
Direction stratégies et transactions immobilières	Divers	1
Direction de l'approvisionnement	Appel d'offres / Contrat	1
	Malversations alléguées	1
TOTAL		4

Tableau 15 (suite)

Services Centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2013
Infrastructures, transport et environnement		
Direction de l'environnement	Application de la réglementation	1
Direction des infrastructures	Application de la réglementation	1
Direction des transports	Circulation	1
	Piste cyclable / Vélo	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
TOTAL		5
Mise en valeur du territoire et du patrimoine		
Direction de l'habitation	Application de la réglementation	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Subvention (autre que logement)	18
TOTAL		21
Qualité de vie		
Direction de la culture et du patrimoine	Appel d'offres / Contrat	1
Direction des grands parcs et du verdissement	Parcs et espaces verts	1
Direction - Espace pour la vie	Appel d'offres / Contrat	1
	Divers	2
	Institutions scientifiques	3
TOTAL		8
Eau		
Toutes directions confondues	Voirie / Travaux publics	1
TOTAL		1

Tableau 15 (suite)

Services Centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2013
Capital humain et communications		
Direction du capital humain	Relations de travail	36
Direction des communications	Communications	3
	Réclamation monétaire (autres)	1
TOTAL		40
Police		
Service des communications opérationnelles (911)	Accès à l'information	1
Bureau du taxi et du remorquage	Divers	1
	Qualité des services	1
Direction des opérations policières	Accès à l'information	3
	Application de la réglementation	3
	Bruit	3
	Circulation	3
	Communications	1
	Comportement d'un employé	17
	Divers	6
	Infraction à une loi	9
	Infraction de stationnement	1
	Nuisances	2
	Piste cyclable / Vélo	1
	Qualité des services	3
	Remorquage	4
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
Section des agents de stationnement	Accès à l'information	2
	Comportement d'un employé	5
	Infraction de stationnement	24
	Stationnement / SRRR / Vignettes	5
Fourrières mandataires	Fourrière (autres)	3
	Remorquage	2
TOTAL		102

Tableau 15 (suite)

Services Centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2013
Sécurité incendie de Montréal		
Toutes directions confondues	Application de la réglementation	1
	Divers	1
	Incendie / Sécurité publique	6
TOTAL		8



Tableau 16

Services Centraux - Résultats des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Direction générale															
Dir. du greffe	7			7											
Contrôleur général															
Toutes dir. confondues	1								1						
Finances															
Centre des services partagés	18		16	1					1						
Dir. de la gestion financière	1		1												
Affaires juridiques et évaluation foncière															
Dir. de l'évaluation foncière	9		5	4											
Cour municipale	165	1	93	48			1	1	6	14		1			
Dir. des affaires civiles	51	1	33	14				1	1						1
Technologies de l'information															
Toutes dir. confondues	1		1												
Concertation des arrondissements et ressources matérielles															
Dir. des services regroupés aux arrondissements	1		1												
Dir. stratégies et transactions immobilières	1		1												
Dir. de l'approvisionnement	2		1	1											
Infrastructures, transport et environnement															
Dir. de l'environnement	1		1												
Dir. des infrastructures	1		1												
Dir. des transports	3		1											2	
Mise en valeur du territoire et du patrimoine															
Dir. de l'habitation	21		14	3					3						1
Qualité de vie															
Dir. de la culture et du patrimoine	1		1												
Dir. des grands parcs et du verdissement	1													1	
Dir. Espace pour la vie	6		5												1

Tableau 16 (suite)

Services Centraux - Résultats des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Eau															
Toutes dir. confondues	1										1				
Capital humain et communications															
Dir. du capital humain	36			36											
Dir. des communications	4		3	1											
Service de police															
Service des communications opérationnelles (911)	1			1											
Bureau du taxi et du remorquage	2		1							1					
Dir. des opérations policières	58		22	31				1		2	1				1
Section des agents de stationnement	36		12	22						1	1				
Fourrières mandataires	5		3				1								1
Sécurité incendie de Montréal															
Toutes dir. confondues	8		7							1					
TOTAL	442	2	223	169	0	0	2	3	0	17	17	0	1	3	5

Tableau 17

Services Centraux - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ VISÉE	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2014	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Contrôleur général											
Toutes directions confondues								1		1	134 jours
Finances											
Centre des services partagés							1			1	87 jours
Affaires juridiques et évaluation foncière											
Cour municipale	3	2	8	7	3					23	12,17 jours
Direction des affaires civiles			1		1				1	3	18 jours
Infrastructures, transport et environnement											
Direction des transports							1	1		2	94 jours
Mise en valeur du territoire et du patrimoine											
Direction de l'habitation					2	1			1	4	32,75 jours
Qualité de vie											
Direction des grands parcs et du verdissement				1						1	14 jours
Direction - Espace pour la vie									1	1	-----
Eau											
Toutes directions confondues							1			1	73 jours

Tableau 17 (suite)

Services Centraux - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2014	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Service de police											
Bureau du taxi et du remorquage								1		1	94 jours
Direction des opérations policières		1		2				1	1	5	37,2 jours
Section des agents de stationnement				1	1					2	26 jours
Fourrières mandataires	1								1	2	1 jour
Sécurité incendie de Montréal											
Toutes directions confondues						1				1	49 jours

Tableau 18

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

ENTITÉ VISÉE	NOMBRE		
	2011	2012	2013
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	2	3	2
Conseil interculturel de Montréal	0	0	1
Corporation de gestion des marchés publics	0	1	0
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	5	0	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	101	99	58
Société du parc Jean-Drapeau	3	0	1
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	11	13	7
Société de transport de Montréal	19	15	16
Société en commandite Stationnement de Montréal	1	6	5
Société de vélo en libre-service	0	1	1
TOTAL	142	138	92

Tableau 19

Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2013
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	Divers	2
	TOTAL	2
Conseil interculturel de Montréal	Divers	1
	TOTAL	1
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	Nuisances	1
	TOTAL	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	Accès à l'information	1
	Animal	1
	Bruit	1
	Communications	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	47
	Réclamation monétaire (autres)	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	4
	Salubrité et entretien (punaises)	1
TOTAL	58	
Société du parc Jean-Drapeau	Divers	1
	TOTAL	1
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	Bruit	2
	Divers	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	3
	Réclamation monétaire (autres)	1
TOTAL	7	

Tableau 19 (suite)

Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2013
Société de transport de Montréal	Communications	1
	Comportement d'un employé	5
	Nuisances	1
	Personne handicapée	1
	Qualité des services	2
	Réclamation monétaire (incident de la route)	1
	Relations de travail	1
	Transport	4
TOTAL		16
Société en commandite Stationnement de Montréal	Communications	1
	Qualité des services	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3
TOTAL		5
Société de vélo en libre-service	Piste cyclable / Vélo	1
	TOTAL	

Tableau 20

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

ENTITÉ VISÉE	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	2		1												1
Conseil interculturel de Montréal	1	1													
Corporation de gestion des Habitations Jeanne-Mance	1	1													
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	58	1	41	7						3				2	4
Société du parc Jean-Drapeau	1	1													
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	7		4	3											
Société de transport de Montréal	16			16											
Société en commandite Stationnement de Montréal	5		4												1
Société de vélo en libre-service	1		1												
GRAND TOTAL	92	4	51	26	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	6

Tableau 21

Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ VISÉE	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2014	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)									1	1	----
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)				3		2			4	9	17,11 jours
Société en commandite Stationnement de Montréal									1	1	----

Tableau 22

Entités Politiques - Évolution - Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	2011	2012	2013
Cabinet du maire	1	1	0
Comité exécutif	1	2	2
Conseil de la Ville	9	10	12
Conseil d'agglomération	5	5	1
Présidence du Conseil de la Ville	0	0	1
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	0	8	4
TOTAL	16	26	20

Tableau 23

Entités Politiques - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2013
Comité exécutif	Subvention autre que logement	2
	TOTAL	2
Conseil de la Ville	Application de la réglementation	1
	Aqueduc / Égout	1
	Comportement d'un employé	2
	Décision du Conseil municipal	1
	Divers	1
	Droits de la personne	3
	Incendie / Sécurité publique	1
	Piste cyclable / Vélo	1
	Subvention autre que logement	1
	TOTAL	12
Conseil d'agglomération	Taxe (sauf foncière)	1
	TOTAL	1
Présidence du Conseil de la Ville	Personne handicapée	1
	TOTAL	1
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	Malversations alléguées	4
	TOTAL	4

Tableau 24

Entités Politiques - Résultats des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Comité exécutif	2			2											
Conseil de la Ville	12	1		11											
Conseil d'agglomération	1			1											
Présidence du Conseil de la Ville	1		1												
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	4			4											
GRAND TOTAL	20	1	1	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tableau 25

Entités Politiques - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ VISÉE	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2014	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
AUCUNE ENQUÊTE APPROFONDIE CONCERNANT LES ENTITÉS POLITIQUES EN 2013											

Tableau 26

Dossiers Chartre

Nombre de plaintes / par objet spécifique

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE
Environnement et développement durable	Arbre	3
	Bruit	5
	Circulation	5
	Déchets / Recyclage	1
	Nuisances	2
	Parcs et espaces verts	1
	Ruelle	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
SOUS-TOTAL		19
Sécurité	Circulation	2
	Voirie / Travaux publics	1
	SOUS-TOTAL	3
Services municipaux	Accessibilité universelle	3
	Aqueduc / Égout	1
	Personne handicapée	1
	Qualité des services	11
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
SOUS-TOTAL		17
Vie culturelle	Culture	2
	SOUS-TOTAL	2
Vie démocratique	Participation citoyenne	3
	Ruelle	2
	SOUS-TOTAL	5
Vie économique et sociale	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	6
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Voirie / Travaux publics	1
SOUS-TOTAL		9
GRAND TOTAL		55

Tableau 27

Dossiers Charte réglés en 2013

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ VISÉE	DÉLAI	RÉSULTAT
Environnement et développement durable – Bruit	Bruit émanant d'appareils de ventilation et bruit dérangeant lors de la manutention des déchets d'un établissement scolaire	Lachine	344 jours	Réglé – Des écrans anti-bruit ont été installés et des directives ont été données aux employés de l'établissement responsables de la manutention des déchets
Environnement et développement durable – Circulation	Suivi de l'engagement de l'arrondissement d'implanter des mesures d'atténuation de la circulation	Pierrefonds-Roxboro	88 jours	Engagements respectés – L'arrondissement a mis en place des mesures d'atténuation de la circulation qui ont réglé la problématique
Environnement et développement durable – Déchets / Recyclage	Un citoyen se plaint du dépôt sauvage d'ordures, dans son quartier	Ville-Marie	158 jours	Réglé – L'arrondissement a fait des interventions de sensibilisation et en fera d'autres, au besoin
Environnement et développement durable – Environnement / Développement durable	La cheminée d'une génératrice installée sur le toit d'un commerce produit de la fumée qui nuit aux résidents voisins	Direction de l'environnement	164 jours	Réglé – La cheminée a été redirigée et les conduits ont été nettoyés
Environnement et développement durable – Nuisances	Suivi des engagements de l'arrondissement de régler un problème de nuisances dans une ruelle (stationnement, propreté, animaux)	Rosemont-La Petite-Patrie	35 jours	Engagements respectés – L'arrondissement a amplifié la surveillance dans la ruelle ce qui a permis de régler la situation
Environnement et développement durable – Parcs et espaces verts	Suivi des engagements de la Ville de limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon	Le Sud-Ouest et Direction des grands parcs et du verdissement	14 jours	Engagements respectés – Il n'y a plus d'interventions mécaniques
Sécurité – Circulation	Suivi de l'engagement de la Ville d'installer un feu pour piétons	Direction des transports	84 jours	Engagements respectés – Le feu pour piétons a été installé
Sécurité – Salubrité et entretien (moisissures)	Insalubrité d'un immeuble	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	705 jours	Réglé – L'arrondissement a pris les mesures nécessaires (inspections, avis, fermeture de logements) afin d'assurer la sécurité des occupants et afin que le propriétaire de l'immeuble corrige la situation

Tableau 27 (suite)

Dossiers Charte réglés en 2013

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ VISÉE	DÉLAI	RÉSULTAT
Services municipaux – Application de la réglementation	Enquête sur la procédure de calcul des augmentations de loyer	SHDM	198 jours	Réglé – La SHDM s’est dotée d’une nouvelle procédure écrite
Services municipaux – Qualité des services	Absence de retour des appels et des courriels d’un citoyen, par l’arrondissement	Pierrefonds-Roxboro	13 jours	Réglé – L’arrondissement est entré en contact rapidement avec le citoyen et a reconnu avoir manqué de diligence
Services municipaux – Qualité des services	Absence de suivi de l’arrondissement dans un dossier	Rosemont-La Petite-Patrie	73 jours	Réglé – La citoyenne a obtenu réponse à ses questions et l’arrondissement s’est excusé des délais encourus; le dossier avait été transféré à la mauvaise personne-ressource
Services municipaux – Qualité des services	Insatisfaction à l’égard du traitement d’un dossier d’insalubrité par l’arrondissement	Le Sud-Ouest	98 jours	Réglé – L’arrondissement reconnaît les lacunes dans le traitement du dossier, offre à ses inspecteurs des séances de formation et établit des protocoles d’intervention, pour l’avenir
Services municipaux – Qualité des services	Absence de réponse à une demande d’abattage d’arbre	LaSalle	91 jours	Réglé – L’arrondissement reconnaît qu’il y a eu un problème de communications et s’en excuse auprès du citoyen concerné
Services municipaux – Qualité des services	Long délai de prise en charge du problème par l’arrondissement	Le Plateau-Mont-Royal	210 jours	Réglé – L’arrondissement a reconnu le problème et a mis en place des mesures afin d’améliorer les procédures internes en pareilles circonstances
Vie culturelle – Culture	Demande qu’une fête culturelle soit tenue dans un lieu plus grand	Le Plateau-Mont-Royal	14 jours	Réglé – Un autre lieu a été trouvé
Vie démocratique – Participation citoyenne	Modifications requises aux avis publics d’ouverture d’un registre pour y préciser que les citoyens pourraient être requis de fournir la preuve de leur adresse	Le Sud-Ouest	56 jours	Réglé – Des modifications ont été apportées aux avis publics

Tableau 27 (suite)

Dossiers Charte réglés en 2013

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ VISÉE	DÉLAI	RÉSULTAT
Vie démocratique – Ruelle	Analyse du processus de consultation publique relatif aux projets de ruelles vertes (3 dossiers)	Rosemont–La Petite-Patrie	276 jours	Réglés – L'arrondissement a adopté un Guide des ruelles vertes
Vie démocratique – Ruelle	Analyse de la procédure d'implantation des projets de ruelles vertes	Rosemont–La Petite-Patrie	119 jours	Engagements souscrits – Une révision du Guide des ruelles vertes sera réalisée
Vie économique et sociale – Salubrité et entretien (moisissures)	Suivi des engagements de l'OMHM de procéder à la décontamination d'un logement vacant	OMHM	55 jours	Engagements non respectés; Nouvel engagement souscrit – Les travaux seront réalisés dans le cadre d'un projet plus global de réfection de l'immeuble
Vie économique et sociale – Salubrité et entretien (moisissures)	Un logement est déclaré insalubre – Enquête sur les suivis effectués par l'arrondissement	Le Sud-Ouest	383 jours	Réglé – L'arrondissement a fait des suivis plus serrés et a exigé les correctifs appropriés
Vie économique et sociale – Salubrité et entretien (autres)	Différentes non-conformités dans un immeuble à logements	Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	390 jours	Réglé – L'arrondissement gère bien le dossier et a demandé les correctifs appropriés
Vie économique et sociale – Salubrité et entretien (moisissures)	Un locataire se plaint de la présence de moisissures dans son logement	Ville-Marie	139 jours	Réglé – L'arrondissement a bien géré le problème et a exigé les correctifs appropriés pour assurer la décontamination du logement
Vie économique et sociale – Salubrité et entretien (moisissures)	Problème de moisissures dans un logement	Rosemont–La Petite-Patrie	222 jours	Réglé – Des travaux ont été effectués dans le logement

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 RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Environnement et développement durable	19				1					10				1	7
Sécurité	3									1				1	1
Services municipaux	17					1	1			1	4				10
Vie culturelle	2									1	1				
Vie démocratique	5									1	1		1		2
Vie économique et sociale	9									2				1	6
GRAND TOTAL	55	0	0	0	1	1	1	0	0	16	6	0	1	3	26

Tableau 29

Dossiers Charte

Nature des plaintes / par entité

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Sécurité	
	Circulation	1
	Services municipaux	
	Aqueduc / Égout	1
	Qualité des services	2
	Vie économique et sociale	
Salubrité et entretien (moisissures)	1	
TOTAL		6
Lachine (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	TOTAL	1
LaSalle (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Services municipaux	
	Qualité des services	1
	Vie démocratique	
Participation citoyenne	1	
TOTAL		3

Tableau 29 (suite)

Dossiers Charte

Nature des plaintes / par entité

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Le Plateau Mont-Royal (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	Ruelle	1
	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	1
	Qualité des services	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Vie culturelle	
	Culture	1
	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	1
Vie économique et sociale		
Voirie / Travaux publics	1	
TOTAL	8	
Le Sud-Ouest (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	Déchets / Recyclage	1
	Parcs et espaces verts	1
	Services municipaux	
	Qualité des services	2
	Vie démocratique	
Participation citoyenne	1	
TOTAL	6	
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
TOTAL	1	
Montréal-Nord (administration)	Environnement et développement durable	
	Arbre	1
TOTAL	1	

Tableau 29 (suite)

Dossiers Charte

Nature des plaintes / par entité

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Pierrefonds-Roxboro (administration)	Environnement et développement durable	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	Services municipaux	
	Qualité des services	2
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
Pierrefonds-Roxboro (Conseil d'arr.)	Sécurité	
	Voirie / Travaux publics	1
TOTAL		5
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles (administration)	Environnement et développement durable	
	Arbre	1
TOTAL		1
Rosemont – La Petite-Patrie (administration)	Environnement et développement durable	
	Arbre	1
	Circulation	1
	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	1
	Personne handicapée	1
	Qualité des services	1
	Vie démocratique	
	Ruelle	2
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
TOTAL		8
Saint-Laurent (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	Nuisances	1
	Vie culturelle	
	Culture	1
TOTAL		3
Saint-Léonard (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
TOTAL		1

Tableau 29 (suite)

Dossiers Charte

Nature des plaintes / par entité

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Verdun (administration)	Environnement et développement durable	
	Nuisances	1
	TOTAL	1
Ville-Marie (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	1
TOTAL	2	
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension (administration)	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	TOTAL	1
SERVICE CENTRAL		
Contrôleur général (Toutes directions confondues)	Vie culturelle	
	Culture	1
	TOTAL	1
Infrastructures, transport et environnement (Direction des transports)	Sécurité	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Mise en valeur du territoire et du patrimoine (Direction de l'habitation)	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (autres)	1
	TOTAL	1
Qualité de vie (Direction des grands parcs et du verdissement)	Environnement et développement durable	
	Parcs et espaces verts	1
	TOTAL	1
Service de police (Direction des opérations policières)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	Services municipaux	
	Qualité des services	1
TOTAL	2	

Tableau 29 (suite)

Dossiers Charte

Nature des plaintes / par entité

SOCIÉTÉ PARAMUNICIPALE OU SOCIÉTÉ LIÉE	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	3
	TOTAL	3
Société en commandite Stationnement de Montréal	Services municipaux	
	Qualité des services	1
	TOTAL	1

Tableau 30

Dossiers Chartre

Résultats / par entité

ENTITÉ VISÉE	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (administration)	6									1					5
Lachine (administration)	1									1					
LaSalle (administration)	3									2	1				
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	8					1	1			2	1				3
Le Sud-Ouest (administration)	6									1	2			1	2
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve (administration)	1									1					
Montréal-Nord (administration)	1														1
Pierrefonds-Roxboro (administration)	4									1	1				2
Pierrefonds-Roxboro (Conseil d'arr.)	1									1					
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles (administration)	1									1					
Rosemont – La Petite-Patrie (administration)	8									1	1		1		5
Saint-Laurent (administration)	3									1					2
Saint-Léonard (administration)	1									1					
Verdun (administration)	1														1
Ville-Marie (administration)	2				1										1
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension (administration)	1														1

Tableau 30 (suite)

Dossiers Charte

Résultats / par entité

ENTITÉ VISÉE	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÉGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Contrôleur général (Toutes directions confondues)	1									1					
Infrastructures, transport et environnement (Direction des transports)	1													1	
Mise en valeur du territoire et du patrimoine (Direction de l'habitation)	1														1
Qualité de vie (Direction des grands parcs et du verdissement)	1													1	
Police (Direction des opérations policières)	2									1					1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	3									2				1	
Société en commandite Stationnement de Montréal	1														1

Tableau 31

Dossiers Charte

Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

	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 2014	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2008	1	0	1	5	15	5	7	6	0	40	57,3
%	2,5	0	2,5	12,5	37,5	12,5	17,5	15	0	100%	JOURS
2009	2	0	0	8	9	9	6	4	0	38	47,37
%	5,26	0	0	21,05	23,68	23,68	15,79	10,53	0	100%	JOURS
2010	2	1	1	12	13	9	7	19	2	66	79,65
%	3,03	1,52	1,52	18,18	19,7	13,64	10,61	28,79	3,03	100%	JOURS
2011	1	3	4	6	14	10	3	14	2	57	74,68
%	1,75	5,26	7,02	10,53	24,56	17,54	5,26	24,56	3,51	100%	JOURS
2012	5	1	1	7	10	11	13	27	4	79	96,33
%	6,33	1,27	1,27	8,86	12,66	13,92	16,46	34,18	5,06	100%	JOURS
2013	0	1	0	7	6	4	4	7	26	55	31,18
%	0	1,82	0	12,73	10,91	7,27	7,27	12,73	47,27	100%	JOURS

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

Tableau 32

Dossiers Charte

Résultats / par disposition spécifique

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Environnement et développement durable			
Favoriser la protection de la forêt urbaine	4	2 Non fondées 1 Suivi des engagements 1 En traitement	24,25 jours
Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures	1	Non fondée	44 jours
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	5	3 En traitement 2 Non fondées	19 jours
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	9	4 En traitement 1 Désistement 4 Non fondées	51,78 jours
Préserver la biodiversité et favoriser son accroissement dans les parcs et les espaces verts	1	Non-fondée	22 jours
SOUS-TOTAL	20		
Sécurité			
Aménager son territoire de façon sécuritaire	3	1 En traitement 1 Non fondée 1 Suivi des engagements	42 jours
SOUS-TOTAL	3		
Services municipaux			
Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	1	Refus de règlement	102 jours
Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général	3	2 En traitement 1 Référé après enquête	6,33 jours
Rendre des services municipaux de façon compétente, respectueuse et non discriminatoire	13	8 En traitement 4 Régliées 1 Non fondée	21,56 jours
SOUS-TOTAL	17		
Vie culturelle			
Maintenir accessibles, au plan géographique, ses lieux de diffusion de la culture et de l'art	1	Réglée	14 jours
Promouvoir la création	1	Non fondée	134 jours
SOUS-TOTAL	2		

Tableau 32 (suite)

Dossiers Charte

Résultats / par disposition spécifique

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Vie démocratique			
Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques	2	1 En traitement 1 Engagement	59 jours
Fournir des informations utiles	1	Réglée	55 jours
Promouvoir la participation publique	2	1 En traitement 1 Non fondée	15 jours
SOUS-TOTAL	5		
Vie économique et sociale			
Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause	9	6 En traitement 2 Non fondées 1 Suivi des engagements	12,67 jours
SOUS-TOTAL	9		
GRAND TOTAL	56		

Tableau 33

Dossiers Charte

Évolution / Nombre de Dossiers 2006-2013

A. Nombre d'enquêtes Charte par année									
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	55	407

B. Proportion des enquêtes Charte sur l'ensemble des dossiers d'enquête de l'OdM par année									
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	55	407
Nombre total de dossiers d'enquête de l'OdM par année	222	233	249	193	209	179	203	153	1641
%	14,86	17,17	16,06	19,69	31,58	31,84	38,42	35,95	24,8

Tableau 34

Dossiers Chartre

Résultats / par sous-objet

SOUS-OBJET	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTÉ NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENTS	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Accessibilité universelle	3						1								2
Aqueduc / Égout	1														1
Arbre	3									2					1
Bruit	5				1					4					
Circulation	7									2				1	4
Culture	2									1	1				
Déchets / Recyclage	1									1					
Nuisances	2														2
Parcs et espaces verts	1													1	
Participation citoyenne	3									1	1				1
Personne handicapée	1														1
Qualité des services	11									1	4				6
Ruelle	3									1			1		1
Salubrité et entretien (autres)	1														1
Salubrité et entretien (moisissures)	6									2				1	3
Salubrité et entretien (punaises)	1														1
Stationnement / SRRR / Vignettes	1					1									
Voirie / Travaux publics	2									1					1
Zonage / Urbanisme / Dérogation	1														1
GRAND TOTAL	55	0	0	0	1	1	1	0	0	16	6	0	1	3	26

Tableau 35

Dossiers Charte

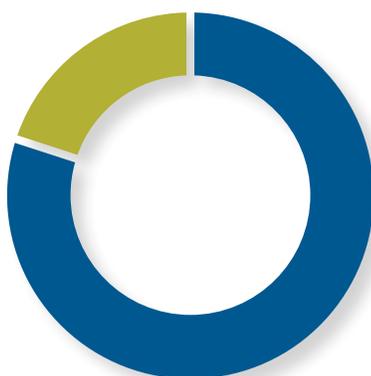
Données démographiques des plaignants

Sexe



- Homme | 24 | 57,14 %
- Femme | 18 | 42,86 %

Langue de correspondance



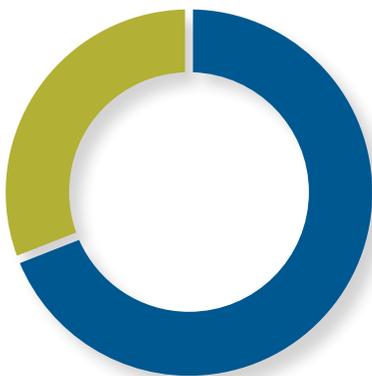
- Français | 40 | 80 %
- Anglais | 10 | 20 %

Groupe d'âge



- 18-25 ans | 1 | 2,38 %
- 26-40 ans | 4 | 9,52 %
- 41-50 ans | 5 | 11,9 %
- 51-64 ans | 11 | 26,19 %
- 65 ans et plus | 8 | 19,05 %
- Inconnu | 13 | 30,95 %

Origine des plaignants



- Canadienne | 29 | 69,05 %
- Ethnoculturelle | 13 | 30,95 %

Détail des origines ethnoculturelles déclarées



- Confirmée ethnoculturelle mais non spécifiée | 5 | 38,46 %
- Italien | 2 | 15,38 %
- Espagnol | 1 | 6,67 %
- Grec | 1 | 6,67 %
- Haïtien | 1 | 6,67 %
- Juif | 1 | 6,67 %
- Mauricien | 1 | 6,67 %
- Philippin | 1 | 6,67 %

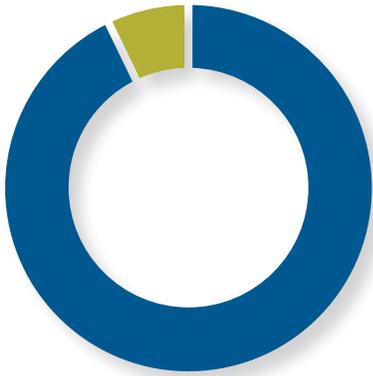
Nota Bene : Des 55 dossiers Charte traités en 2013, 5 ont été lancés par l'OdM, 4 soumis par des groupes de citoyens et 4 soumis par des personnes morales

Tableau 35 (suite)

Dossiers Charte

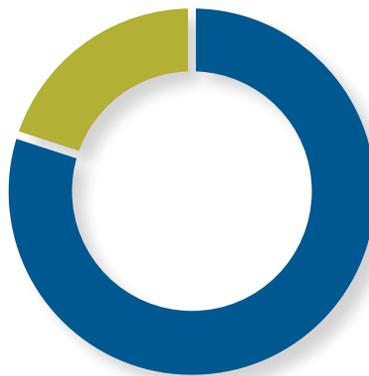
Données démographiques des plaignants

Plaignants d'une minorité visible déclarée



● Non | 39 | 92,86 %
● Oui | 3 | 7,14 %

Détail des minorités visibles déclarées



● Asiatique | 1 | 33,33 %
● Noir | 2 | 66,67 %

Lexique des sujets traités

Abri temporaire d'hiver

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

Accès à l'information

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

Accessibilité universelle

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

Animal

Demandes relatives à des aboiements excessifs; trop d'animaux dans un logement; l'interdiction de promener les chiens dans des parcs; des ordonnances d'euthanasie; des chiens mordeurs; des excréments non ramassés; la présence de vermine, de pigeons, d'écureuils, de mouettes, de chats errants; 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

Demandes générales relatives aux règlements, sur la façon de les appliquer, sur le bien-fondé ou non d'une réglementation; Demandes concernant un règlement municipal qu'on ne peut classer dans aucune autre catégorie.

Aqueduc / Égout

Demandes relatives à un manque de pression d'eau dans les maisons ou concernant les puisards de la Ville; les fuites d'eau; les accumulations d'eau; les 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 à l'application de la réglementation sur le bruit (par exemple : climatisation, ventilation).

Circulation

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

Clôture

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

Communications

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

Comportement d'un employé

Plaintes contre les employés de la Ville, dans l'exercice de leurs fonctions.

Conflit d'intérêts

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

Cour municipale (fonctionnement)

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

Culture

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

Déchets / Recyclage

Demandes relatives aux différents types de collecte ou d'entreposage 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

Demandes relatives à une décision d'un tribunal, sauf la Cour municipale.

Déneigement

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

Différend privé

Demandes qui ne concernent pas la Ville de Montréal (sauf organismes gouvernementaux, relations locataire/propriétaire ou décision judiciaire autre).

Divers

Demandes concernant la Ville de Montréal que nous ne pouvons associer à aucune autre catégorie. Par exemple: négociations avec la Ville pour 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 au *Règlement sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités et sur le Droit d'initiative*.

Droits acquis

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

Droits de la personne

Demandes relatives à une discrimination alléguée pour des motifs protégés par la *Charte des droits et libertés de la personne*: discrimination fondée sur l'âge dans des régimes de retraite, etc.

Entrée charretière

Demandes relatives à une affectation ou à une 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 : demande de révision, retards dans les paiements, demandes de remboursement.

Fourrière (autres)

Demandes relatives à l'entreposage de véhicules; enchères publiques.



Fourrière (entreposage de meubles)

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

Incendie / Sécurité publique

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

Infraction à une loi

Demandes de citoyens qui désirent contester une infraction reprochée (sauf stationnement) ou qui désirent dénoncer 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.

Institutions scientifiques

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

Jugement Cour municipale

Demandes relatives à un jugement rendu par la Cour municipale.

Logement social / HLM / Subvention au logement

Demandes relatives aux listes d'attente dans les HLM gérés par la Ville ou une société paramunicipale; demandes des locataires de l'OMHM ou de la SHDM; etc.

Malversations alléguées

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

Marchés publics

Demandes relatives à l'exploitation d'un marché public.

Nuisances

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.

Organismes gouvernementaux

Demandes relatives à des organismes de juridiction municipale (autre que Ville de Montréal), provinciale ou fédérale.

Parcs et espaces verts

Demandes relatives à l'aménagement, à la propreté et à la sécurité dans les parcs municipaux; 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 d'assemblée 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'entretien ou à l'implantation des pistes cyclables; demandes diverses relatives aux vélos; demandes relatives au Bixi.

Propreté

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

Qualité des services

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

Réclamation monétaire (aqueduc/égout)

Demandes de réclamation monétaire relatives à des dommages causés par le système d'égout ou d'aqueduc de la Ville.

Réclamation monétaire (arbre)

Demandes de réclamation monétaire relatives à des dommages causés par un arbre municipal.

Réclamation monétaire (autres)

Demandes de réclamation monétaire que nous ne pouvons classer dans aucune catégorie. Exemples: emprisonnement injustifié; erreur administrative de la Ville; retard dans l'émission d'un permis; outils volés dans un bâtiment de la Ville; journée de travail perdue pour procès; biens endommagés lors d'une perquisition de la police.

Réclamation monétaire (chute sur trottoir)

Demandes de réclamation monétaire relatives à des dommages subis lors d'une chute sur les trottoirs ou autres propriétés de la Ville.

Réclamation monétaire (entreposage de meubles)

Demandes de réclamation monétaire relatives à des dommages causés lors de l'entreposage de biens dans une fourrière municipale ou mandataire.

Réclamation monétaire (événement climatique)

Demandes de réclamation monétaire relatives à des dommages causés par un événement climatique : verglas, tempête de vent, pluies abondantes, etc.

Réclamation monétaire (incident de la route)

Demandes de réclamation monétaire relatives à des dommages causés lors d'incidents de la route sauf les nids-de-poule : collision avec véhicule de la Ville; collision avec un lampadaire.

Réclamation monétaire (nid-de-poule)

Demandes de réclamation monétaire relatives à des dommages causés par un nid-de-poule.

Réclamation monétaire (travaux municipaux)

Demandes de réclamation monétaire relatives à des dommages causés lors de travaux effectués par la Ville. Ex. : déneigement, réparation de la chaussée, entretien.

Relations de travail

Demandes relatives au processus d'embauche et de gestion des employés municipaux incluant les litiges liés à la retraite. Nous n'avons généralement pas juridiction.

Relations locataire / propriétaire

Demandes relatives à différents problèmes ayant trait à une relation entre un locateur et un locataire, donc un litige privé.

Remorquage

Demandes relatives aux règles entourant le remorquage à Montréal.

Ruelle

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

Salubrité et entretien (autres)

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

Salubrité et entretien (coquerelles)

Demandes relatives à l'application de la réglementation concernant la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements : problème de coquerelles.

Salubrité et entretien (moisissures)

Demandes relatives à l'application de la réglementation concernant la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements : problème de contamination fongique et moisissures.

Salubrité et entretien (punaises)

Demandes relatives à l'application de la réglementation concernant la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements : problème de punaises.

Salubrité et entretien (rats et souris)

Demandes relatives à l'application de la réglementation concernant la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements : présence de rongeurs.

Sports et loisirs

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

Stationnement / SRRR / Vignettes

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

Subvention autre que logement

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

Taxe (sauf foncière)

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

Taxi

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

Transport

Demandes relatives à des problèmes liés au transport en commun. Nous n'avons généralement pas juridiction.

Voirie / Travaux publics

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

Zonage / Urbanisme / Dérogation

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



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

