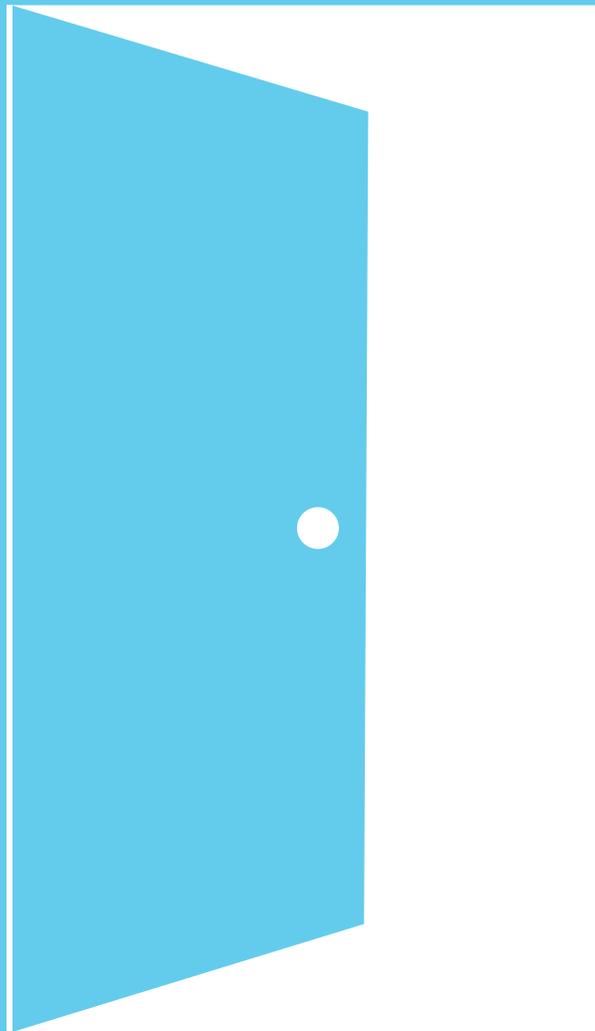


# OMBUDSMAN

NOTRE RIGUEUR,  
VOTRE CONFIANCE



Dépôt légal - 1<sup>er</sup> trimestre 2014

Bibliothèque et Archives Canada

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISSN: 1929-719X (Imprimé) ISBN: 978-2-7647-1275-7 (Imprimé)

ISSN: 1929-7203 (En ligne) ISBN: 978-2-7647-1276-4 (En ligne)

ISSN: 1929-7211 (Print) ISBN: 978-2-7647-1277-1 (Print)

ISSN: 1929-722X (Online) ISBN: 978-2-7647-1278-8 (Online)

Le 26 mai 2014

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

**OBJET: Rapport annuel 2013 - *NOTRE RIGUEUR, VOTRE CONFIANCE***

Monsieur le Président du Conseil,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel 2013 de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, qui porte le titre significatif *Notre rigueur, votre confiance*.

Comme vous le savez, 2013 a marqué les dix ans d'existence du poste d'ombudsman de la Ville de Montréal. Le chemin parcouru depuis 2003 est très impressionnant. La réputation de rigueur, de ténacité, de bon sens et de respect que nous avons patiemment bâtie auprès de tous nos interlocuteurs est devenue notre force et notre gage de succès. Nous sommes toujours à la recherche de solutions justes et équitables, tant pour les citoyens que pour la Ville.

Pour une deuxième fois, nous distribuerons notre rapport annuel principalement sur support électronique (clef USB), par souci pour l'environnement et le développement durable. Il sera également accessible sur notre site Web ([ombudsmantemontreal.com](http://ombudsmantemontreal.com)), où l'on trouvera aussi plusieurs tableaux complémentaires.

En 2013, notre bureau a traité 1348 dossiers, y compris 1285 nouvelles demandes. Nous avons fait 216 enquêtes approfondies : 153 en lien avec des plaintes reçues en 2013 et 63 pour des dossiers antérieurs. Mentionnons également que 55 des enquêtes amorcées en 2013 portaient sur l'application de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Le délai moyen de traitement des dossiers, toutes demandes confondues, s'est établi à 5,13 jours ouvrables en 2013. La durée moyenne des 153 enquêtes approfondies lancées durant l'année a été de 33,86 jours ouvrables, mais 45 de ces dossiers étaient encore actifs au 31 décembre.

Nous avons émis 2 **RECOMMANDATIONS** en 2013 : une a été acceptée et l'autre a malheureusement été refusée.

Je vous souhaite une bonne lecture.



Johanne Savard, ombudsman

---

## Table des matières

Message de l'ombudsman . . . . .	9
• Mandat et mission . . . . .	9
• Rayonnement. . . . .	10
• Bilan de l'action de l'OdM depuis 2003 . . . . .	10
• Conclusion. . . . .	13
L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en bref. . . . .	14
Notre équipe . . . . .	15
Me Johanne Savard . . . . .	16

### Partie I

#### **DOSSIERS TRAITÉS EN 2013 - APERÇU**

• Quelques belles réalisations en 2013 . . . . .	17
• Survol statistique – 2013 . . . . .	18
• Nombre total de dossiers traités en 2013 . . . . .	19
• Nombre d'enquêtes approfondies. . . . .	20
• RECOMMANDATIONS émises en 2013 . . . . .	21
• Principaux sujets des plaintes visant la Ville de Montréal . . . . .	21
• Principales entités municipales visées par une plainte . . . . .	21
• Délai moyen de traitement des plaintes en 2013 . . . . .	22
• Mode de transmission des nouvelles plaintes. . . . .	23
• Profil des plaignants. . . . .	24

### Partie II

#### **CHARTRE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS**

• Contexte. . . . .	26
• Dossiers relatifs à la Charte traités en 2013 . . . . .	27
• Dossiers relatifs à la Charte réglés en 2013 . . . . .	28
• RECOMMANDATIONS émises dans les dossiers relatifs à la Charte en 2013 . . . . .	31
• Délai de traitement des dossiers relatifs à la Charte en 2013 . . . . .	31
• Profil des plaignants dans les dossiers relatifs à la Charte en 2013 . . . . .	32

---

## Partie III

### QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2013

#### A) Dossiers en lien avec la Charte

##### Accommodement raisonnable

- Demande de permis pour une plateforme élévatrice en façade : un triste dénouement . . . . . **34**

##### Accessibilité universelle

- Quartier des spectacles . . . . . **35**

##### Procédures plus claires, plus transparentes et plus souples

- La SHDM se dote d'une procédure écrite pour le calcul des loyers . . . . . **35**
- Avis public d'approbation référendaire: ajout d'une information importante . . . **36**
- OMHM: pénalité réduite dans des circonstances exceptionnelles . . . . . **36**

##### Salubrité des logements

- Un dossier qui met en lumière l'importance de la formation des inspecteurs . . . **37**
- L'arrondissement doit poursuivre son suivi malgré le départ des locataires . . **37**
- Suivi satisfaisant des arrondissements : l'OdM met fin à ses interventions dans deux (2) dossiers de longue haleine . . . **38**
- Un logement envahi par des moisissures : lacune dans les suivis . . . . . **39**

##### Qualité des services

- Abattage d'un arbre public : information et facturation . . . . . **39**
- Retour d'appel dans un délai raisonnable . . . . . **39**
- Meilleur suivi, meilleurs résultats . . . . . **40**
- Demande d'élargissement d'entrée charretière : délai de réponse surprenant . . . **40**

##### Nuisances sonores et autres

- Nuisances liées à la présence d'une AEC . . . . . **41**

#### B) Autres exemples de dossiers traités en 2013

- Subventions à la rénovation : critères non prévus . . . . . **41**
- Changement de fenêtres : composantes d'origine ou non . . . . . **41**
- Véhicule remorqué dont on a perdu la trace . . . . . **42**
- Un arrondissement émet un constat d'infraction pendant notre enquête . . . **43**
- Expulsion d'un jardin communautaire : non-respect des procédures . . . . . **43**
- *La Ferme Québécoise* : la situation s'améliore grandement . . . . . **44**

---

## Partie IV

### PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR ENTITÉ

#### Arrondissements

• Ahuntsic-Cartierville . . . . .	45
• Anjou . . . . .	46
• Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce . . . . .	47
• L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève . . . . .	48
• Lachine . . . . .	48
• LaSalle . . . . .	49
• Le Plateau-Mont-Royal . . . . .	50
• Le Sud-Ouest . . . . .	51
• Mercier-Hochelaga-Maisonneuve . . . . .	52
• Montréal-Nord . . . . .	52
• Outremont . . . . .	53
• Pierrefonds-Roxboro . . . . .	53
• Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles . . . . .	54
• Rosemont-La Petite-Patrie . . . . .	55
• Saint-Laurent . . . . .	56
• Saint-Léonard . . . . .	56
• Verdun . . . . .	57
• Ville-Marie . . . . .	58
• Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension . . . . .	59
• Dossiers visant l'ensemble des arrondissements . . . . .	59

#### Services centraux

##### DIRECTION GÉNÉRALE

• Direction du greffe . . . . .	60
---------------------------------	----

##### CONTRÔLEUR GÉNÉRAL

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

---

## FINANCES

- Centre des services partagés . . . . . **60**
- Direction de la gestion financière . . . . . **61**

## AFFAIRES JURIDIQUES ET ÉVALUATION FONCIÈRE

- Direction de l'évaluation foncière . . . . . **61**
- Cour municipale . . . . . **62**
- Direction des affaires civiles . . . . . **63**

## TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

- Toutes directions confondues . . . . . **63**

## CONCERTATION DES ARRONDISSEMENTS ET RESSOURCES MATÉRIELLES

- Direction des services regroupés aux arrondissements . . . . . **64**
- Direction des stratégies et transactions immobilières . . . . . **64**
- Direction de l'approvisionnement . . . . . **64**

## INFRASTRUCTURES, TRANSPORT ET ENVIRONNEMENT

- Direction de l'environnement . . . . . **65**
- Direction des infrastructures. . . . . **65**
- Direction des transports. . . . . **65**

## MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE ET DU PATRIMOINE

- Direction de l'habitation . . . . . **66**

## QUALITÉ DE VIE

- Direction de la culture et du patrimoine. . . . . **66**
- Direction des grands parcs et du verdissement . . . . . **67**
- Direction – Espace pour la vie . . . . . **67**

## EAU

- Toutes directions confondues . . . . . **67**

## CAPITAL HUMAIN ET COMMUNICATIONS

- Direction du capital humain . . . . . **68**
- Direction des communications . . . . . **68**

---

## POLICE

- Service des communications opérationnelles (911). . . . . **68**
- Bureau du taxi et du remorquage . . . . . **69**
- Direction des opérations policières . . . . . **69**
- Section des agents de stationnement . . . . . **70**
- Fourrières mandataires . . . . . **70**

## SÉCURITÉ INCENDIE

- Toutes directions confondues . . . . . **71**

## **Sociétés paramunicipales et sociétés liées**

- Commission des services électriques de Montréal. . . . . **71**
- Conseil interculturel de Montréal. . . . . **71**
- Corporation des habitations Jeanne-Mance . . . . . **72**
- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) . . . . . **72**
- Société du parc Jean-Drapeau . . . . . **73**
- Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) . . . . . **73**
- Société de transport de Montréal . . . . . **73**
- Société en commandite stationnement de Montréal . . . . . **74**
- Société de vélo en libre-service . . . . . **74**

## **Entités politiques**

- Comité exécutif. . . . . **74**
- Conseil d'agglomération. . . . . **75**
- Conseil municipal . . . . . **75**
- Présidence du Conseil de la Ville . . . . . **76**
- Ville de Montréal (Commission Charbonneau) . . . . . **76**

---

## Partie V

### PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR SUJET

Abri temporaire d'hiver . . . . .	77
Accès à l'information . . . . .	77
Accessibilité universelle . . . . .	78
Animal . . . . .	78
Appel d'offres / Contrat . . . . .	79
Application de la réglementation . . . . .	79
Aqueduc / Égout . . . . .	80
Arbre . . . . .	80
Bibliothèque . . . . .	81
Bruit . . . . .	81
Circulation . . . . .	82
Clôture . . . . .	82
Communications . . . . .	83
Comportement d'un employé . . . . .	83
Cour municipale (fonctionnement) . . . . .	84
Culture . . . . .	85
Déchets / Recyclage. . . . .	85
Décision du Conseil municipal . . . . .	86
Décision judiciaire . . . . .	86
Déneigement . . . . .	86
Différend privé . . . . .	87
Divers . . . . .	87
Droits acquis. . . . .	88
Droits de la personne. . . . .	88
Entrée charretière . . . . .	88
Environnement / Développement durable . . . . .	88
Évaluation / Taxe foncière. . . . .	89
Fourrière (autres) . . . . .	89
Fourrière (entreposage de meubles) . . . . .	89
Incendie / Sécurité publique . . . . .	90
Infraction à une loi. . . . .	90
Infraction de stationnement . . . . .	90
Institutions scientifiques. . . . .	91
Jugement Cour municipale . . . . .	91
Logement social / HLM / Subvention au logement. . . . .	92
Malversations alléguées . . . . .	92
Nuisances . . . . .	93
Organismes gouvernementaux . . . . .	93

---

Parcs et espaces verts . . . . .	94
Participation citoyenne . . . . .	94
Permis . . . . .	95
Personne handicapée . . . . .	95
Piste cyclable / Vélo . . . . .	96
Propreté . . . . .	96
Qualité des services . . . . .	97
Réclamation monétaire (aqueduc/égout) . . . . .	97
Réclamation monétaire (arbre) . . . . .	98
Réclamation monétaire (autres) . . . . .	98
Réclamation monétaire (chute sur trottoir) . . . . .	98
Réclamation monétaire (entreposage de meubles) . . . . .	99
Réclamation monétaire (incident de la route) . . . . .	99
Réclamation monétaire (nid-de-poule) . . . . .	99
Réclamation monétaire (travaux municipaux) . . . . .	100
Relations de travail . . . . .	100
Relations locataire/propriétaire . . . . .	100
Remorquage . . . . .	101
Ruelle . . . . .	101
Salubrité et entretien (autres) . . . . .	102
Salubrité et entretien (coquerelles) . . . . .	102
Salubrité et entretien (moisissures) . . . . .	103
Salubrité et entretien (punaises) . . . . .	104
Salubrité et entretien (rats et souris) . . . . .	104
Sports et loisirs . . . . .	104
Stationnement / SRRR / Vignettes . . . . .	105
Subvention autre que logement . . . . .	105
Taxe (sauf foncière) . . . . .	106
Transport . . . . .	106
Voirie / Travaux publics . . . . .	107
Zonage / Urbanisme / Dérogation . . . . .	108

## Partie VI

<b>LISTE DES TABLEAUX DE L'ANNEXE – DISPONIBLE SUR NOTRE SITE WEB . . . . .</b>	<b>109</b>
---	------------

## MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



Me Johanne Savard

**RIGUEUR ET CONFIANCE**, deux notions intimement liées qui font partie de notre quotidien. Mais la **confiance** se mérite, et on ne peut jamais la tenir pour acquise. Il faut donc y travailler tous les jours.

Lorsque le poste d'ombudsman de la Ville de Montréal a été créé, en 2003, il n'existait aucun bureau d'ombudsman municipal au Canada. Tout était à inventer : nous étions des pionniers.

Dès le début de nos activités, la **rigueur**, la **transparence**, l'**impartialité**, la **justice** et le **respect** se sont naturellement imposés comme des attributs essentiels à la crédibilité de l'OdM, mais aussi comme des valeurs fondamentales dont il fallait faire la promotion au sein de la Ville.

Par notre écoute active, notre empathie et notre capacité à trouver des solutions efficaces et viables, mon équipe et moi avons su inspirer confiance aux citoyens et aux gestionnaires municipaux. Les informations que vous lirez dans ce rapport en sont la preuve évidente.

### MANDAT ET MISSION

Le principal mandat du bureau de l'ombudsman est de traiter les plaintes de citoyens qui s'estiment lésés par une décision ou un acte de l'administration municipale. Nous n'intervenons qu'en dernier recours, lorsque le directeur responsable s'avère incapable de régler lui-même la plainte. Mais pour optimiser l'effet positif de nos actions, nous devons faire plus.

Nous avons développé divers outils afin de diffuser des informations dans un langage clair sur les concepts municipaux et sur le fonctionnement de la Ville. Citons par exemple la section Foire aux questions de notre site Web, les nombreux billets de blogue que nous avons publiés et nos fréquentes interactions sur Facebook et Twitter.

Nous sommes de plus en plus proactifs et nous lançons périodiquement des enquêtes sur des sujets ou des problèmes que nous avons nous-mêmes identifiés.

Nous prenons occasionnellement l'initiative de partager avec les décideurs l'expérience et les constatations tirées de nos interventions. Ainsi, en 2013, nous avons pour la première fois présenté des commentaires et des suggestions à deux commissions permanentes du Conseil municipal :

- la Commission permanente sur le développement économique et urbain et l'habitation, dans le cadre de l'étude publique du Bilan de l'action municipale pour l'amélioration de la salubrité des logements 2008-2012;
- la Commission permanente sur le développement social et la diversité montréalaise, dans le cadre de l'étude publique du Bilan des réalisations 2009-2011 en accessibilité universelle de la Ville de Montréal.

Notre  
**rigueur,**  
votre  
**confiance**

### RAYONNEMENT

L'expertise et la qualité exceptionnelle des services offerts par notre bureau sont largement reconnues, ici et ailleurs. Ce rayonnement contribue à la reconnaissance de Montréal comme ville modèle en matière de démocratie et de respect des droits des citoyens.

Chaque année, nous sommes sollicités par d'autres bureaux d'ombudsmans canadiens ou étrangers désireux de s'inspirer de nos méthodes.

Nous accueillons régulièrement des délégations en provenance de l'Europe, des Amériques et de l'Afrique qui souhaitent connaître le rôle d'ombudsman municipal en tant qu'outil de protection des droits des citoyens. Nous leur expliquons les tenants et aboutissants de notre action ainsi que les qualités et les attributs essentiels à notre efficacité et à notre crédibilité. Nous partageons notre expérience et les outils que nous avons développés. Les commentaires recueillis sont toujours élogieux.

Sur une note plus personnelle, mon mandat à titre de membre du conseil d'administration de l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie a été renouvelé en 2013. J'ai par ailleurs été élue vice-présidente du conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans. Mon engagement au sein de ces organismes nous permet non seulement de rayonner, mais aussi de contribuer à la promotion de standards de qualité élevés dans les bureaux d'ombudsmans, tout en tirant bénéfice de l'expérience d'autres bureaux membres.

### BILAN DE L'ACTION DE L'ODM DEPUIS 2003

Notre dixième anniversaire a été l'occasion de faire le bilan de nos réalisations. En voici un aperçu.

Depuis la création du bureau, nous avons reçu près de 12 000 plaintes et mené plus de 2 000 enquêtes approfondies. Chaque fois, ou presque, que nous avons constaté un problème ou une injustice, nous sommes parvenus à faire corriger la situation.

- En 2005, l'OdM a obtenu que la Cour municipale de Montréal adopte une nouvelle politique de restriction d'accès du public aux dossiers d'accusation criminelle des personnes qui ont été acquittées ou à l'égard desquelles les poursuites ont été abandonnées. Au 31 décembre 2013, 4196 personnes avaient bénéficié de cette politique.
- Depuis une RECOMMANDATION de l'OdM, en 2006, il n'y a plus d'entretien mécanique dans la forêt du parc Angrignon. Ces opérations détruisaient les nouvelles pousses et mettaient en péril la survie de la forêt.
- À la suite d'une intervention de l'OdM, le Service des finances a adopté une nouvelle politique de suivi des chèques de remboursement de taxes qui ne sont pas encaissés. Depuis lors, le Service des finances fait systématiquement un suivi pour retracer les propriétaires qui ont contesté leur compte de taxes avec succès et qui n'ont pas encaissé leur chèque de remboursement. Au 31 décembre 2013, près de 775 000 \$ avaient ainsi été remis à près de 1850 citoyens.

- L’OdM a contribué à la modification des politiques de certains arrondissements relativement aux espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées afin qu’il soit tenu compte, notamment, des besoins des aidants naturels.
- À la suite d’une enquête, Stationnement de Montréal s’est engagée à réduire la hauteur des bornes de stationnement pour les rendre accessibles aux personnes en fauteuil roulant ou de petite taille. Depuis 2005, 345 bornes de hauteur réduite ont été installées.
- L’OdM a pu faire annuler des frais qui avaient été facturés aux propriétaires de véhicules remorqués et entreposés à la demande du SPVM, par des fourrières mandataires, alors que leur contrat avec la Ville ne leur permettait pas d’imposer de tels frais.
- L’OdM a contribué à l’adoption d’une nouvelle politique par le SPVM : aucuns frais d’entreposage ne sont chargés au propriétaire innocent dont le véhicule est gardé à la fourrière à la demande du SPVM, aux fins d’une enquête.
- L’OdM a obtenu l’adoption d’une nouvelle politique claire et uniforme, applicable dans tous les arrondissements, qui précise les modalités de cession ou de libération des ruelles municipales aux résidents riverains qui y empiètent illégalement. Nous avons en effet constaté un manque d’uniformité et un certain flou dans les règles appliquées par les arrondissements.
- Dans le cadre d’une enquête, l’OdM avait constaté que plusieurs centaines de citoyens attendaient depuis des mois des rapports d’incendie qui devaient être préparés par les pompiers et dont ils avaient besoin pour finaliser leur réclamation d’assurance. À la suite de notre intervention, le Service de sécurité incendie de Montréal a fourni un autre type de rapport qui répondait aux exigences des assureurs.
- À l’automne 2012, les gestionnaires de la Cour municipale avaient décidé de ne pas réviser administrativement, comme ils le font normalement et l’annoncent au public, plus de 15 000 dossiers relatifs à des constats d’infraction. Plusieurs citoyens avaient plaidé non coupable et soumis des preuves concluantes démontrant que s’il y avait un procès, il n’y aurait pas de condamnation (par exemple, parce que le défendeur avait en mains la preuve de paiement à la borne de stationnement prouvant qu’il n’était pas en infraction). Ces citoyens n’ont pas pu bénéficier de la procédure de révision administrative pouvant mener au retrait du constat. La décision d’envoyer les dossiers à procès, sans prendre en considération les preuves soumises par les défendeurs, a eu pour effet d’encombrer inutilement le rôle de la Cour municipale et représentait une mauvaise utilisation du temps des procureurs. Elle obligeait également un grand nombre de citoyens à se présenter à la Cour. Tous les dossiers que nous avons traités ont été réglés à notre satisfaction. Dans certains cas, le constat a été retiré immédiatement; dans d’autres, les gestionnaires ont annulé l’avis d’audition et se sont engagés à revoir administrativement le dossier, selon la procédure habituelle, ce qui fut fait dans tous les cas.

Notre  
rigueur,  
votre  
confiance

## Notre rigueur, votre confiance

- Nous avons résolu de nombreuses plaintes de nuisances liées au bruit ou à la circulation, qui avaient un impact négatif sur la qualité de vie des résidents. En collaboration avec les intervenants de la Ville, l'OdM arrive généralement à trouver des solutions pour diminuer ou éliminer ce type d'irritants. Il nous arrive également d'inviter les arrondissements à faire un suivi plus rigoureux pour faire respecter leurs règlements. Voici quelques exemples de situations que nous avons pu régler :
  - Activités autour des arénas ou dans des cours d'école : usagers bruyants le soir et les fins de semaine ;
  - Problèmes de circulation à cause de chantiers de construction ou de festivals ;
  - Activités commerciales non permises qui entraînent une circulation accrue et de la congestion dans une rue résidentielle ;
  - Festivals : meilleure gestion de la circulation, respect des heures de répétitions et de spectacles, meilleur encadrement de l'évacuation des lieux après l'événement ;
  - Collecte des déchets : limiter ou faire cesser de telles opérations la nuit, faire respecter la réglementation et obtenir un suivi plus rigoureux par les arrondissements ;
  - Déplacement de conteneurs à déchets installés près de résidences.
- L'OdM est intervenu auprès de l'arrondissement pour qu'il fasse l'entretien régulier, dans une ruelle publique, d'un puisard qui débordait fréquemment et qui posait un risque de dommages pour les propriétés riveraines.
- À l'insistance de l'OdM, des tests ont été effectués relativement à l'écoulement d'eaux usées dans une ruelle où circulaient des citoyens et où jouaient des enfants. Ces tests ont révélé la présence de coliformes. L'arrondissement est intervenu plus vigoureusement auprès du propriétaire responsable de l'écoulement qui a finalement procédé aux réparations nécessaires.
- Le réaménagement d'une rue à des fins d'apaisement de la circulation empêchait une résidente aveugle de traverser de façon sécuritaire l'intersection qu'elle avait l'habitude d'emprunter pour vaquer à ses occupations quotidiennes. L'impact sur son autonomie était majeur, étant donné la configuration du secteur. L'arrondissement a accepté de retirer les obstacles qu'il avait récemment installés et de réaménager le secteur différemment, pour maintenir l'effet d'atténuation souhaité sur la circulation.
- Un citoyen s'était vu refuser une subvention pour l'accession à la propriété parce que le notaire mandaté par la SHDM avait tardé à enregistrer l'acte de vente qui avait pourtant été signé dans les délais. Grâce à l'OdM, le citoyen a obtenu sa subvention.

- Il y a plusieurs années, à la suite du projet de construction de l'autoroute 25, la Ville a annoncé que certaines nouvelles rues planifiées, dans ce secteur, ne seraient jamais construites. Des terrains enclavés, qui devaient devenir accessibles par ces rues, resteraient donc enclavés et non constructibles. Nous sommes intervenus dans ce dossier en 2010, à la demande d'un propriétaire concerné. À la suite de notre intervention, la Direction des stratégies et des transactions immobilières a accepté de s'impliquer dans le dossier, à la recherche de solutions. Notre plaignant a ainsi pu se départir de son terrain enclavé.

- En ce qui concerne la qualité des services municipaux et des communications avec les citoyens, nous avons réglé ou amélioré plusieurs situations :
  - Manque de transparence sur les règles applicables ;
  - Appels de citoyens laissés sans réponse ;
  - Information pertinente non disponible sur le site Web ou au bureau de l'arrondissement ;
  - Lacunes dans le suivi des demandes de citoyens ;
  - Dossiers fermés par erreur ;
  - Informations erronées ou contradictoires dans les documents ou sur les sites Web municipaux ;
  - Formulaire difficiles à comprendre.

Il reste encore beaucoup de travail à faire : nous recevons souvent des plaintes à ce sujet.

## CONCLUSION

Malgré des obstacles inévitables et quelques irritants, nous maintenons le cap et obtenons d'excellents résultats, au bénéfice des citoyens et de tout l'appareil municipal de Montréal.

Sans mon équipe, rien de tout cela ne serait possible. Je souligne la contribution exceptionnelle de tous mes collaborateurs qui, encore en 2013, ont travaillé très fort pour aider des citoyens lésés et continuer d'améliorer la qualité des services offerts par la Ville de Montréal. Je les remercie également pour les efforts qu'ils déploient et les initiatives qu'ils prennent pour rendre notre bureau toujours plus performant.

Johanne Savard, ombudsman

Notre  
rigueur,  
votre  
confiance

## L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN BREF

Notre  
rigueur,  
votre  
confiance

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

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** possède de larges pouvoirs d'enquête. Les gestionnaires et les représentants de la Ville sont tenus de collaborer à ses enquêtes et de lui fournir tous les renseignements et documents demandés.

Sous réserve des besoins de ses enquêtes, les informations contenues dans les dossiers de l'ombudsman sont confidentielles et seule son équipe y a accès.

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

L'ombudsman ne peut pas émettre une **RECOMMANDATION** qui serait contraire à la loi. Elle n'est, cependant, pas liée par les pratiques habituelles de la Ville. Ses interventions mènent souvent à l'élaboration et la mise en œuvre de nouvelles procédures ou politiques confirmant les règles applicables pour le traitement de certains dossiers. Elle peut également contribuer à la modernisation de certaines pratiques en vigueur depuis plusieurs années.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'intervient qu'en dernier recours. Les citoyens qui demandent son intervention doivent avoir préalablement donné au directeur de l'arrondissement ou du service concerné l'opportunité de régler lui-même le dossier.

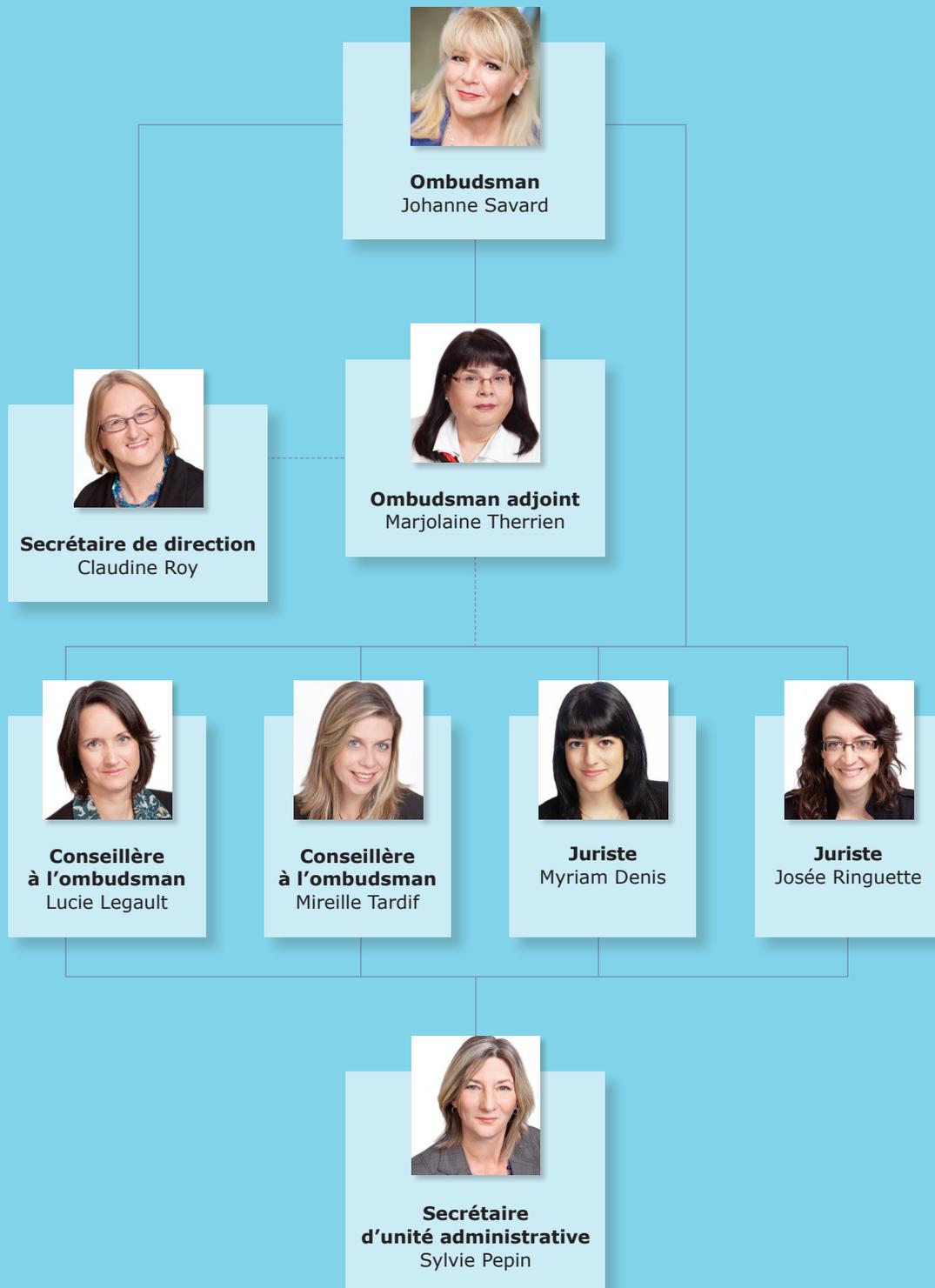
Le recours à l'ombudsman est facilement accessible, rapide, efficace et gratuit.

Nos bureaux sont situés au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville de Montréal, à quelques pas de la station de métro Champ-de-Mars. L'édifice est accessible aux personnes à mobilité réduite par l'entrée de la Place Vauquelin, en face de la Place Jacques-Cartier.

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

## NOTRE ÉQUIPE

Notre  
**rigueur,**  
votre  
**confiance**



## ME JOHANNE SAVARD

Notre  
rigueur,  
votre  
confiance

### FORMATION ET EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Me Savard a étudié les sciences politiques à l'Université Concordia puis le droit, à l'Université de Montréal. Elle est membre du Barreau du Québec et du Barreau canadien depuis 1980.

Me Savard a également complété plusieurs formations à l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP). Elle est « Médiateur accrédité » par le Barreau du Québec, l'Institut de Médiation et d'Arbitrage du Québec et l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada.

Avant de devenir ombudsman, Me Savard a été, pendant plusieurs années, chef de secteur et membre du conseil d'administration d'un grand cabinet juridique et membre du conseil d'administration et du comité exécutif de Lex Mundi, la plus importante association de cabinets juridiques indépendants au monde.

En 2003, Me Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier ombudsman de la Ville de Montréal. Son mandat a été renouvelé à l'unanimité par le Conseil de la Ville de Montréal en 2007 et à nouveau, en 2011.

Me Savard est vice-présidente du Conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans et membre du Conseil d'administration de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie.

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

### IMPLICATION SOCIALE

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

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

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

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

Elle a été membre du Conseil des Gouverneurs de l'organisme Resto Plateau.

---

## Partie I

### DOSSIERS TRAITÉS EN 2013 - APERÇU

#### Quelques belles réalisations en 2013

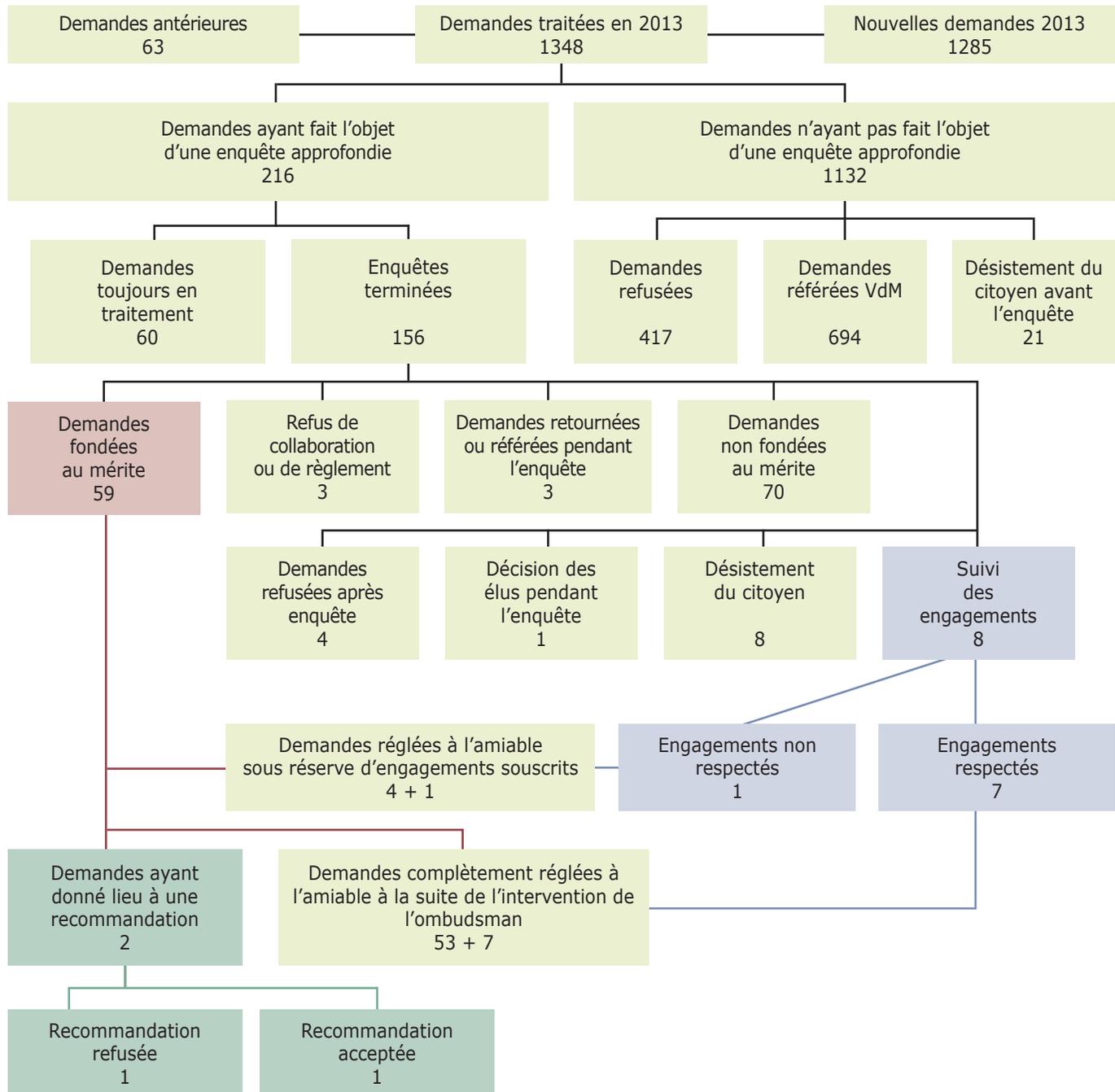
L'année 2013 nous a apporté son lot de belles réalisations. En voici quelques exemples :

- À notre demande, la SHDM s'est dotée d'une procédure écrite sur les règles applicables pour le calcul des augmentations de loyers. Ainsi, les règles sont claires et leur application devrait être uniforme, dans toute l'organisation.
- Nous avons obtenu de bons résultats dans plusieurs dossiers relatifs à la gestion municipale des logements insalubres. Depuis nos premières interventions, il y a quelques années, nous notons une nette amélioration dans la qualité de l'action et des suivis dans plusieurs arrondissements. On constate aussi un effort accru pour faire respecter l'interdiction de remise en location des logements déclarés insalubres jusqu'à ce que la situation soit entièrement corrigée.
- À la suite de notre intervention, les délais d'enregistrement des véhicules remorqués dans le système Info-Remorquage ont été réduits. Dans un cas, les délais étaient tels qu'un propriétaire avait même déposé une plainte pour vol de son véhicule auprès du SPVM.
- La propriétaire d'un immeuble a finalement été autorisée à remplacer les fenêtres de son immeuble par des fenêtres surmontées d'une imposte en arc de cercle, alors que l'arrondissement exigeait des fenêtres, sans imposte, en arc de cercle. Cette exigence représentait un coût additionnel de près de 50 000 \$ ! Notons que les deux types de fenêtres étaient très semblables.
- Les avis publics d'ouverture de registre émis par l'arrondissement Le Sud-Ouest ont été améliorés. Ils précisent maintenant que les citoyens peuvent être tenus de fournir une preuve de leur adresse.



## Survol statistique - 2013

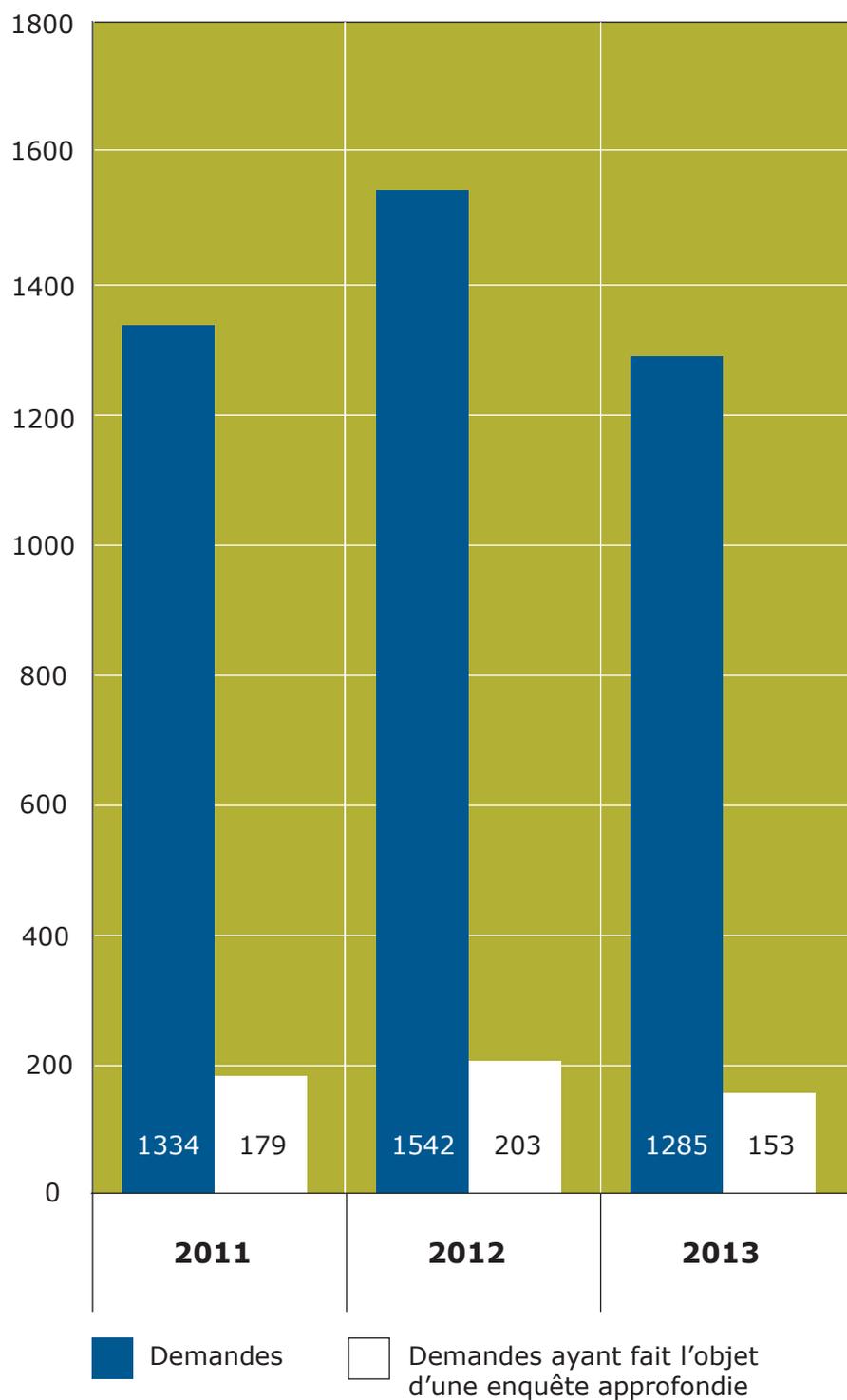
Dans ce rapport, nous présentons l'essentiel de l'information et des tableaux que nous avons préparés. Une grande quantité d'information additionnelle est contenue dans de nombreux autres tableaux disponibles dans notre annexe au rapport annuel 2013, que vous trouverez dans la section [Publications](#) de notre site Web.



## Nombre total de dossiers traités en 2013

Nous avons traité **1348** dossiers en 2013, soit :

- **1285 nouvelles plaintes**, dont **55** avaient trait à un engagement de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* ;
- **63** dossiers ouverts avant le 1<sup>er</sup> janvier 2013, dont **29** en lien avec la Charte.



## Nombre d'enquêtes approfondies

En 2013, **216** dossiers ont fait l'objet d'une enquête approfondie : **153** dossiers ouverts en **2013**, **53** en **2012**, **7** en **2011**, **2** en **2010** et **1** en **2008**.

Notons que **84** de ces enquêtes avaient trait à l'application de la Charte.

L'ombudsman a ouvert **6** enquêtes de son propre chef en 2013:

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ VISÉE	DÉLAI	RÉSULTAT
<b>Logement social / HLM / Subvention au logement</b>	Suivi de l'engagement de l'OMHM de faire des réparations dans un immeuble	OMHM	<b>17 jours</b>	Engagements respectés
<b>Parcs et espaces verts</b>	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	<b>14 jours</b>	Engagements respectés
<b>Participation citoyenne</b>	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	<b>56 jours</b>	Réglée
<b>Qualité des services</b>	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
<b>Ruelle</b>	Analyse de la procédure d'implantation des projets de ruelles vertes	Rosemont-La Petite-Patrie	<b>119 jours</b>	Engagements souscrits
<b>Salubrité et entretien (moisissures)</b>	Suivi des engagements de l'OMHM de procéder à la décontamination d'un logement vacant	OMHM	<b>55 jours</b>	Engagement non respecté; Nouvel engagement souscrit

Au 31 décembre 2013, **156** des dossiers enquêtés durant l'année étaient clos, alors que **60** étaient toujours actifs.

Parmi les **156 dossiers clos** en 2013, **59 reposaient sur des plaintes fondées**.

- 53 plaintes ont été entièrement réglées à l'amiable;
- 4 plaintes ont été réglées à l'amiable moyennant certains engagements;
- 2 plaintes ont donné lieu à une **RECOMMANDATION** formelle.

---

## RECOMMANDATIONS émises en 2013

Deux (2) **RECOMMANDATIONS** ont été émises en 2013 :

- La première : en lien avec un accommodement raisonnable qui était requis, pour des résidents handicapés.

L'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie a cependant refusé d'y donner suite.

- La deuxième : en lien avec une pénalité imposée à une ancienne locataire de l'OMHM, mère de neuf (9) enfants, et qui avait déguerpi en raison du climat de violence dans son complexe résidentiel.

La direction de l'OMHM a accepté notre **RECOMMANDATION** (en début d'année 2014).

Vous trouverez un résumé plus détaillé de ces dossiers dans la Partie III du présent rapport.

## Principaux sujets des plaintes visant la Ville de Montréal

En 2013, les plaintes relatives à la Ville de Montréal concernaient principalement les sujets suivants :

- Fonctionnement de la Cour municipale (137)
- Permis (60)
- Comportement des employés municipaux (59)
- Application de la réglementation municipale (54)
- Logements insalubres (50)

## Principales entités municipales visées par une plainte

Un nombre élevé de plaintes ne signifie pas nécessairement que l'entité visée a des problèmes de gestion. Certaines entités sont plus susceptibles de faire l'objet de plaintes du fait de leurs caractéristiques inhérentes et de la nature particulière de leur clientèle. Certains des arrondissements les plus souvent visés nous offrent d'ailleurs une collaboration exceptionnelle.

Il faut également rappeler que les plaintes reçues n'aboutissent pas toutes à une enquête plus poussée. Dans plusieurs cas, nous avons redirigé l'auteur de la plainte vers le directeur de l'entité concernée et le dossier ne nous est pas revenu. Le nombre de plaintes par entité demeure néanmoins une information pertinente.

### Arrondissements

- Ville-Marie (76)
- Le Plateau-Mont-Royal (71)
- Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (66)
- Rosemont–La Petite-Patrie (65)

### Services centraux

- Cour municipale (165)
- Direction des opérations policières (57)
- Agents de stationnement (37)

### Sociétés paramunicipales

- Office municipal d'habitation de Montréal (58)

### Entités politiques

- Conseil de la Ville (12)



## Délai moyen de traitement des plaintes en 2013

Notre délai moyen de traitement, en 2013, toutes plaintes confondues, y compris les dossiers relatifs à la Charte, s'est établi à **5,13 jours ouvrables**. Dans **91%** des cas, les citoyens qui se sont adressés à notre bureau ont reçu une réponse finale dans un délai d'un (1) mois ou moins.

Pour les dossiers **ouverts et fermés en 2013 qui ont fait l'objet d'enquêtes approfondies**, le délai moyen

a été de **33,86 jours ouvrables** : **27%** des enquêtes approfondies ont été menées à terme en un (1) mois ou moins, et **43%** en deux (2) mois ou moins.

Au 31 décembre 2013, **45 enquêtes amorcées durant l'année étaient toujours en cours**. Lorsque ces dossiers seront clos, le délai moyen de traitement des dossiers ouverts en 2013 devra être révisé à la hausse.

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

Les données de ce rapport sur le délai moyen de traitement des dossiers des années antérieures sont différentes des données apparaissant dans les rapports annuels publiés à l'époque parce qu'elles tiennent compte d'enquêtes commencées durant ces années qui n'ont abouti qu'en 2013.

## Mode de transmission des nouvelles plaintes

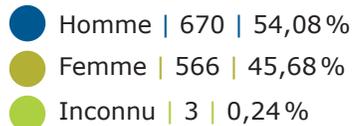
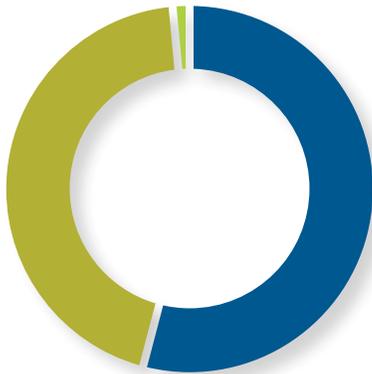
Les citoyens privilégient encore le téléphone lorsqu'ils adressent une plainte à notre bureau. Les médias sociaux sont encore peu utilisés à cette fin. Lorsqu'une plainte nous est soumise au moyen des médias sociaux, nous intervenons rapidement pour convenir d'un autre moyen de communication pour des raisons de confidentialité.

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
<b>TOTAL</b>	<b>1285</b>	<b>100%</b>	<b>1542</b>	<b>100%</b>

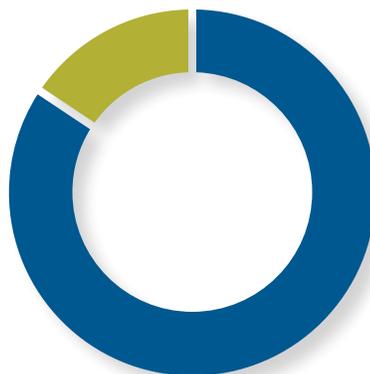
## Profil des plaignants

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

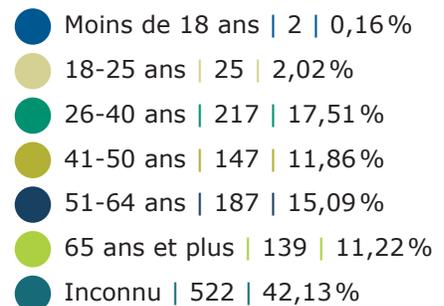
### Sexe



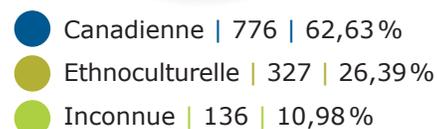
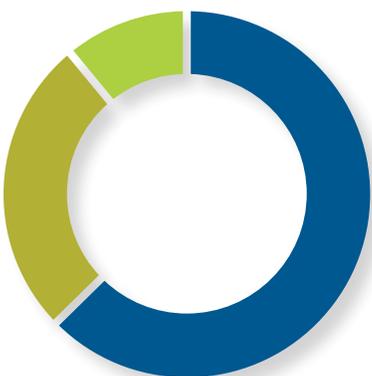
### Langue de correspondance



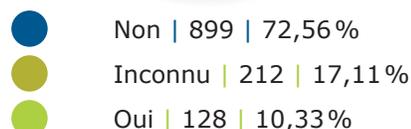
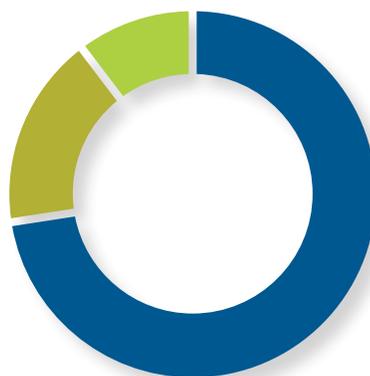
### Groupe d'âge



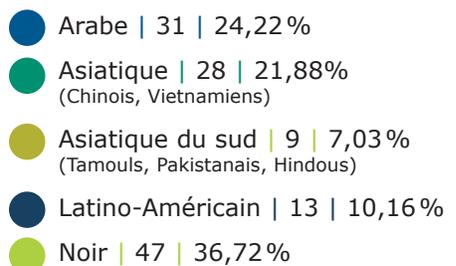
### Origine des plaignants



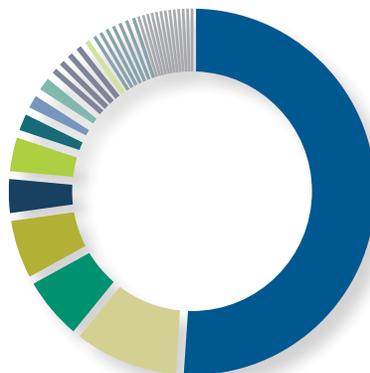
### Plaignants d'une minorité visible



### Détail des minorités visibles déclarées



### 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 %

Ajoutons qu'en 2013 :

- 36 plaintes ont été déposées par une personne morale
- 4 plaintes ont été soumises par des groupes de citoyens
- 6 enquêtes ont été lancées par l'Odm

---

## Partie II

### CHARTRE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

Dans la présente section, nous traitons uniquement des dossiers en lien avec la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (la Charte) qui ont donné lieu à une enquête approfondie.

Même si les citoyens qui s'adressent à nous peuvent invoquer la Charte pour appuyer leur plainte, notre expérience démontre qu'à défaut d'un examen plus poussé de notre part, il est souvent impossible de confirmer si la Charte est effectivement en cause. Lorsque ces plaintes sont d'abord dirigées vers les directeurs concernés, suivant le principe que le bureau de l'ombudsman n'intervient qu'en dernier recours, nous ne les comptabilisons pas en tant que dossiers relatifs à la Charte.

#### Contexte

La Charte est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006 et elle a été modifiée en 2011, à la suite d'une consultation publique.

Le seul recours possible, pour en assurer le respect, est une plainte à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

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

- La démocratie et la participation citoyenne
- La clarté et l'exhaustivité de l'information municipale
- L'égalité hommes-femmes
- L'inclusion et la non-discrimination
- La protection de l'environnement et le recyclage
- Le développement durable
- La qualité de l'air et la multiplication des îlots de fraîcheur
- La protection du patrimoine
- La sécurité des citoyens
- L'accessibilité universelle
- L'accès aux loisirs et aux bibliothèques
- La prestation de services de qualité, respectueux et non discriminatoires

## Dossiers relatifs à la Charte traités en 2013

Le nombre et la proportion de dossiers relatifs à la Charte sur le nombre total de nos enquêtes a légèrement diminué par rapport à 2012 : 55 enquêtes sur un total de 153, soit 35,95%.

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	<b>407</b>
Nombre total de dossiers d'enquête de l'OdM par année	222	233	249	193	209	179	203	153	<b>1641</b>
%	14,86	17,17	16,06	19,69	31,58	31,84	38,42	35,95	<b>24,8</b>

Les plaintes reçues en 2013 concernaient les engagements de la Charte suivants :

- Favoriser la protection de la forêt urbaine
- Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures
- Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation
- Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit
- Préserver la biodiversité et favoriser son accroissement dans les parcs et les espaces verts
- Aménager son territoire de façon sécuritaire
- Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens
- 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
- Rendre des services municipaux de façon compétente, respectueuse et non discriminatoire
- Maintenir accessibles, au plan géographique, ses lieux de diffusion de la culture et de l'art
- Promouvoir la création
- Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques
- Fournir des informations utiles
- Promouvoir la participation publique
- Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause

## Dossiers relatifs à la Charte réglés en 2013

Le tableau qui suit fait état de tous les dossiers relatifs à la Charte que nous avons réglés en 2013, sans égard à l'année où le dossier a été ouvert. Plusieurs des plaintes concernent la qualité de vie des citoyens : bruit, problèmes de circulation ou de signalisation, dépôt sauvage d'ordures, propreté, insalubrité.

Nous avons également traité plus de plaintes relatives à la qualité des services, surtout en ce qui concerne les délais de réponse et le manque de suivi.

Dans les dossiers d'insalubrité, les délais de traitement peuvent être longs, surtout lorsque des travaux majeurs de décontamination sont nécessaires et qu'un propriétaire privé est en cause. Nous suivons généralement le dossier tant que nous n'avons pas l'assurance que les travaux requis ont été faits ou vont l'être et que, dans l'intervalle, le logement insalubre restera vacant.

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ VISÉE	DÉLAI	RÉSULTAT
<b>Environnement et développement durable – Bruit</b>	Bruit émanant d'appareils de ventilation et bruit dérangeant lors de la manutention des déchets d'un établissement scolaire	Lachine	<b>344 jours</b>	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
<b>Environnement et développement durable – Circulation</b>	Suivi de l'engagement de l'arrondissement d'implanter des mesures d'atténuation de la circulation	Pierrefonds-Roxboro	<b>88 jours</b>	Engagements respectés - L'arrondissement a mis en place des mesures d'atténuation de la circulation qui ont réglé la problématique
<b>Environnement et développement durable – Déchets / Recyclage</b>	Un citoyen se plaint du dépôt sauvage d'ordures, dans son quartier	Ville-Marie	<b>158 jours</b>	Réglé – L'arrondissement a fait des interventions de sensibilisation et en fera d'autres, au besoin
<b>Environnement et développement durable – Environnement / Développement durable</b>	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	<b>164 jours</b>	Réglé – La cheminée a été redirigée et les conduits ont été nettoyés
<b>Environnement et développement durable – Nuisances</b>	Suivi des engagements de l'arrondissement de régler un problème de nuisances dans une ruelle (stationnement, propreté, animaux)	Rosemont-La Petite-Patrie	<b>35 jours</b>	Engagements respectés - L'arrondissement a amplifié la surveillance dans la ruelle ce qui a permis de régler la situation
<b>Environnement et développement durable – Parcs et espaces verts</b>	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	<b>14 jours</b>	Engagements respectés – Il n'y a plus d'interventions mécaniques
<b>Sécurité – Circulation</b>	Suivi de l'engagement de la Ville d'installer un feu pour piétons	Direction des transports	<b>84 jours</b>	Engagements respectés – Le feu pour piétons a été installé

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ VISÉE	DÉLAI	RÉSULTAT
<b>Sécurité – Salubrité et entretien (moisissures)</b>	Insalubrité d'un immeuble	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	<b>705 jours</b>	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
<b>Services municipaux – Application de la réglementation</b>	Enquête sur la procédure de calcul des augmentations de loyer	SHDM	<b>198 jours</b>	Réglé – La SHDM s'est dotée d'une nouvelle procédure écrite
<b>Services municipaux – Qualité des services</b>	Absence de retour des appels et des courriels d'un citoyen, par l'arrondissement	Pierrefonds-Roxboro	<b>13 jours</b>	Réglé – L'arrondissement est entré en contact rapidement avec le citoyen et a reconnu avoir manqué de diligence
<b>Services municipaux – Qualité des services</b>	Absence de suivi de l'arrondissement dans un dossier	Rosemont-La Petite-Patrie	<b>73 jours</b>	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
<b>Services municipaux – Qualité des services</b>	Insatisfaction à l'égard du traitement d'un dossier d'insalubrité par l'arrondissement	Le Sud-Ouest	<b>98 jours</b>	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
<b>Services municipaux – Qualité des services</b>	Absence de réponse à une demande d'abattage d'arbre	LaSalle	<b>91 jours</b>	Réglé – L'arrondissement reconnaît qu'il y a eu un problème de communications et s'en excuse auprès du citoyen concerné
<b>Services municipaux – Qualité des services</b>	Long délai de prise en charge du problème par l'arrondissement	Le Plateau-Mont-Royal	<b>210 jours</b>	Réglé – L'arrondissement a reconnu le problème et a mis en place des mesures afin d'améliorer les procédures internes en pareilles circonstances
<b>Vie culturelle – Culture</b>	Demande qu'une fête culturelle soit tenue dans un lieu plus grand	Le Plateau-Mont-Royal	<b>14 jours</b>	Réglé – Un autre lieu a été trouvé

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ VISÉE	DÉLAI	RÉSULTAT
<b>Vie démocratique – Participation citoyenne</b>	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	<b>56 jours</b>	Réglé – Des modifications ont été apportées aux avis publics
<b>Vie démocratique – Ruelle</b>	Analyse du processus de consultation publique relatif aux projets de ruelles vertes (3 dossiers)	Rosemont–La Petite-Patrie	<b>276 jours</b>	Réglés – L'arrondissement a adopté un <i>Guide des ruelles vertes</i>
<b>Vie démocratique – Ruelle</b>	Analyse de la procédure d'implantation des projets de ruelles vertes	Rosemont–La Petite-Patrie	<b>119 jours</b>	Engagements souscrits – Une révision du <i>Guide des ruelles vertes</i> sera réalisée
<b>Vie économique et sociale – Salubrité et entretien (moisissures)</b>	Suivi des engagements de l'OMHM de procéder à la décontamination d'un logement vacant	OMHM	<b>55 jours</b>	Engagements non respectés; Nouvel engagement souscrit – Les travaux seront réalisés dans le cadre d'un projet plus global de réfection de l'immeuble
<b>Vie économique et sociale – Salubrité et entretien (moisissures)</b>	Un logement est déclaré insalubre – Enquête sur les suivis effectués par l'arrondissement	Le Sud-Ouest	<b>383 jours</b>	Réglé – L'arrondissement a fait des suivis plus serrés et a exigé les correctifs appropriés
<b>Vie économique et sociale – Salubrité et entretien (autres)</b>	Différentes non-conformités dans un immeuble à logements	Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	<b>390 jours</b>	Réglé – L'arrondissement gère bien le dossier et a demandé les correctifs appropriés
<b>Vie économique et sociale – Salubrité et entretien (moisissures)</b>	Un locataire se plaint de la présence de moisissures dans son logement	Ville-Marie	<b>139 jours</b>	Réglé – L'arrondissement a bien géré le problème et a exigé les correctifs appropriés pour assurer la décontamination du logement
<b>Vie économique et sociale – Salubrité et entretien (moisissures)</b>	Problème de moisissures dans un logement	Rosemont–La Petite-Patrie	<b>222 jours</b>	Réglé – Des travaux ont été effectués dans le logement

## RECOMMANDATIONS émises dans les dossiers relatifs à la Charte en 2013

**Deux (2) RECOMMANDATIONS** ont été émises en 2013 relativement à un engagement contenu dans la Charte :

- Nous avons recommandé à l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie d'accorder le permis qu'un couple de résidents atteints de limitations fonctionnelles lui avait demandé pour installer une plateforme élévatrice en façade de leur domicile. L'arrondissement a refusé notre **RECOMMANDATION**.
- Nous avons recommandé à l'OMHM de mettre fin à la pénalité qui avait été imposée à une ancienne locataire, mère de neuf (9) enfants, et qui avait déguerpi en raison du climat de violence dans son complexe résidentiel. La direction de l'OMHM a accepté notre **RECOMMANDATION**.

Vous trouverez un résumé plus détaillé de ces dossiers dans la Partie III du présent rapport.

## Délai de traitement des dossiers relatifs à la Charte en 2013

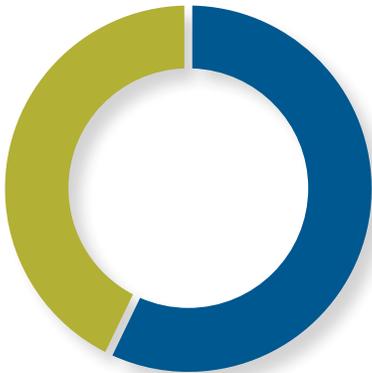
En ce qui concerne les plaintes touchant l'application de la Charte, la durée moyenne des enquêtes qui ont été amorcées et menées à terme durant l'année 2013 s'établit à **31,18 jours ouvrables : 14,55%** des plaignants ont obtenu une réponse définitive dans un délai d'un (1) mois ou moins et **25,46%** dans un délai de deux (2) mois ou moins.

Au 31 décembre 2013, **26 enquêtes** relatives à la Charte étaient **toujours en cours**. Lorsque ces dossiers seront réglés, le délai moyen de traitement devrait augmenter.

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

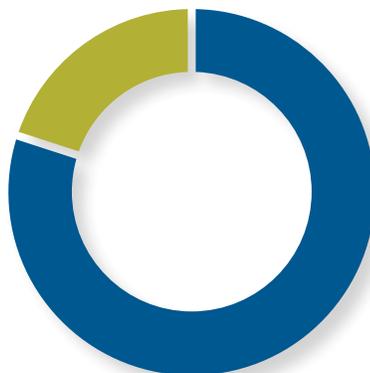
## Profil des plaignants dans les dossiers relatifs à la Charte en 2013

### Sexe



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

### Langue de correspondance



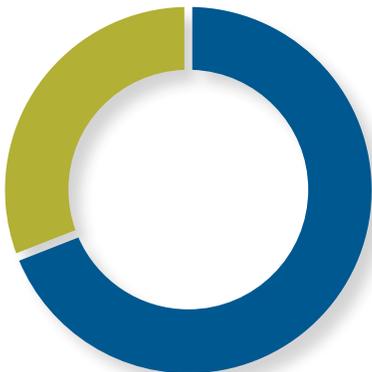
● Français | 40 | 80%  
● Anglais | 10 | 20%

### 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



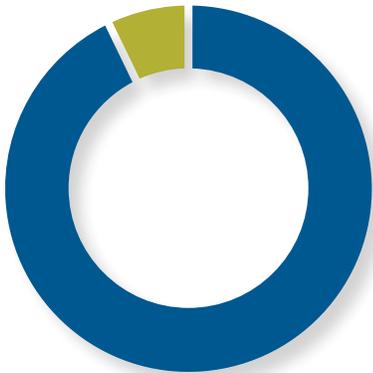
● Canadienne | 29 | 69,05%  
● Ethnoculturelle | 13 | 30,95%

### Détail des origines ethnoculturelles déclarées



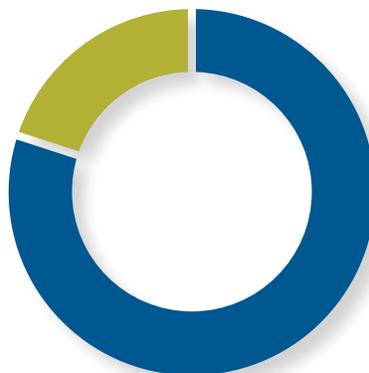
● Confirmée ethnoculturelle mais non spécifiée | 5 | 38,46%  
● Italien | 2 | 15,38%  
● Espagnol | 1 | 6,67%  
● Grec | 1 | 6,67%  
● Haïtien | 1 | 6,67%  
● Juif | 1 | 6,67%  
● Mauricien | 1 | 6,67%  
● Philippin | 1 | 6,67%

### 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 %

Ajoutons qu'en 2013 :

- 4 dossiers Charte ont été déposés par une personne morale
- 4 dossiers Charte ont été soumis par des groupes de citoyens
- 5 nouvelles enquêtes Charte ont été lancées par l'Odm

## Partie III

### QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2013

#### A) Dossiers en lien avec la Charte

##### ACCOMMODEMENT RAISONNABLE

###### ■ Demande de permis pour une plateforme élévatrice en façade : un triste dénouement

Dans ce dossier, notre bureau a recommandé à l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie d'accorder un permis pour l'installation d'une plateforme élévatrice en façade d'un immeuble résidentiel. Cette plateforme aurait permis à deux (2) résidents de continuer à vivre dans le logement qu'ils occupaient depuis une trentaine d'années, au 2<sup>e</sup> étage de l'immeuble, malgré leur handicap respectif.

À notre avis, le projet proposé était conforme au Règlement d'urbanisme de l'arrondissement qui autorise expressément l'installation de plateformes élévatoires en façade. Le projet n'impliquait que des modifications mineures au balcon et à la rampe et n'aurait pas affecté la structure ni les composantes du bâtiment. Selon nous, le permis aurait donc dû être accordé de plein droit mais l'arrondissement n'était pas d'accord.

Par ailleurs, même dans l'éventualité de la non-conformité du projet par rapport au Règlement d'urbanisme, nous étions d'avis que la demande aurait dû être acceptée, car cette plateforme était nécessaire pour pallier le handicap des citoyens concernés. L'arrondissement avait donc une obligation d'accommodement raisonnable. L'autorisation du projet n'aurait entraîné aucune contrainte excessive pour l'arrondissement et n'aurait pas affecté ses capacités financières ou matérielles. La plateforme n'aurait pas non plus porté atteinte aux droits ou à la sécurité d'autrui.

L'arrondissement a cependant refusé d'accorder le permis demandé.

L'arrondissement a fait valoir qu'il avait offert une autre solution à titre d'accommodement raisonnable, soit l'installation de la plateforme à l'arrière du bâtiment, assortie d'un éventuel engagement que l'arrondissement en déneigerait ou en ferait déneiger l'accès (la ruelle et le terrain privé).

L'installation de la plateforme élévatrice à l'arrière du bâtiment ne nous paraissait pas une solution réaliste étant donné la configuration des lieux, la rigueur des hivers québécois, les difficultés liées au déneigement des accès et au trajet à parcourir pour se rendre jusqu'aux véhicules de transport adapté ou à la rue la plus proche.

Nous avons donc soumis à l'arrondissement des questions précises sur son interprétation de la réglementation et sur le caractère raisonnable, ou non, de la solution proposée aux citoyens. L'arrondissement n'a répondu à aucune de nos questions et n'a pas fourni d'autres informations démontrant que sa proposition constituait véritablement un accommodement « raisonnable » :

- L'arrondissement ne semble pas avoir fait de vérifications précises pour s'assurer que l'installation d'une telle plateforme arrière était réalisable du point de vue matériel et réglementaire;
- L'arrondissement n'a pas fourni de précisions sur les mesures concrètes qu'il s'engageait à mettre en place pour assurer le déneigement de la ruelle et de la cour arrière des requérants. Il a reconnu que le déneigement de cette ruelle ne serait pas une priorité et n'a pas indiqué dans quel délai maximal ce déneigement serait effectué pour que les requérants puissent vaquer à leurs occupations, y compris leurs visites médicales.

La résistance de l'arrondissement a finalement porté fruits. Devant l'impossibilité de trouver une solution acceptable à leur problème de mobilité avant le prochain hiver, les requérants ont décidé de quitter le quartier qu'ils habitaient depuis plus de trente (30) ans et sont allés s'installer sur la Rive-Sud.

Ce dénouement nous semble déplorable dans une ville comme Montréal, qui s'affiche comme un modèle d'inclusion.

Étant donné le vieillissement de la population, notre bureau demeurera vigilant pour tenter d'éviter que de telles situations se reproduisent. Nous comprenons

bien les contraintes d'urbanisme et l'importance d'un développement urbain harmonieux, mais la Ville doit aussi faire preuve d'ouverture et favoriser une approche plus inclusive adaptée aux besoins grandissants des citoyens ayant des limitations fonctionnelles.

**Entité visée** : Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie

**Statut du dossier** : fermé, **RECOMMANDATION** refusée

## ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

### ■ Quartier des spectacles

Depuis fin 2010, nous suivons de près les démarches en cours pour régler divers problèmes d'accessibilité universelle et de sécurité qui touchent les personnes handicapées dans le nouveau Quartier des spectacles. Depuis nos interventions initiales, les gestionnaires responsables du dossier et les groupes qui représentent des personnes handicapées ont intensifié leurs discussions. Dans sa *Politique municipale d'accessibilité universelle*, la Ville de Montréal s'est d'ailleurs engagée à « favoriser un partenariat actif avec les organismes du milieu ».

En 2012, une firme spécialisée a réalisé une étude sur les déplacements de personnes avec et sans limitations fonctionnelles dans ce secteur. Cette étude s'est échelonnée sur sept (7) mois; elle comportait aussi un sondage auprès des personnes atteintes de limitations fonctionnelles.

L'étude a confirmé la présence de problèmes d'accessibilité universelle et de sécurité dans ce secteur, particulièrement aux intersections. Différentes mesures correctives ont été mises de l'avant : certaines ont été réalisées en 2013, d'autres le seront en 2014.

Nous continuons de suivre ce dossier pour nous assurer que les problèmes de sécurité seront réglés et que toutes les solutions réalistes et raisonnables seront mises en place afin d'améliorer l'accessibilité universelle du site, conformément à la *Politique municipale d'accessibilité universelle* et à l'article 28 f) de la Charte.

**Entité visée** : Arrondissement de Ville-Marie

**Statut du dossier** : actif

## PROCÉDURES PLUS CLAIRES, PLUS TRANSPARENTES ET PLUS SOUPLES

### ■ La SHDM se dote d'une procédure écrite pour le calcul des loyers

Des locataires de la Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) se plaignaient de la façon dont les augmentations de loyer étaient calculées. Certains jugements de la Régie du logement avaient, par ailleurs, retenu notre attention. Nous sommes donc intervenus auprès de la SHDM pour comprendre les encadrements en vigueur et, au besoin, discuter de pistes d'amélioration.

Nous avons constaté qu'il n'existait aucune procédure écrite officielle précisant les modalités de calcul des loyers à l'intention des gestionnaires d'immeubles, des agents d'administration et autres employés de la SHDM. Nous avons donc suggéré à la SHDM de se doter d'une telle procédure écrite, afin que les règles soient claires et que leur application soit uniforme.

Notre suggestion a été accueillie favorablement et une nouvelle procédure a été adoptée.

Cette procédure confirme le principe général voulant que la SHDM loue ses logements selon le concept de l'« abordabilité », tel que défini par les autorités compétentes. La procédure précise ensuite les règles qui doivent être respectées dans différentes situations : calcul du loyer d'un nouveau locataire, calcul des augmentations de loyer (renouvellement de bail), fixation du loyer devant la Régie.

Par exemple, les règles suivantes ont été établies :

- la TPS payée par la SHDM ne doit pas être traitée comme une dépense puisqu'elle est remboursée ;
- lorsque des travaux sont réalisés dans un logement, les coûts associés à ces travaux doivent se répercuter seulement sur le loyer de ce logement ;
- en cas de travaux majeurs dans un immeuble, toute portion des travaux qui est couverte par une subvention ne doit pas être comptabilisée comme une dépense ;
- lorsqu'il y a des locaux non résidentiels dans un immeuble, le coût des améliorations majeures et des réparations faites au seul bénéfice de ces locaux ne doit pas être pris en compte dans le calcul des augmentations de loyer des locaux résidentiels.

L'adoption d'une procédure écrite représente une amélioration importante qui présente plusieurs avantages, notamment :

- clarté des modalités ;
- application uniforme ;
- transparence ;
- meilleure compréhension des règles par les nouveaux employés ;
- mise en œuvre rapide et uniforme en cas de modification des règles.

**Entité visée** : Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)

**Statut du dossier** : réglé

#### ■ Avis public d'approbation référendaire : ajout d'une information importante

Dans le cadre d'une enquête concernant un processus d'approbation référendaire dans l'arrondissement Le Sud-Ouest, notre bureau avait conclu que la procédure suivie était conforme à la loi. Nous avons cependant suggéré certaines pistes d'amélioration à l'arrondissement.

L'une d'entre elles concernait l'avis public qui est publié dans les journaux pour inviter les personnes visées par un processus d'approbation référendaire à venir signer un registre.

Cet avis indique que la personne souhaitant signer le registre doit être une « personne habile à voter ayant le droit d'être inscrite sur la liste référendaire et de signer le registre ». Or, une des exigences pour se qualifier à ce titre est de résider dans une des zones visées par le projet soumis à un référendum. L'avis précisait déjà que pour prouver leur identité, les citoyens pouvaient présenter leur carte d'assurance-maladie, leur permis de conduire ou leur passeport canadien. Toutefois, il ne mentionnait pas que les citoyens devaient aussi être en mesure de fournir une preuve de résidence.

Dans la plainte que nous avons traitée, certaines personnes qui s'étaient présentées avec leur carte d'assurance-maladie ou leur passeport n'avaient pas été autorisées à signer le registre parce qu'elles n'étaient pas en mesure de prouver leur adresse de résidence. À notre suggestion, l'arrondissement s'était engagé à étudier la question.

Il nous a informés, en 2013, que le libellé des avis publics avait été modifié par l'ajout de l'encadré suivant :

« Une personne habile à voter doit établir son identité en présentant sa carte d'assurance-maladie délivrée par la Régie de l'assurance-maladie du Québec, son permis de conduire ou son permis probatoire délivré sur support plastique par la Société de l'assurance automobile du Québec ou son passeport canadien ainsi qu'une preuve de résidence ou de propriété selon le cas. »

Nous prévoyons inviter les autres arrondissements de la Ville de Montréal à suivre l'exemple de l'arrondissement Le Sud-Ouest afin d'améliorer la clarté de l'information contenue dans leurs propres avis publics.

**Entité visée** : Arrondissement Le Sud-Ouest

**Statut du dossier** : réglé

#### ■ OMHM : pénalité réduite dans des circonstances exceptionnelles

Une ancienne locataire souhaitait se réinscrire sur les listes d'admissibilité de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) pour un logement à loyer modique. L'OMHM lui avait imposé une pénalité de cinq (5) ans parce qu'elle avait quitté le logement qu'elle occupait dans une HLM sans donner de préavis écrit et en laissant un solde impayé. Le Guide des demandeurs de l'OMHM prévoit toujours une période d'inadmissibilité de cinq (5) ans, mais le règlement applicable laisse place à plus de souplesse.

Étant donné les circonstances particulières du dossier, notamment le fait que le déguerpissement soit survenu en raison de problèmes de violence dans le complexe résidentiel et le fait que la plaignante soit la mère de neuf (9) enfants, dont plusieurs ont besoin d'un suivi régulier dans un centre de pédiatrie sociale, nous avons recommandé à l'OMHM de réduire sa pénalité afin que la plaignante puisse se réinscrire sur les listes d'attente dès qu'elle aurait payé les loyers encore dus.

La direction de l'OMHM a finalement accepté notre approche et s'est engagée à joindre sa recommandation à la nôtre pour demander au Comité de sélection de l'OMHM, qui détermine l'admissibilité

des demandes, d'autoriser la réinscription de cette mère de famille. Lorsqu'elle aura acquitté sa dette, la plaignante pourra donc soumettre une nouvelle demande de logement.

Au final, la pénalité sera d'environ trois (3) ans. La citoyenne a par ailleurs signé un document dans lequel elle reconnaît les obligations fondamentales des locataires et s'engage à les respecter.

**Entité visée** : Office municipal d'habitation de Montréal

**Statut du dossier** : **RECOMMANDATION** acceptée

## SALUBRITÉ DES LOGEMENTS

Depuis quelques années, notre bureau reçoit un nombre important de plaintes relatives à la salubrité et à l'entretien des logements et parmi les motifs de plainte (moisissures, coquerelles, punaises, rats et souris, équipement défectueux, etc.), les problèmes de moisissures remportent la palme.

En 2013, notre bureau a reçu cinquante (50) nouvelles plaintes concernant des logements insalubres, dont dix-neuf (19) pour des problèmes de moisissures. Nous avons procédé à huit (8) nouvelles enquêtes, dont six (6) pour des problèmes de moisissures. Plusieurs de ces dossiers étaient encore actifs à la fin de 2013. Les autres dossiers ont été référés aux directeurs concernés parce que notre bureau n'intervient qu'en dernier recours.

### ■ Un dossier qui met en lumière l'importance de la formation des inspecteurs

En 2012, un citoyen s'était plaint à son arrondissement de problèmes de moisissures dans son logement. Il a finalement quitté le logement en raison de ce problème.

L'arrondissement a fait deux (2) inspections dans ce logement : une en décembre 2012 et l'autre en janvier 2013. Lors de ces deux (2) visites, l'inspecteur municipal n'a pas constaté la présence de moisissures.

Par la suite, la Direction de santé publique (DSP) de Montréal est intervenue dans le dossier. À la suite d'une inspection, la DSP a confirmé la présence de moisissures dans le sous-sol et a déclaré le logement impropre à l'habitation. La DSP a aussi recommandé

que le logement demeure vacant jusqu'à ce que les lieux soient décontaminés et que la preuve de leur salubrité soit faite.

Le locataire du logement s'est alors adressé à notre bureau. Étant donné que le rapport de la DSP confirmait la présence de moisissures visibles, il ne pouvait pas comprendre comment l'arrondissement n'avait rien détecté lors des deux (2) inspections précédentes.

L'arrondissement a reconnu que la situation était problématique et que ses inspecteurs n'avaient ni la formation ni les équipements nécessaires pour détecter la présence d'humidité excessive ou de contamination fongique. Il nous a informés que des mesures avaient déjà été prises afin d'améliorer la qualité de ses interventions dans ce type de dossier : meilleur encadrement, formation des inspecteurs en collaboration avec la DSP, achat des équipements nécessaires pour les inspecteurs. L'arrondissement a expliqué que ces mesures s'inscrivaient dans un processus d'amélioration continue de ses interventions et que les actions entreprises produisaient déjà des résultats.

Tout comme la direction de l'arrondissement, nous croyons que dans la même situation, les inspecteurs seront maintenant en mesure de détecter la présence de moisissures et de prendre immédiatement les actions requises.

**Entité visée** : Arrondissement Le Sud-Ouest

**Statut du dossier** : réglé

### ■ L'arrondissement doit poursuivre son suivi malgré le départ des locataires

Dans un autre dossier, une locataire qui se plaignait de problèmes de contamination fongique importants a fini par quitter son logement parce qu'elle était insatisfaite des travaux faits par le propriétaire et des interventions de l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro.

Bien que la locataire ait quitté le logement, nous faisons un suivi de ce dossier afin de nous assurer que les interventions auprès du propriétaire se poursuivent et que le problème de contamination fongique soit réglé.

**Entité visée** : Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro

**Statut du dossier** : actif

■ **Suivi satisfaisant des arrondissements :  
l'OdM met fin à ses interventions dans deux  
(2) dossiers de longue haleine**

Depuis février 2011, nous suivions un dossier d'insalubrité concernant un immeuble de la rue Linton, dans l'arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce. Nous en avons d'ailleurs fait état dans nos rapports annuels précédents.

L'état de cet immeuble a fait les manchettes. Nous avons été interpellés par la situation et le fait que des locataires habitaient encore l'immeuble, malgré une recommandation d'évacuation émise par la DSP trois (3) mois plus tôt. Notre bureau est donc intervenu de son propre chef.

Notre enquête a confirmé le sérieux de la situation. Même si les locataires ont finalement quitté les lieux, nous avons continué de suivre le dossier afin de nous assurer que les logements ne soient pas remis en location avant que les travaux de décontamination nécessaires soient menés à bien, conformément aux recommandations de la DSP. Il en allait de la santé des futurs locataires.

Ce dossier a soulevé plusieurs questions concernant les délais d'intervention de l'arrondissement et sa gestion globale des dossiers d'insalubrité. Notre intervention a largement porté sur cet aspect de la gestion du dossier.

L'arrondissement a rapidement amélioré ses procédures internes en vue d'assurer une gestion plus serrée des dossiers de contamination fongique. Il a aussi amélioré ses procédures de communication et de suivi avec les intervenants externes, dont la DSP.

Trois (3) ans après les événements, l'arrondissement et la DSP sont toujours actifs dans ce dossier. Des travaux importants ont été réalisés par le propriétaire, mais la DSP estime que le problème de contamination fongique n'a pas été complètement réglé. La DSP maintient donc sa recommandation selon laquelle les logements vacants ne devraient pas être remis en location.

L'immeuble a été vendu en 2013. Notre bureau a fermé le dossier, ayant reçu l'assurance que l'arrondissement continuera d'effectuer un suivi serré du dossier auprès des nouveaux propriétaires, en collaboration avec la DSP, jusqu'à ce qu'il soit démontré que l'immeuble est salubre.

**Entité visée** : Arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce  
**Statut du dossier** : réglé

En 2012, notre bureau avait reçu une plainte d'un citoyen qui affirmait que son logement ainsi que plusieurs autres logements du même complexe immobilier étaient affectés par un grave problème de moisissures.

Le plaignant, sa conjointe et leurs enfants s'étaient plaints de divers problèmes de santé liés à cette contamination fongique. Jugeant que l'arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension ne prenait pas les mesures qui s'imposaient, le citoyen avait demandé notre intervention. Nous avons fait état de ce dossier dans notre rapport annuel 2012.

Pendant plusieurs mois, nous nous sommes assurés que les recommandations de la DSP étaient respectées, notamment en ce qui concerne l'évacuation de certains logements jusqu'au retour à une situation normale.

Nous avons communiqué régulièrement avec l'arrondissement, qui nous a tenus informés de l'évolution de la situation et nous a transmis l'ensemble des documents pertinents. Nous avons aussi communiqué avec la DSP pour discuter de la situation et de ses recommandations.

Malgré toutes les interventions de l'arrondissement et de la DSP, la décontamination n'était pas achevée à la fin de 2013. L'arrondissement a confirmé que les logements resteraient vacants et qu'il poursuivrait ses interventions jusqu'à ce que les travaux nécessaires soient terminés et que l'immeuble soit jugé salubre par la DSP.

Satisfait des interventions de l'arrondissement et ayant reçu l'assurance qu'il poursuivrait sa collaboration avec la DSP, notre bureau a fermé ce dossier. Nous sommes persuadés que la réintégration des anciens locataires (dont notre plaignant et sa famille) et la location à de nouveaux locataires ne seront pas autorisées tant que les lieux présenteront un risque pour la santé.

**Entité visée** : Arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension  
**Statut du dossier** : réglé

## ■ Un logement envahi par des moisissures : lacune dans les suivis

Dans ce dossier ouvert en 2012, l'ancienne locataire d'un logement situé dans l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie s'était plainte de la présence de gros champignons sur le plafond de sa salle de bain, puis de l'effondrement de ce plafond. Il y avait clairement une infiltration d'eau à partir de la tuyauterie du logement de l'étage supérieur et la présence des champignons démontrait une contamination fongique.

Après que la plaignante eut quitté ce logement, nous avons demandé à l'arrondissement de faire un suivi pour s'assurer que tous les travaux de réparation et de décontamination nécessaires seraient effectués selon les règles de l'art. Cela nous semblait essentiel pour la santé des futurs locataires.

Notre bureau n'est pas satisfait du traitement de ce dossier par l'arrondissement.

L'arrondissement a fait valoir que des travaux avaient été faits à sa satisfaction et que le logement pouvait être loué à nouveau. Toutefois, malgré nos demandes répétées, l'arrondissement n'a jamais confirmé avoir demandé ni obtenu la preuve que des travaux de décontamination avaient été effectués adéquatement. Or, selon la DSP, lorsqu'il y a une contamination fongique importante, des travaux de décontamination doivent être effectués selon les règles de l'art.

Nous avons invité l'arrondissement à sensibiliser ses employés à l'importance d'une action exhaustive dans les dossiers d'insalubrité et la nécessité d'exiger des preuves concluantes concernant l'exécution des travaux nécessaires. Des travaux simplement cosmétiques ne sont pas suffisants.

**Entité visée** : Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie

**Statut du dossier** : fermé

## QUALITÉ DES SERVICES

Nous avons, à la fin de 2013, quelques dossiers en cours concernant la qualité des services et les délais de traitement des demandes des citoyens. Ces enquêtes s'appuient sur un engagement de la Charte qui se lit comme suit : « rendre des services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire ».

### ■ Abattage d'un arbre public : information et facturation

L'arrondissement Le Sud-Ouest s'est montré ouvert à l'idée d'améliorer ses procédures administratives relatives aux demandes d'abattage d'un arbre public. Une citoyenne s'était plainte que l'arrondissement lui avait envoyé une facture seize (16) mois après qu'un arbre du domaine public ait été abattu à la demande de son entrepreneur. Celui-ci devait remplacer une conduite d'eau potable. La citoyenne déplorait également le fait qu'elle n'avait pas été informée du coût de l'abattage. L'arrondissement réfléchit actuellement à de meilleures pratiques d'information et de facturation.

**Entité visée** : Arrondissement Le Sud-Ouest

**Statut du dossier** : actif

### ■ Retour d'appel dans un délai raisonnable

Après avoir reçu un constat d'infraction qu'il croyait avoir été émis par erreur, un citoyen de l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal avait téléphoné au Réseau Accès Montréal pour obtenir des informations sur la signalisation relative au stationnement dans sa rue. Bien qu'il ait rappelé de nombreuses fois, le citoyen a dû attendre trois (3) mois avant qu'un préposé du service responsable de la circulation dans l'arrondissement ne le rappelle.

Nous avons suggéré à l'arrondissement de mettre en place des pratiques qui permettraient d'assurer que les citoyens qui le demandent soient rappelés dans un délai raisonnable.

**Entité visée** : Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal

**Statut du dossier** : actif

## ■ Meilleur suivi, meilleurs résultats

Une citoyenne était insatisfaite de la manière dont l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal avait traité plusieurs plaintes déposées par elle et ses voisins, en 2011 et 2012, concernant les vibrations qui secouaient les habitations au passage de véhicules. Ces vibrations avaient graduellement augmenté au point de devenir une réelle nuisance pour les résidents du quartier qui craignaient aussi pour l'intégrité des propriétés.

La citoyenne se plaignait de l'absence de réponse et de suivi de la part de l'arrondissement, malgré les nombreuses requêtes qu'elle avait adressées au Réseau Accès Montréal.

Notre enquête a confirmé que plusieurs requêtes avaient effectivement été enregistrées, en 2011 et 2012, au sujet de ce problème, mais qu'elles n'avaient pas reçu un traitement approprié.

L'arrondissement a réagi en améliorant sa base de données et ses communications avec les citoyens. Il a aussi demandé à ses employés de mieux documenter leurs interventions. L'arrondissement a rapidement constaté l'impact positif de ces changements sur le traitement des requêtes. Quant à la citoyenne, elle s'est déclarée satisfaite.

**Entité visée** : Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal  
**Statut du dossier** : réglé

## ■ Demande d'élargissement d'entrée charretière : délai de réponse surprenant

Un citoyen contestait la décision de l'arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce de refuser sa demande d'élargissement d'entrée charretière.

Il se plaignait également du fait qu'il avait fallu un peu plus d'un (1) an à l'arrondissement pour lui transmettre sa réponse.

Selon la procédure en place, le bureau des permis et inspections transmettait ce type de demande à la division des études techniques (travaux publics) pour analyse : cette division devait ensuite informer le bureau des permis de ses conclusions.

Dans le présent dossier, le long délai de traitement serait dû, d'une part, à un désaccord sur les normes applicables, et d'autre part, au fait que, malgré les nombreuses relances du citoyen et du bureau des permis, la division des études techniques avait tardé à transmettre ses conclusions.

Grâce à notre intervention, le citoyen a finalement obtenu l'élargissement de son entrée charretière parce que le refus de la division des études techniques s'appuyait sur des normes qui, même si elles pouvaient être raisonnables, n'étaient pas prévues dans la réglementation.

Nous poursuivons, par ailleurs, notre intervention auprès de l'arrondissement afin que soit amélioré le processus de traitement de ce type de demandes.

**Entité visée** : Arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce  
**Statut des dossiers** : 1 dossier réglé /  
1 dossier en traitement

---

## NUISANCES SONORES ET AUTRES

### ■ Nuisances liées à la présence d'une AEC

À la suite d'une longue enquête sur une aire d'exercice canin (AEC) située dans le parc Liébert, notre bureau avait recommandé la fermeture ou le déplacement de l'AEC en question parce qu'elle ne respecte pas les normes de l'arrondissement concernant ce type d'installation. Entre autres, elle n'est pas suffisamment éloignée des résidences riveraines. La plainte qui nous a été adressée par des résidents avait trait aux nuisances générées par cette AEC.

Notre **RECOMMANDATION** avait été rejetée par l'arrondissement, qui avait toutefois adopté, en 2012, de nouvelles règles de fonctionnement pour les AEC.

Avant de fermer le dossier, nous attendions la confirmation des mesures mises en place pour assurer le respect de ces nouvelles règles, y compris après les heures de travail des inspecteurs municipaux.

L'arrondissement a confirmé que l'association des propriétaires de chiens de cette AEC refuse d'assumer quelque responsabilité que ce soit concernant le respect des règles de l'AEC par les utilisateurs. Pourtant, selon les conditions décrétées par l'arrondissement pour l'aménagement d'une AEC, l'association doit « accepter de devenir partenaire de l'arrondissement pour assurer la quiétude du lieu ainsi que le respect de l'environnement et de la réglementation du parc et de l'AEC ».

À la fin de 2013, l'arrondissement a installé à l'entrée de l'AEC une nouvelle affiche mentionnant les nouvelles règles adoptées au printemps 2012 : entre autres, il est indiqué que l'AEC ferme à 22h plutôt qu'à 23h. Au moment d'écrire ces lignes, ce changement n'apparaissait toujours pas dans la Banque d'information municipale, disponible sur le site Web de la Ville.

L'arrondissement a également fait installer un système de verrouillage automatique de la porte de l'AEC afin d'empêcher l'accès en dehors des heures d'ouverture. Toutefois, ce système ne semblait pas fonctionner au 31 décembre 2013.

Notre bureau poursuit le suivi de ce dossier auprès de l'arrondissement.

**Entité visée** : Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve

**Statut du dossier** : actif

## B) Autres exemples de dossiers traités en 2013

### ■ Subventions à la rénovation : critères non prévus

Notre bureau s'est questionné sur le bien-fondé de certains critères utilisés par la Direction de l'habitation pour l'octroi de subventions dans le cadre du Programme rénovation à la carte.

Notre enquête a confirmé que certains des critères imposés par la Direction de l'habitation n'étaient ni prévus ni autorisés par quelque règlement que ce soit. Bien qu'elles puissent être raisonnables, ces exigences ne pouvaient donc pas légalement justifier un refus de subvention. Nous en avons informé la direction concernée.

La Direction de l'habitation s'est engagée à entamer, dès 2014, la révision de tous ses programmes de subvention à la rénovation et à prendre les mesures pour assurer leur conformité aux lois et règlements applicables. Elle a également pris l'engagement que dans l'intervalle, elle ne refuserait plus de subventions à la rénovation sur la base de critères qui ne sont pas légalement prévus ni autorisés.

**Entité visée** : Direction de l'habitation

**Statut du dossier** : fermé avec engagements

### ■ Changement de fenêtres : composantes d'origine ou non

Le propriétaire d'un immeuble résidentiel a demandé un permis à l'arrondissement de Ville-Marie en vue de changer les trente-neuf (39) fenêtres de son immeuble.

Dans sa demande, il proposait le remplacement des quatorze (14) fenêtres du 3<sup>e</sup> étage par des fenêtres architecturales composées d'une fenêtre à guillotine simple surmontée d'une imposte (petite fenêtre indépendante) en arc de cercle : ce projet permettait de conserver les mêmes ouvertures pour les fenêtres ainsi que la même forme en arc de cercle.

Afin de préserver le patrimoine, l'arrondissement exige généralement que les fenêtres de remplacement reprennent les caractéristiques d'origine. Suivant ce principe, l'architecte responsable du dossier à l'arrondissement avait émis l'avis que les fenêtres du 3<sup>e</sup> étage devaient être remplacées par des fenêtres à guillotine sans imposte, dont le volet supérieur serait d'un seul morceau, en arc de cercle.

Le Comité consultatif d'urbanisme (CCU) a émis un avis favorable au projet, mais conditionnel à ce que les fenêtres du 3<sup>e</sup> étage soient remplacées par des fenêtres conformes à l'avis de l'architecte.

La solution exigée coûtait environ 97 000 \$, comparativement à 50 000 \$ pour le projet soumis par le propriétaire.

Ce dernier faisait valoir qu'il y avait beaucoup de fenêtres avec imposte dans son quartier, même sur des bâtiments historiques et sur des immeubles du Vieux-Montréal. Par conséquent, il ne comprenait pas pourquoi son projet était refusé.

Aux fins de ce dossier, l'arrondissement avait déterminé la forme et l'apparence d'origine des fenêtres de l'immeuble à partir d'un dessin publié dans *La Presse* en 1906. Ce dessin présentait la conception originale projetée de la façade de l'immeuble. En réalité, toutefois, l'immeuble n'avait pas été construit exactement selon cette conception.

L'arrondissement nous a également transmis des photos d'immeubles dotés de fenêtres cintrées sans imposte qui se trouvent sur son territoire. De notre côté, nous avons repéré plusieurs immeubles équipés de fenêtres dotées d'une imposte fixe sur le territoire de l'arrondissement. Nous avons également trouvé, dans un autre secteur de Montréal, un bâtiment du même architecte avec des fenêtres surmontées d'une imposte.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est très soucieux de la préservation du patrimoine bâti et reconnaît l'importance des efforts déployés par les arrondissements dans ce domaine. Cependant, dans le présent dossier, il nous est apparu que la démonstration n'avait pas été faite que les fenêtres exigées par l'arrondissement correspondaient réellement aux fenêtres d'origine du bâtiment. L'impact financier majeur de cette exigence, pour le

citoyen, a également été pris en considération.

Après discussions, l'arrondissement a accepté d'émettre le permis demandé sur la base des plans soumis par le propriétaire.

Ce dossier a officiellement été réglé très tôt en 2014, lorsque nous avons obtenu la confirmation définitive de l'arrondissement, mais tout le travail d'enquête a été fait en 2013.

**Entité visée** : Arrondissement de Ville-Marie  
**Statut du dossier** : réglé

### ■ Véhicule remorqué dont on a perdu la trace

À l'automne 2012, une citoyenne stationne son véhicule dans la rue. Le lendemain, sa voiture a disparu et un autre véhicule est stationné à sa place. Elle appelle le 911 pour déclarer le vol de sa voiture. L'employé du 911 lui suggère de vérifier d'abord auprès du 311 (Réseau Accès Montréal) si sa voiture n'a pas plutôt été remorquée. Le préposé du 311 lui répond qu'il n'a aucune information sur son véhicule.

Elle rappelle donc le 911, qui envoie des officiers de police pour recueillir sa plainte. En attendant les agents, elle contacte à nouveau le 311 pour une vérification supplémentaire : toujours pas de trace de son véhicule.

Elle déclare le vol de son véhicule à son assureur puis, peu après, achète un nouveau véhicule.

Un (1) mois plus tard, la police retrouve son véhicule dans une rue voisine. On informe la citoyenne que son véhicule avait été remorqué par la Ville de Montréal quatre (4) semaines plus tôt.

En temps normal, l'information concernant le remorquage d'un véhicule doit être inscrite dès que possible dans la banque de données Info-Remorquage afin que les propriétaires puissent retracer leur véhicule le plus rapidement possible. Dans ce cas particulier, toutefois, l'information n'a été inscrite dans le système que vingt-six (26) heures après le remorquage, ce qui explique qu'au moment où la propriétaire a contacté le 311, il n'y avait aucune donnée sur son véhicule.

À notre avis, un tel délai d'enregistrement d'un véhicule remorqué est totalement inacceptable !

À la suite de notre intervention, les procédures ont été modifiées. Dorénavant, lorsqu'un agent de stationnement fait remorquer un véhicule, il doit immédiatement transmettre l'information à son bureau afin qu'elle soit enregistrée dans les plus brefs délais dans la base de données.

Notre enquête a aussi démontré que lorsqu'un vol de véhicule est signalé, les policiers ne consultaient pas systématiquement la base de données Info-Remorquage. Un véhicule remorqué à la demande de la Ville pouvait donc être traité comme un véhicule volé. Après discussions, le SPVM a fait parvenir une note de service à tous ses policiers pour leur rappeler qu'avant d'enregistrer le vol d'un véhicule, ils doivent d'abord consulter la base de données Info-Remorquage.

En conclusion, ce qui est arrivé à cette citoyenne n'aurait jamais dû se produire, et nous compatissons sincèrement avec elle pour cette mésaventure, qui lui a fait perdre beaucoup d'énergie et de temps.

Cette affaire aura cependant permis de mettre en évidence la nécessité d'améliorer des procédures. Nous sommes certains que les améliorations apportées vont permettre d'éviter que d'autres citoyens ne soient confrontés à la même situation.

**Entité visée :** Service de police de la Ville de Montréal  
**Statut du dossier :** réglé

### ■ Un arrondissement émet un constat d'infraction pendant notre enquête

Il est de pratique courante, lorsque nous faisons enquête dans un dossier, que les arrondissements suspendent leurs procédures de sanction jusqu'à la fin de notre intervention ou, à tout le moins, nous informent à l'avance de leur intention d'émettre de nouveaux constats parce que l'urgence d'une situation l'exige. Cette année, à notre grand étonnement, l'arrondissement de Verdun a décidé d'émettre un constat à un citoyen qui avait déposé une plainte à nos bureaux, alors que son dossier était toujours à l'étude.

Le citoyen devait terminer des démarches en vue de régulariser une situation d'empiètement illégal sur le domaine public qui perdurait depuis plus d'un (1) an. Ces dernières démarches visaient à mettre fin au problème et à régler le dossier.

Si nous avons été avisés de l'intention de l'arrondissement d'émettre un constat d'infraction, nous aurions tenté de convenir d'une date limite pour que ces démarches soient menées à terme.

Nous avons été surpris et déçus de cette façon de faire et en avons fait part au directeur de l'arrondissement.

**Entité visée :** Arrondissement de Verdun

**Statut du dossier :** fermé - refus de règlement de la part du citoyen

### ■ Expulsion d'un jardin communautaire : non-respect des procédures

En 2013, une citoyenne s'est adressée à notre bureau parce qu'elle avait été expulsée du Jardin communautaire Laurier, dans l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie, au motif qu'elle n'avait pas respecté les *Règles de jardinage et de civisme* édictées par l'arrondissement. La plaignante cultivait un jardinet depuis une dizaine d'années.

Ces règles s'appliquent non seulement aux jardiniers, mais également aux administrateurs du jardin communautaire. Elles définissent notamment la procédure à suivre lorsqu'un jardinier manque à ses obligations :

- Avant d'expulser un jardinier, les administrateurs doivent lui donner un avis verbal, puis lui transmettre des avis écrits en bonne et due forme. Or, les avis écrits transmis à la plaignante n'étaient pas conformes ;
- Les administrateurs doivent informer le contrevenant qu'il peut faire appel de son expulsion, ce qu'ils ont omis de faire dans le cas présent ;
- Avant de sanctionner un jardinier, les administrateurs chargés de faire respecter les règlements sont également tenus de suivre une procédure équitable et de donner l'occasion au contrevenant de s'expliquer. La plaignante n'a pas eu cette possibilité.

Nous avons dû conclure que cette expulsion n'avait pas été faite conformément aux règles applicables et que, par conséquent, elle n'était pas valide. Nous avons donc demandé l'annulation des avis non conformes ainsi que la réintégration de la plaignante dans le jardin communautaire. L'arrondissement ne semble pas ouvert à cette demande.

Par ailleurs, en cours d'enquête, l'arrondissement nous a confirmé que la citoyenne pouvait aller récupérer ses plantes et ses tuteurs, à condition de le faire dans le délai convenu. Toutefois, avant l'expiration de ce délai, l'arrondissement nous a informés que le jardinet de la citoyenne avait été nettoyé par le comité d'administration du jardin, qui a jeté tous les effets personnels de la plaignante, contrairement à l'engagement que nous avons obtenu de l'arrondissement. Nous avons donc demandé à l'arrondissement de dédommager la plaignante pour les pertes subies. Nous attendons une réponse officielle de l'arrondissement.

**Entité visée** : Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie

**Statut du dossier** : actif, **RECOMMANDATION** émise en 2014

### ■ **La Ferme Québécoise : la situation s'améliore grandement**

Depuis 2009, nous traitons un dossier de nuisances (bruit et circulation) et de non-conformité aux règlements mettant en cause le commerce *La Ferme Québécoise*, dans l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro. Ce commerce vend des produits alimentaires, des fleurs, de la terre, des sapins de Noël et d'autres produits similaires. Entre autres problèmes, le propriétaire du commerce contrevenait souvent à la réglementation qui s'applique à l'étalage et à l'entreposage de marchandises, à l'extérieur.

Nous avons émis une **RECOMMANDATION** demandant à l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro de prendre des mesures pour faire cesser les activités non

conformes de ce commerce et les nuisances qui en découlent pour les voisins. L'arrondissement a bien accueilli cette **RECOMMANDATION** : le commerce a fait l'objet d'inspections régulières qui ont donné lieu à des constats d'infraction, notamment pour des non-conformités en matière d'entreposage extérieur. Ces constats ont cependant été contestés.

Nous avons effectué un suivi de ce dossier en 2010, 2011 et 2012 : l'arrondissement poursuivait ses interventions, comme il s'était engagé à le faire, mais le commerçant n'avait pas corrigé toutes les non-conformités.

En décembre 2012, la Cour municipale de Montréal a déclaré le commerçant coupable de douze (12) infractions relativement à l'entreposage extérieur. Peu après, nous avons reçu de l'arrondissement l'assurance qu'il poursuivrait ses interventions de manière rigoureuse pour faire respecter, entre autres, les règles d'étalage et d'entreposage à l'extérieur.

Lorsque nous avons fait un nouveau suivi, en 2013, l'arrondissement a indiqué que la situation s'était améliorée de manière notable, que les lieux avaient été inspectés ponctuellement et qu'un seul nouveau constat d'infraction serait émis. Nous avons nous-mêmes pu constater sur place l'amélioration de la situation et notre plaignant l'a aussi confirmé.

Compte tenu de l'évolution positive de la situation, nous avons fermé ce dossier. Nous sommes confiants que les améliorations obtenues seront durables, sans que nous ayons besoin d'intervenir à nouveau. L'arrondissement maintiendra, toutefois, sa vigilance.

**Entité visée** : Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro

**Statut du dossier** : réglé, engagements respectés

## Partie IV

### PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR ENTITÉ

Les citoyens, les élus et les gestionnaires de la Ville de Montréal nous demandent régulièrement des détails sur le profil de leur arrondissement, des services centraux et des autres entités municipales sur lesquelles nous avons juridiction. Pour répondre à ces demandes, nous avons préparé les données récapitulatives suivantes.

#### ARRONDISSEMENTS

AHUNTSIC-CARTIERVILLE | 38 nouvelles plaintes reçues en 2013

##### Sujets des plaintes :

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)

##### 5 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Demande d'amélioration générale du système d'égout de l'arrondissement – non fondée
- Demande pour qu'un arbre soit émondé – réglée
- Attitude non professionnelle d'un employé – non fondée
- Nuisances de voisinage – non fondée
- Occupation illégale d'une partie de ruelle – réglée

##### Résultats :

2 désistements avant enquête  
28 référées avant enquête  
3 refusées avant enquête  
3 non fondées  
2 réglées

##### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
86,8 jours ouvrables

##### 4 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Bruit de cloches d'un établissement religieux – dossier Charte; ouverte le 30 janvier 2012, fermée le 31 juillet 2013; non-fondée
- Mauvaise évacuation des eaux usées (odeurs); ouverte le 14 décembre 2012, fermée le 21 août 2013; réglée
- Bruits et autres nuisances : activités sociales tenues dans un établissement religieux – dossier Charte; ouverte le 30 janvier 2012; toujours active
- Problème d'inondations récurrentes dans deux résidences; ouverte le 19 octobre 2012; toujours active

ANJOU | 8 nouvelles plaintes reçues en 2013

**Sujets des plaintes :**

Accès à l'information (1)  
Application de la réglementation (1)  
Arbre (1)  
Circulation (1)  
Divers (1)  
Permis (1)  
Remorquage (1)  
Zonage/Urbanisme/  
Dérogation (1)

**1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :**

- L'arrondissement exige la démolition et la reconstruction d'une maison : contestation du citoyen – non fondée

**Résultats :**

1 désistement avant enquête  
5 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
1 non fondée

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
22 jours ouvrables

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

**Sujets des plaintes:**

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)

**11 enquêtes approfondies dont 6 dossiers Charte:**

- Non conformité d'un agrandissement d'immeuble – non fondée
- Citoyenne privée d'eau pendant 5 jours – dossier Charte – en traitement
- Bruit émanant des activités d'un garage – dossier Charte – non fondée
- Feux de signalisation trop courts – dossier Charte – en traitement
- Demande d'élargissement d'une entrée charretière – réglée
- Permis de transformation: frais jugés déraisonnables – non fondée
- Difficultés à obtenir le permis demandé – réglée
- Absence de suivi dans un dossier – dossier Charte – en traitement
- Aucune réponse à une demande d'un citoyen – dossier Charte – en traitement
- Insatisfaction quant aux actions réalisées par la Ville pour gérer un problème de punaises – dossier Charte – en traitement
- Demande de réfection complète de la chaussée et des trottoirs sur une rue – non fondée

**Résultats:**

- 1 désistement avant enquête
- 51 référées avant enquête
- 3 refusées avant enquête
- 4 non fondées
- 2 réglées
- 5 en traitement

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
 35,45 jours ouvrables

**4 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Insalubrité d'un immeuble – dossier Charte; ouverte le 11 février 2011, fermée le 19 décembre 2013; réglée
- Accumulation d'eau le long d'une ruelle (terrains en pente); ouverte le 16 septembre 2011, fermée le 12 juillet 2013; non fondée
- Accumulation d'eau dans une cour arrière; ouverte le 12 novembre 2012, fermée le 9 janvier 2013; non fondée
- Qualité de l'information transmise aux citoyens – dossier Charte; ouverte le 6 décembre 2012; toujours active

## L'ÎLE-BIZARD-SAINTE-GENEVIÈVE | 8 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes :

Bibliothèque (1)  
Circulation (2)  
Nuisances (1)  
Permis (3)  
Salubrité et entretien - autres (1)

### 2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Problème de circulation sur une rue étroite – non fondée
- Opposition à un projet de construction – en traitement

### Résultats :

6 référées avant enquête  
1 non fondée  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
29,5 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## LACHINE | 11 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes :

Animal (1)  
Application de la réglementation (1)  
Bruit (2)  
Comportement d'un employé (1)  
Permis (2)  
Piste cyclable/Vélo (1)  
Stationnement/SRRR/Vignettes (3)

### 1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Bruit émis par un appareil de ventilation industriel – dossier Charte – non-fondée

### Résultats :

10 référées avant enquête  
1 non fondée

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
120 jours ouvrables

### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Bruit émanant d'appareils de ventilation et bruit produit lors de la manipulation des déchets (établissement scolaire) – dossier Charte; ouverte le 13 juin 2012, fermée le 4 novembre 2013; réglée

**Sujets des plaintes:**

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/ Dérégulation (2)

**19 enquêtes approfondies dont 4 dossiers Charte:**

- Non-application stricte d'un règlement municipal – non fondée
- Éviction d'un logement illégal – désistement après enquête
- Demande d'abattage d'arbre – dossier Charte – non fondée
- Bruit lié à des travaux de construction – dossier Charte – non fondée
- Véhicule stationné en permanence dans une entrée (2 dossiers) – 1 désistement pendant l'enquête, 1 réglée
- Demande pour enregistrer les séances du Conseil d'arrondissement – dossier Charte – non fondée
- Aucune réponse à une demande d'un citoyen – dossier Charte – réglée
- Demande de précision des exigences pour une demande de dérogation – en traitement

**Résultats:**

- 1 désistement avant enquête
- 11 référées avant enquête
- 3 refusées avant enquête
- 2 désistements pendant enquête
- 4 non fondées
- 2 réglées
- 1 en traitement

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
61,56 jours ouvrables

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

**Sujets des plaintes :**

- 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)

**13 enquêtes approfondies dont 8 dossiers Charte :**

- Accessibilité des commerces de l'arrondissement – dossier Charte – référée après enquête
- Réglementation entourant les gîtes touristiques – désistement après enquête
- Application d'un règlement exigeant des frais de parcs – en traitement
- Plainte de vitesse excessive – dossier Charte – non fondée
- Déplacement d'une fête culturelle dans un autre lieu – dossier Charte – réglée
- Processus de consultation des citoyens – dossier Charte – en traitement
- Annulation d'une demande de permis par l'arrondissement – en traitement
- Aucune réponse à une demande d'un citoyen – dossier Charte – en traitement
- Contestation d'un projet de verdissement d'une ruelle – dossier Charte – non fondée
- Demande de vignette pour un résident – dossier Charte – refus de règlement
- Signalisation non uniforme sur une rue portant à confusion – réglée
- Allégations qu'un bris dans la conduite d'égout causerait un problème d'odeurs dans sa résidence – dossier Charte – en traitement
- Vibrations causées par une dénivellation de la chaussée – désistement pendant enquête

**Résultats :**

- 52 référées avant enquête
- 6 refusées avant enquête
- 2 désistements pendant enquête
- 1 refus de règlement
- 1 référée pendant enquête
- 2 non fondées
- 2 réglées
- 5 en traitement

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
39,08 jours ouvrables

**4 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Clarification de la procédure de gestion des biens qui sont entreposés par le mandataire de l'arrondissement, à la suite d'évictions; ouverte le 22 février 2012, fermée le 6 mars 2013; réglée
- Délai de prise en charge d'un problème par l'arrondissement – dossier Charte; ouverte le 28 septembre 2012, fermée le 6 août 2013; réglée
- Pertinence d'une zone de stationnement interdit devant un parc; ouverte le 17 octobre 2012, fermée le 24 janvier 2013; non fondée
- Problème d'infiltration d'eau et de moisissures dans un logement – dossier Charte; ouverte le 22 octobre 2012, fermée le 5 juillet 2013; refus de collaboration

**Sujets des plaintes:**

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)

**7 enquêtes approfondies dont 6 dossiers Charte:**

- Non-application stricte d'un règlement municipal – non fondée
- Intersection problématique – dossier Charte – en traitement
- Contestation de la réduction du nombre de collectes des ordures ménagères – dossier Charte – non fondée
- Suivi des engagements de la Ville : limiter les interventions mécaniques dans la forêt du parc Angrignon – dossier Charte – engagements respectés
- Enquête à notre initiative : modification du contenu d'un type d'avis public – dossier Charte – réglée
- Insatisfaction quant au traitement du dossier par l'arrondissement – dossier Charte – réglée
- Informations insuffisantes ou inexactes données par la Ville – dossier Charte – en traitement

**Résultats:**

20 référées avant enquête  
2 refusées avant enquête  
2 non fondées  
2 réglées  
1 suivi des engagements (respectés)  
2 en traitement

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
36,14 jours ouvrables

**3 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Problème de moisissures dans un immeuble – dossier Charte; ouverte le 8 mai 2012, fermée le 22 novembre 2013; réglée
- Garage cadenassé par l'arrondissement; ouverte le 25 septembre 2012, fermée le 5 février 2013; réglée
- Bruit excessif émanant d'une usine de production de tuyaux – dossier Charte; ouverte le 19 novembre 2010; toujours active

## MERCIER-HOCHELAGA-MAISONNEUVE | 30 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes :

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)

### 4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Problèmes liés à la circulation de camions lourds – dossier Charte – non fondée
- Constat d'infraction émis par erreur (déneigement) – réglée
- Problème d'application de la réglementation de stationnement – non fondée
- Demande de modification à la signalisation sur une rue – réglée

### Résultats :

23 référées avant enquête  
3 refusées avant enquête  
2 non fondées  
2 réglées

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
60,75 jours ouvrables

### 2 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Suivi d'un dossier de cession de ruelle par la Ville à des résidents riverains qui y empiétaient; ouverte le 2 décembre 2008, fermée le 18 juillet 2013; réglée
- Nuisances découlant de la présence d'une aire d'exercice canin au parc Liébert; ouverte le 15 juin 2011; toujours active

## MONTRÉAL-NORD | 12 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes :

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/Dérogação (1)

### 2 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Dommages causés par un arbre – dossier Charte – en traitement
- Désaffectation d'une entrée charretière par l'arrondissement – en traitement

### Résultats :

9 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
2 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
enquêtes en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## OUTREMONT | 3 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes:

Accessibilité universelle (1)  
Aqueduc/Égout (1)  
Stationnement/SRRR/  
Vignettes (1)

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

### Résultats:

3 référées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Non-respect du règlement exigeant des chambres froides et/ou des conteneurs, pour les restaurateurs – dossier Charte; ouverte le 15 septembre 2011; toujours active

## PIERREFONDS-ROXBORO | 17 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes:

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)

### 6 enquêtes approfondies dont 5 dossiers Charte :

- Absence de retour d'appels de l'arrondissement (2 dossiers distincts) – dossiers Charte – 1 non fondée, 1 réglée
- Contamination fongique dans un logement – dossier Charte – en traitement
- Demande de remblaiement des fossés en bordure de la route (2 dossiers distincts) – 1 dossier Charte – 2 non fondées
- Suivi des engagements de faire cesser les violations d'un commerçant aux restrictions de zonage – dossier Charte – en traitement

### Résultats:

1 désistement avant enquête  
10 référées avant enquête  
3 non fondées  
1 réglée  
2 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
29 jours ouvrables

### 3 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Suivi des engagements de l'arrondissement dans un problème de circulation excessive – dossier Charte; ouverte le 29 novembre 2012, fermée le 12 avril 2013; engagements respectés
- Interprétation d'un usage autorisé ou non; ouverte le 14 décembre 2012, fermée le 25 novembre 2013; décision des élus pendant l'enquête
- Nuisances : exploitation d'un commerce de location d'outils; ouverte le 19 octobre 2011; toujours active

**Sujets des plaintes :**

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)

**3 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :**

- Non-conformités à plusieurs égards (isolation, agrandissement, sécurité/incendie) dans un immeuble - réglée
- L'arrondissement ne veut pas payer pour la réparation d'une conduite sectionnée - non fondée
- Demande d'abattage d'arbre - dossier Charte - non fondée

**Résultats :**

17 référées avant enquête  
2 non fondées  
1 réglée

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
33 jours ouvrables

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

### Sujets des plaintes:

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)

### 12 enquêtes approfondies dont 8 dossiers Charte:

- Accessibilité des terrasses dans l'arrondissement – dossier Charte – en traitement
- Coupure d'eau en raison de travaux dangereux – en traitement
- Demande d'abattage d'arbre – dossier Charte – non fondée
- Problèmes liés à la circulation de camions lourds – dossier Charte – en traitement
- Plainte sur les procédures de déneigement – non fondée
- Demande de permis pour l'installation d'une plateforme élévatrice – dossier Charte – en traitement
- Absence de suivi dans un dossier – dossier Charte – réglée
- Demande de réouverture des accès d'une ruelle – dossier Charte – en traitement
- Analyse de la procédure d'implantation des ruelles vertes – dossier Charte – engagements souscrits
- Contamination fongique dans un local de rangement – dossier Charte – en traitement
- Expulsion d'un jardin communautaire : non-respect de la procédure – en traitement
- Suivi des engagements de modifier une signalisation de stationnement – engagements respectés

### Résultats:

6 désistements avant enquête	1 engagements souscrits
47 référées avant enquête	1 suivi des engagements (respectés)
2 non fondées	7 en traitement
1 réglée	

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées : 33,67 jours ouvrables

### 8 plaintes antérieures traitées en 2013:

- Contestation de la procédure de consultation préalable à l'aménagement de ruelles vertes (3 dossiers distincts) – dossiers Charte; ouvertes le 10 janvier 2012, fermées le 20 février 2013; réglées
- Demande de permis pour l'installation d'une plateforme élévatrice – dossier Charte; ouverte le 14 septembre 2012, fermée le 10 octobre 2013; **RECOMMANDATION** refusée
- Présence de moisissures dans un logement – dossier Charte; ouverte le 5 novembre 2012, fermée le 4 mars 2013; désistement pendant enquête
- Suivi sur la décontamination d'un logement insalubre – dossier Charte; ouverte le 7 novembre 2012, fermée le 1<sup>er</sup> octobre 2013; réglée
- Demande que l'accès au stationnement d'un édifice privé ne se fasse plus via une ruelle publique; ouverte le 23 novembre 2012, fermée le 14 mars 2013; non fondée
- Suivi des engagements de la Ville de régler un problème de nuisances dans une ruelle (stationnement, propreté, animaux) – dossier Charte; ouverte le 26 novembre 2012, fermée le 21 janvier 2013; engagements respectés

## SAINT-LAURENT | 19 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes :

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)

### 3 enquêtes approfondies; 3 dossiers Charte :

- Plainte de vitesse excessive – dossier Charte – en traitement
- Conflit d'intérêts : employé occasionnel ne peut pas exposer ses œuvres – dossier Charte – non fondée
- Nuisances découlant des activités d'une pépinière – dossier Charte – en traitement

### Résultats :

1 désistement avant enquête  
13 référées avant enquête  
2 refusées avant enquête  
1 non fondée  
2 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
44,67 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## SAINT-LÉONARD | 9 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes :

Aqueduc/Égout (2)  
Arbre (1)  
Bruit (1)  
Entrée charretière (2)  
Nuisances (1)  
Salubrité et entretien – autres (2)

### 2 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Bruit provenant d'activités de danse extérieure – dossier Charte – non fondée
- Désaffectation d'une entrée charretière par l'arrondissement – en traitement

### Résultats :

6 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
1 non fondée  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
34,5 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

**Sujets des plaintes:**

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)

**3 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte:**

- Travaux non conformes effectués par le citoyen – refus de règlement par le citoyen
- Application de la réglementation en matière de démolition – non fondée
- Nuisances en provenance d'une cour école : bruit et conteneurs à déchets – dossier Charte – en traitement

**Résultats:**

1 désistement avant enquête  
19 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
1 refus de règlement  
1 non fondée  
1 en traitement

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
49 jours ouvrables

**2 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Enquête sur les frais d'entreposage chargés aux personnes évincées; ouverte le 20 juillet 2011, fermée le 20 mars 2013; désistement pendant enquête
- Insalubrité dans des logements d'une coopérative d'habitation – dossier Charte; ouverte le 22 octobre 2012, fermée le 20 juin 2013; non fondée

**Sujets des plaintes :**

- 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)

**10 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :**

- Accessibilité des terrasses dans l'arrondissement – dossier Charte – en traitement
- Non-application stricte d'un règlement municipal – non fondée
- Bruit provenant d'un bar – dossier Charte – désistement pendant enquête
- Demande de réparation d'un mur de soutènement : terrain municipal – en traitement
- Biens détruits par le mandataire de l'arrondissement (2 dossiers) – 1 non fondée, 1 en traitement
- Construction sans permis – non fondée
- Demande de permis : exigences excessives – non fondée
- Refus injustifié d'émettre un permis – non fondée
- Exigences de l'arrondissement pour le remplacement de fenêtres sur un immeuble – en traitement au 31 décembre 2013 mais réglée très tôt en janvier 2014

**Résultats :**

- 64 référées avant enquête
- 2 refusées avant enquête
- 1 désistement pendant enquête
- 5 non fondées
- 4 en traitement

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
31,2 jours ouvrables

**9 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Malpropreté dans un secteur – dossier Charte; ouverte le 8 juillet 2012, fermée le 25 février 2013; réglée
- Règles entourant les terrasses sur une rue piétonnisée; ouverte le 9 juillet 2012, fermée le 25 février 2013; réglée
- Un locataire se plaint de la présence de moisissures dans son logement – dossier Charte; ouverte le 21 septembre 2012, fermée le 17 avril 2013; réglée
- Plainte contre le manque de professionnalisme d'inspecteurs municipaux; ouverte le 24 octobre 2012, fermée le 29 janvier 2013; non fondée
- Règles entourant les activités culturelles dans le Vieux-Montréal; ouverte le 23 novembre 2012, fermée le 22 février 2013; non fondée
- Frais réclamés par l'arrondissement dans le cadre d'une demande de permis; ouverte le 3 décembre 2012, fermée le 9 janvier 2013; non fondée
- Plainte de vitesse excessive – dossier Charte; ouverte le 18 décembre 2012, fermée le 17 avril 2013; non fondée
- Améliorer l'accessibilité universelle au Quartier des spectacles; ouverte le 4 novembre 2010; toujours active
- Manque de clarté : signalisation de stationnement; ouverte le 20 mars 2012; toujours active

## VILLERAY-SAINTE-MICHEL-PARC-EXTENSION | 38 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes:

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)

### 7 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte:

- Conflit entre deux groupes de citoyens pour l'organisation d'un événement culturel – non fondée
- Procédure entourant l'émission d'avis de non-conformités – non fondée
- Suivi des engagements de l'arrondissement : contrôle des nuisances découlant de la présence d'un commerce – engagements respectés
- Refus injustifié d'émettre un permis – non fondée
- Bris d'aqueduc aurait causé des dommages à une propriété – refusée après enquête
- Exigences pour régler un problème de moisissures dans un immeuble – dossier Charte – en traitement
- Délai de réparation de la chaussée – réglée

### Résultats:

31 référées avant enquête  
1 refusée après enquête  
3 non fondées  
1 réglée  
1 suivi des engagements (respectés)  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
45 jours ouvrables

### 1 plainte antérieure traitée en 2013:

- Différentes non-conformités dans un immeuble à logements – dossier Charte; ouverte le 25 mai 2012, fermée le 19 décembre 2013; réglée

## DOSSIERS VISANT L'ENSEMBLE DES ARRONDISSEMENTS | 1 nouvelle plainte reçue en 2013

### Sujet de la plainte:

Bruit

### Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

### Résultat:

refusée avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## SERVICES CENTRAUX

### DIRECTION GÉNÉRALE

DIRECTION DU GREFFE | **7 nouvelles plaintes** reçues en 2013

#### Sujets des plaintes :

Accès à l'information (5)  
Communications (1)  
Divers (1)

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

#### Résultat :

7 refusées avant enquête

#### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## CONTRÔLEUR GÉNÉRAL

TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **1 nouvelle plainte** reçue en 2013

#### Sujet de la plainte :

Culture

**1 enquête approfondie; 1 dossier Charte**

- Conflit d'intérêts : employé occasionnel ne peut pas exposer ses œuvres – dossier Charte – non fondée

#### Résultat :

non fondée

#### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
134 jours ouvrables

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## FINANCES

CENTRE DES SERVICES PARTAGÉS | **18 nouvelles plaintes** reçues en 2013

#### Sujets des plaintes :

Divers (1)  
Évaluation/Taxe foncière (11)  
Taxe – sauf foncière (6)

**1 enquête approfondie; aucun dossier Charte**

- Contestation d'une cotisation obligatoire à la SDC du secteur – non fondée

#### Résultats :

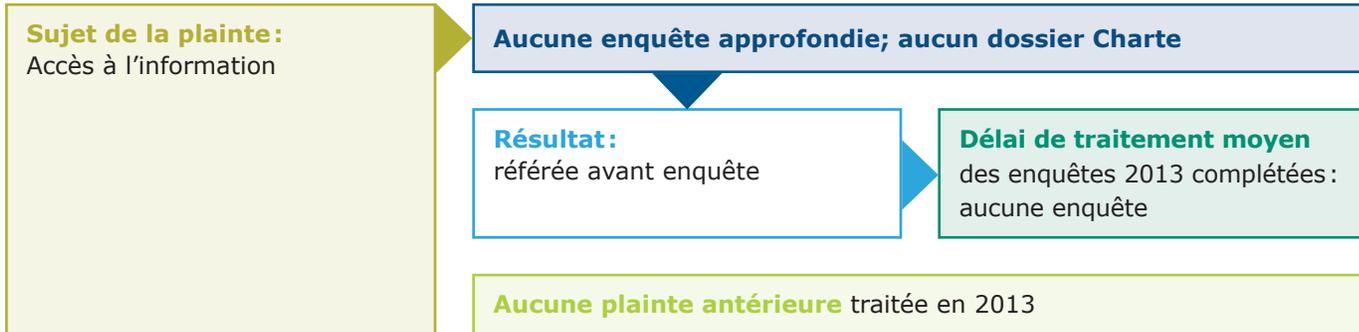
16 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
1 non fondée

#### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
87 jours ouvrables

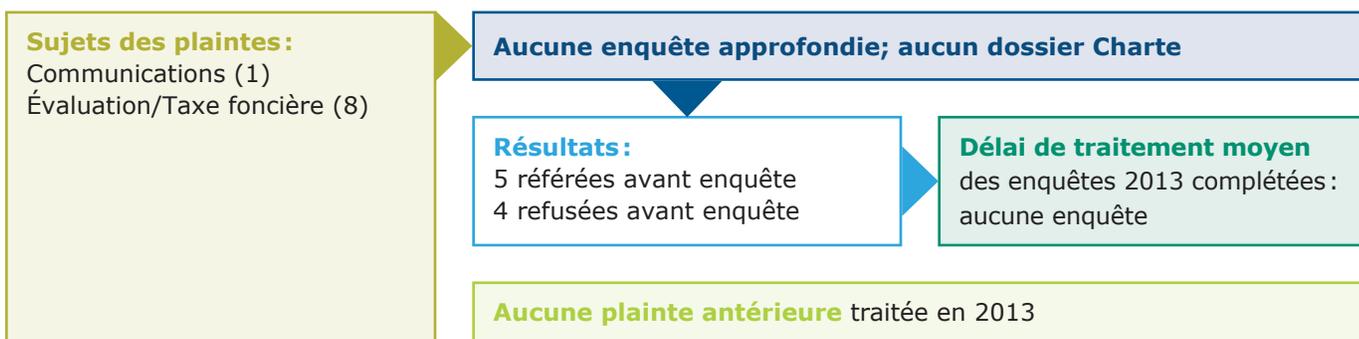
**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

DIRECTION DE LA GESTION FINANCIÈRE | **1 nouvelle plainte** reçue en 2013



## AFFAIRES JURIDIQUES ET ÉVALUATION FONCIÈRE

DIRECTION DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE | **9 nouvelles plaintes** reçues en 2013



**Sujets des plaintes :**

Accès à l'information (2)  
Comportement d'un employé (8)  
Cour municipale –  
fonctionnement (137)  
Jugement Cour municipale (15)  
Qualité des services (3)

**23 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :**

- Avis de poursuite des procédures envoyés sans avoir procédé à la vérification administrative habituelle (12 dossiers) – réglées
- Erreurs administratives dans le traitement des dossiers (5 dossiers)  
– 4 non fondées, 1 référée pendant enquête
- Demande d'éclaircissements dans un dossier – refusée après enquête
- Mauvaise information donnée par un employé ayant mené à l'imposition de frais supplémentaires – engagements souscrits
- Procédure de rétractation d'un jugement pour un défendeur à l'extérieur de la province – réglée
- Demande d'une deuxième vérification administrative car nouveau document produit par l'arrondissement – réglée
- Confusion dans un dossier d'entente de paiement – non fondée
- Demande de changement de plaidoyer – non-fondée

**Résultats :**

1 désistement avant enquête	1 refusée après enquête
93 référées avant enquête	6 non fondées
48 refusées avant enquête	14 réglées
1 référée pendant enquête	1 engagements souscrits

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées : 12,17 jours ouvrables

**5 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Constats d'infraction similaires signifiés en masse au même bijoutier; ouverte le 19 novembre 2012, fermée le 22 août 2013; désistement pendant enquête
- Constats d'infraction similaires signifiés en masse au même bijoutier (3 dossiers); ouvertes le 19, le 27 et le 29 novembre 2012; toujours actives
- Enquête à notre initiative sur les motifs ayant mené à l'envoi d'avis de poursuite des procédures dans de nombreux dossiers, sans avoir procédé à la vérification administrative habituelle; ouverte le 10 décembre 2012; toujours active

DIRECTION DES AFFAIRES CIVILES | 51 nouvelles plaintes reçues en 2013

**Sujets des plaintes:**

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)

**3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte:**

- Bris d'aqueduc aurait causé des dommages à une propriété – refusée après enquête
- Enquête inadéquate du Bureau des réclamations – non fondée
- Entrée endommagée lors de travaux de réfection – en traitement

**Résultats:**

1 désistement avant enquête  
33 référées avant enquête  
14 refusées avant enquête  
1 refusée après enquête  
1 non fondée  
1 en traitement

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
18 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | 1 nouvelle plainte reçue en 2013

**Sujet de la plainte:**

Communications

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultat:**

référée avant enquête

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## CONCERTATION DES ARRONDISSEMENTS ET RESSOURCES MATÉRIELLES

### DIRECTION DES SERVICES REGROUPÉS AUX ARRONDISSEMENTS

**1 nouvelle plainte** reçue en 2013

#### Sujet de la plainte:

Communications

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

#### Résultat:

référéé avant enquête

#### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

### DIRECTION DES STRATÉGIES ET TRANSACTIONS IMMOBILIÈRES

**1 nouvelle plainte** reçue en 2013

#### Sujet de la plainte:

Divers

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

#### Résultat:

référéé avant enquête

#### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**1 plainte antérieure** traitée en 2013 :

- Suivi d'un dossier de cession de ruelle par la Ville à des résidents riverains qui y empiétaient; ouverte le 2 décembre 2008, fermée le 18 juillet 2013; réglée

### DIRECTION DE L'APPROVISIONNEMENT | **2 nouvelles plaintes** reçues en 2013

#### Sujets des plaintes:

Appel d'offres/Contrat (1)  
Malversations alléguées (1)

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

#### Résultats:

1 référéé avant enquête  
1 refusée avant enquête

#### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## INFRASTRUCTURES, TRANSPORT ET ENVIRONNEMENT

### DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT | 1 nouvelle plainte reçue en 2013

#### Sujet de la plainte:

Application de la réglementation

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

#### Résultat:

référée avant enquête

#### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

#### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Fumée émanant d'appareils installés sur le toit d'un commerce – dossier Charte; ouverte le 7 juin 2012, fermée le 7 février 2013; réglée

### DIRECTION DES INFRASTRUCTURES | 1 nouvelle plainte reçue en 2013

#### Sujet de la plainte:

Application de la réglementation

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

#### Résultat:

référée avant enquête

#### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

#### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Travaux majeurs sur la rue d'Iberville – délais; ouverte le 16 octobre 2012, fermée le 10 mai 2013; non fondée

### DIRECTION DES TRANSPORTS | 3 nouvelles plaintes reçues en 2013

#### Sujets des plaintes:

Circulation (1)  
Piste cyclable/Vélo (1)  
Stationnement/SRRR/  
Vignettes (1)

#### 2 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte:

- Suivi de l'engagement d'installer un feu pour piétons – dossier Charte – engagement respecté
- Suivi de l'engagement de modifier une signalisation de stationnement – engagement respecté

#### Résultats:

1 référée avant enquête  
2 suivi des engagements  
(respectés)

#### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
94 jours ouvrables

#### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Évolution du dossier : distance où le stationnement est interdit aux abords d'une borne d'incendie; ouverte le 9 novembre 2011; toujours active

## MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE ET DU PATRIMOINE

DIRECTION DE L'HABITATION | **21 nouvelles plaintes** reçues en 2013

### Sujets des plaintes:

Application de la réglementation (1)  
Salubrité et entretien – autres (1)  
Salubrité et entretien – punaises (1)  
Subvention autre que logement (18)

### 4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte:

- Avis de détérioration émis par la Ville – dossier Charte – en traitement
- Demande de subvention refusée par la Ville (3 dossiers distincts) – 3 non fondées

### Résultats:

14 référées avant enquête  
3 refusées avant enquête  
3 non fondées  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
32,75 jours ouvrables

### 2 plaintes antérieures traitées en 2013:

- Exigences non réglementées pour un programme de subvention; ouverte le 11 juin 2012, fermée le 29 mai 2013; engagements souscrits
- Élaboration d'un protocole d'intervention avec la Direction de santé publique – dossier Charte; ouverte le 14 août 2012; toujours active

## QUALITÉ DE VIE

DIRECTION DE LA CULTURE ET DU PATRIMOINE | **1 nouvelle plainte** reçue en 2013

### Sujet de la plainte:

Appel d'offres/Contrat

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

### Résultat:

référée avant enquête

### Délai de traitement moyen

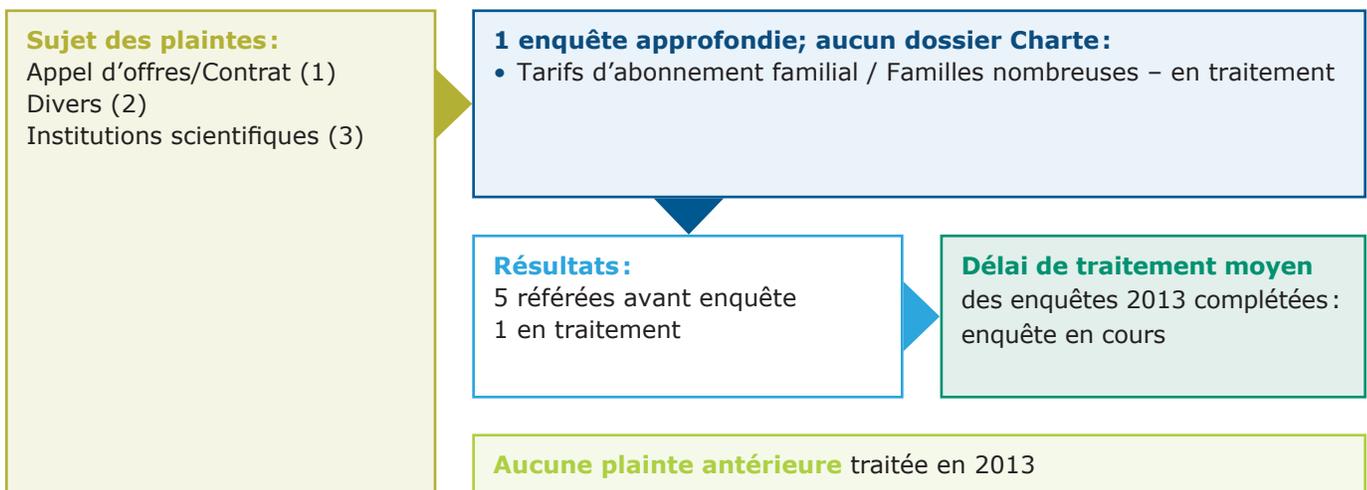
des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

DIRECTION DES GRANDS PARCS ET DU VERDISSEMENT | **1 nouvelle plainte** reçue en 2013

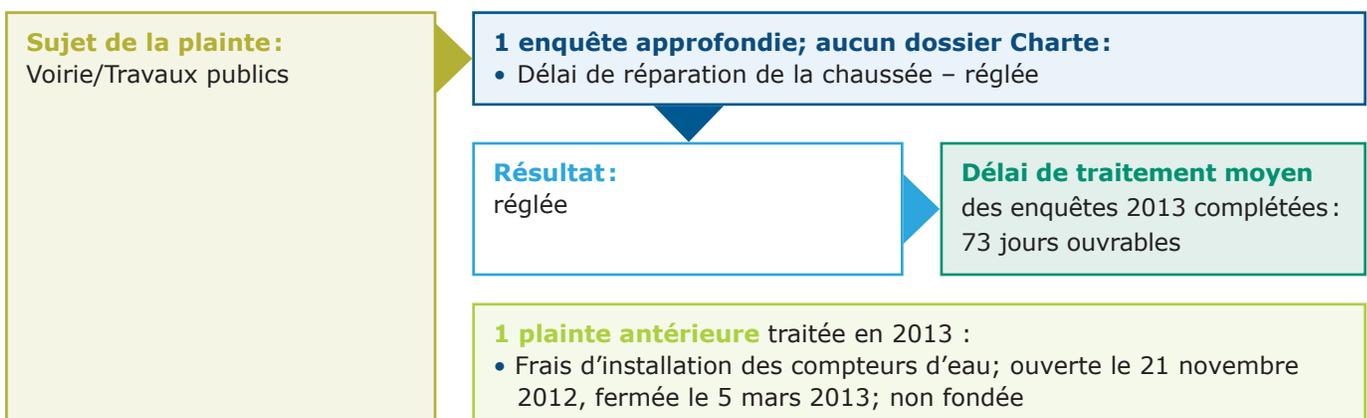


DIRECTION – ESPACE POUR LA VIE | **6 nouvelles plaintes** reçues en 2013



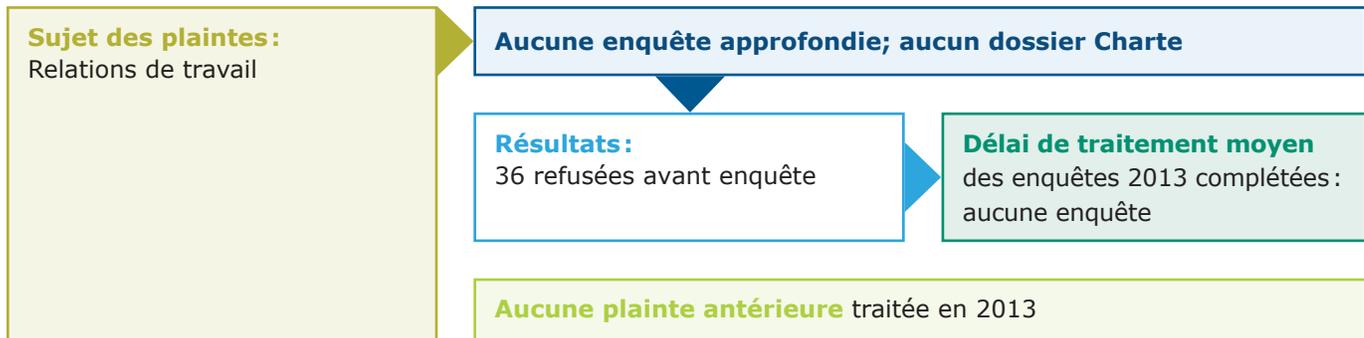
## EAU

TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **1 nouvelle plainte** reçue en 2013

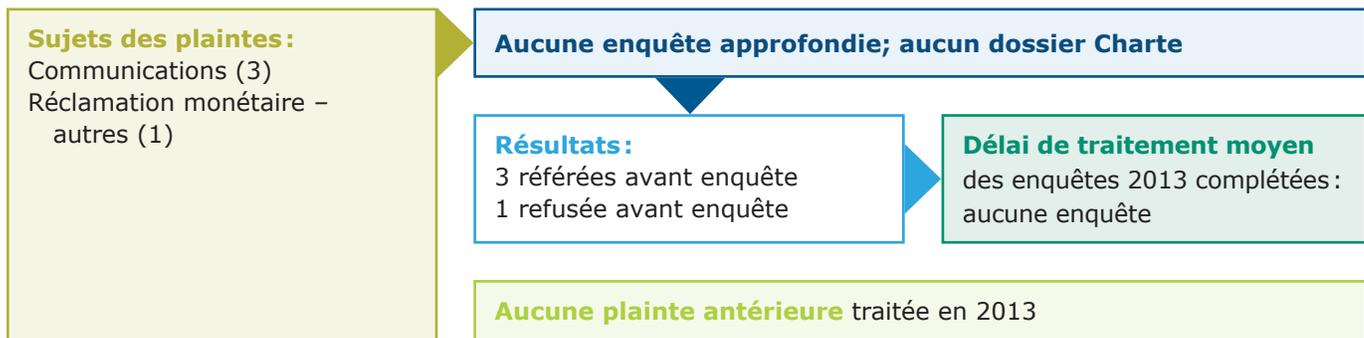


## CAPITAL HUMAIN ET COMMUNICATIONS

DIRECTION DU CAPITAL HUMAIN | **36 nouvelles plaintes** reçues en 2013

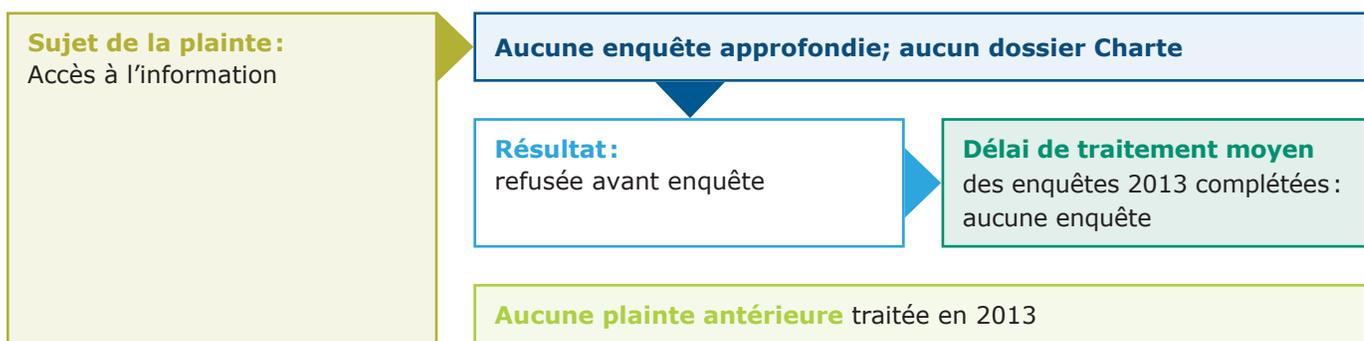


DIRECTION DES COMMUNICATIONS | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2013



## POLICE

SERVICE DES COMMUNICATIONS OPÉRATIONNELLES (911) | **1 nouvelle plainte** reçue en 2013



## BUREAU DU TAXI ET DU REMORQUAGE | 2 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes:

Divers (1)  
Qualité des services (1)

### 1 enquête approfondie; aucun dossier Charte:

- Émission de constats d'infraction – non fondée

### Résultats:

1 référée avant enquête  
1 non fondée

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
94 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## DIRECTION DES OPÉRATIONS POLICIÈRES | 58 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes:

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)

### 5 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte:

- Problèmes liés à la circulation de camions lourds – dossier Charte – non fondée
- Refus d'enquêter les plaintes d'un citoyen – refusée après enquête
- Constat d'infraction émis par erreur (vignette pour personne handicapée) – réglée
- Informations insuffisantes ou inexactes données au citoyen – dossier Charte – en traitement
- Problème d'application de la réglementation de stationnement – non fondée

### Résultats:

22 référées avant enquête  
31 refusées avant enquête  
1 refusée après enquête  
2 non fondées  
1 réglée  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
37,2 jours ouvrables

### 2 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Véhicule remorqué dont on a perdu la trace; ouverte le 15 novembre 2012, fermée le 3 avril 2013; réglée
- Demande d'accès à un rapport d'événement du SPVM; ouverte le 11 décembre 2012, fermée le 1<sup>er</sup> février 2013; refusée après enquête

## SECTION DES AGENTS DE STATIONNEMENT | 36 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes :

Accès à l'information (2)  
Comportement d'un employé (5)  
Infraction de stationnement (24)  
Stationnement/SRRR/  
Vignettes (5)

### 2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Constat d'infraction émis par erreur (permis d'occupation temporaire) – réglée
- Problème d'application de la réglementation de stationnement – non fondée

### Résultats :

12 référées avant enquête  
22 refusées avant enquête  
1 non fondée  
1 réglée

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
26 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## FOURRIÈRES MANDATAIRES | 5 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Sujets des plaintes :

Fourrière – autres (3)  
Remorquage (2)

### 2 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Un véhicule remorqué a été détruit – en traitement
- Véhicule déplacé puis remorqué – référée pendant enquête

### Résultats :

3 référées avant enquête  
1 référée pendant enquête  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

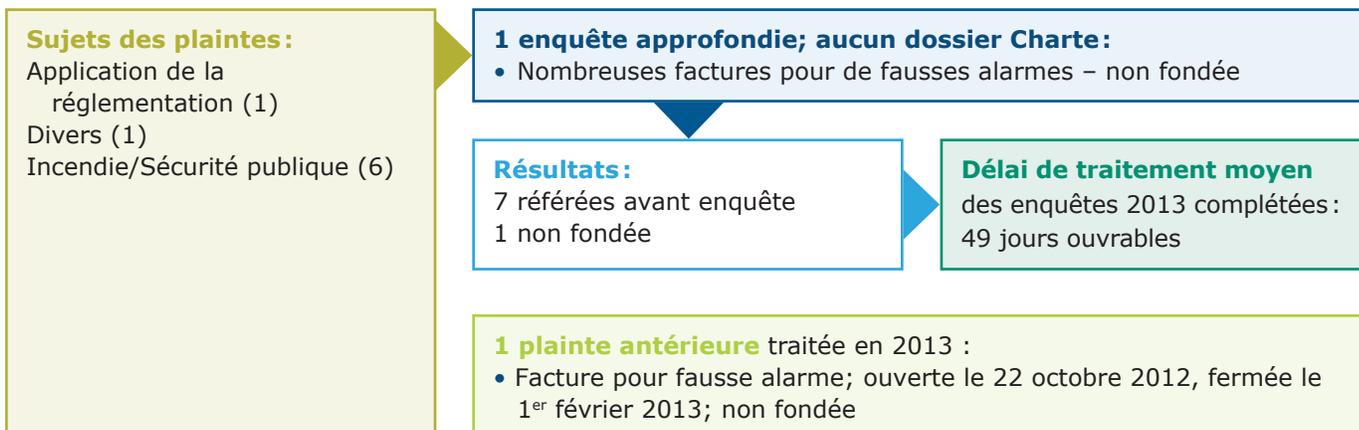
des enquêtes 2013 complétées :  
1 jour ouvrable

1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Véhicule envoyé à la ferraille; ouverte le 10 avril 2012, fermée le 18 juillet 2013; réglée

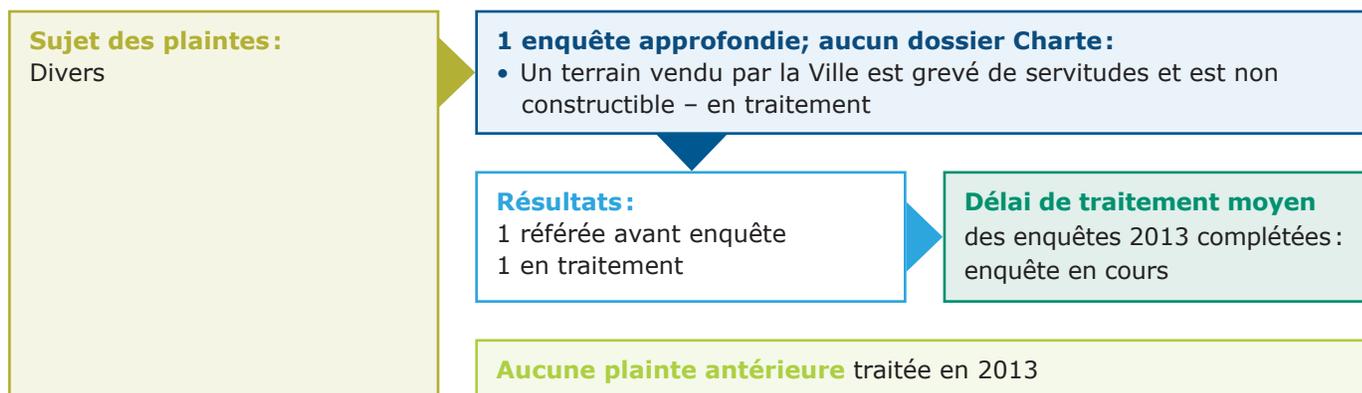
## SÉCURITÉ INCENDIE

TOUTES DIRECTIONS CONFONDUES | **8 nouvelles plaintes** reçues en 2013

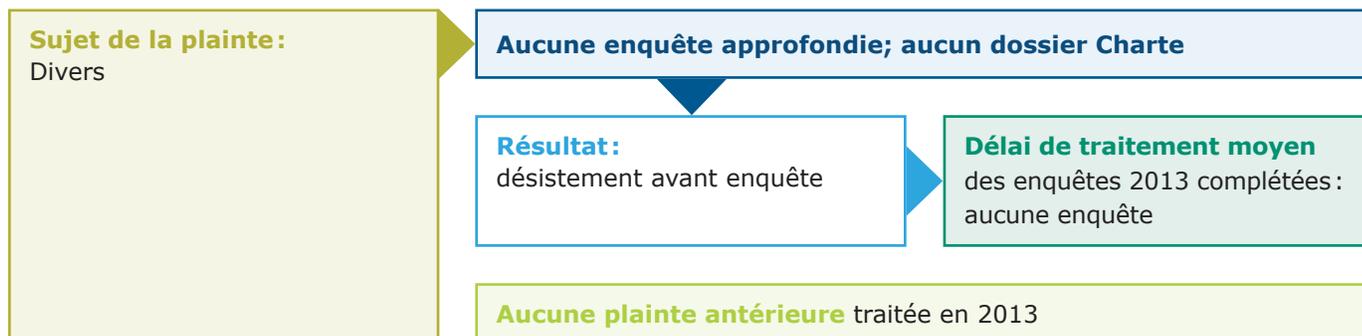


## SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES

COMMISSION DES SERVICES ÉLECTRIQUES DE MONTRÉAL | **2 nouvelles plaintes** reçues en 2013



CONSEIL INTERCULTUREL DE MONTRÉAL | **1 nouvelle plainte** reçue en 2013



CORPORATION DES HABITATIONS JEANNE-MANCE | **1 nouvelle plainte** reçue en 2013

**Sujet de la plainte:**

Nuisances

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultat:**

désistement avant enquête

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (OMHM) | **58 nouvelles plaintes** reçues en 2013

**Sujet des plaintes:**

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)

**9 enquêtes approfondies dont 4 dossiers Charte :**

- Bruit émanant d'équipement sur le toit d'un immeuble – dossier Charte – non fondée
- Divers problèmes dans un immeuble – en traitement
- Suivi sur l'engagement d'effectuer des travaux dans un immeuble – engagement respecté
- Problème de ventilation dans un logement – en traitement
- Classement sur les listes d'attente – en traitement
- Pénalité imposée à un locataire – en traitement
- Un locataire ne peut plus habiter son logement (2 dossiers) – dossiers Charte – 2 non fondées
- Suivi des engagements de procéder à la décontamination d'un logement vacant – dossier Charte – engagements non respectés  
nouvel engagement souscrit

**Résultats :**

1 désistement avant enquête	2 suivi des engagements
41 référées avant enquête	(1 respecté / 1 non-respecté,
7 refusées avant enquête	nouvel engagement souscrit)
3 non fondées	4 en traitement

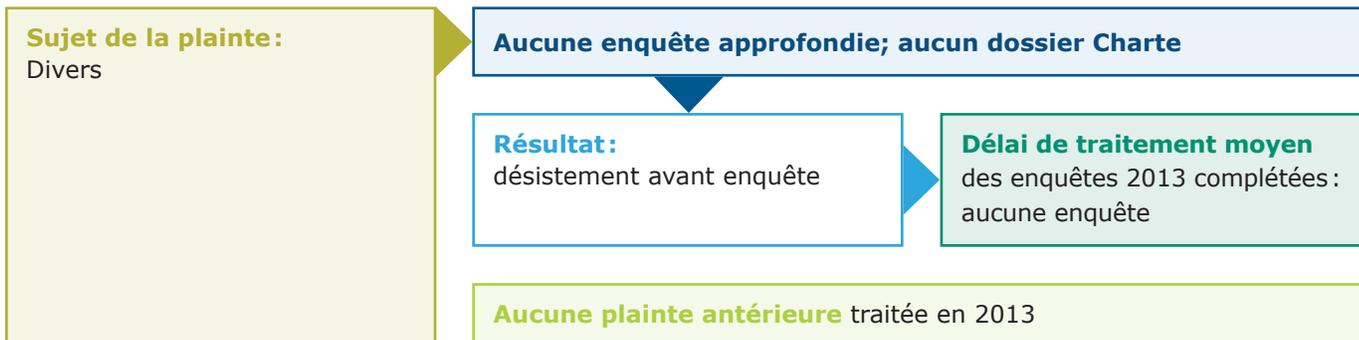
**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées : 17,11 jours ouvrables

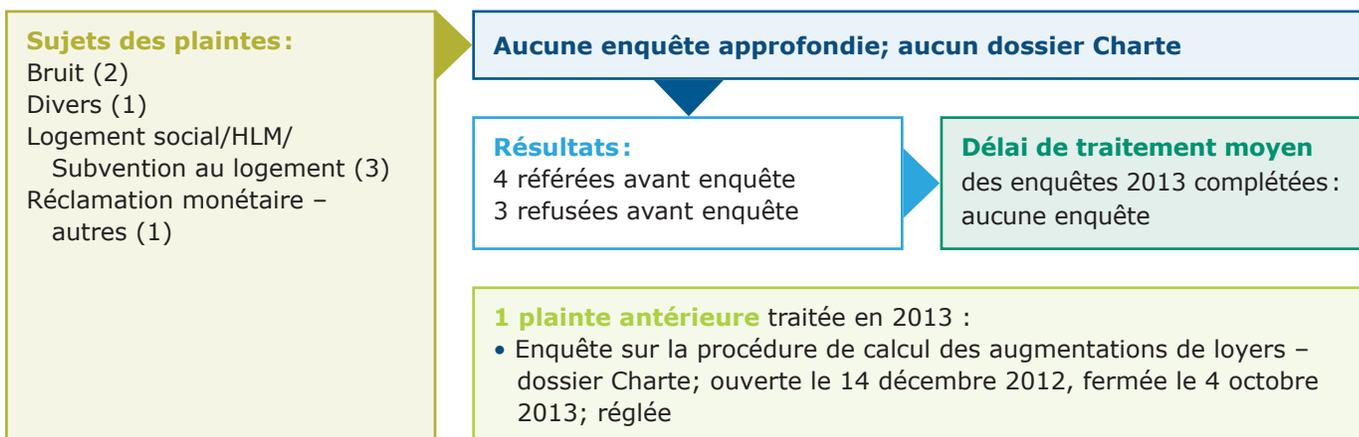
**5 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Non-conformités dans un immeuble; ouverte le 2 février 2012, fermée le 22 janvier 2013; réglée
- Voisins bruyants; ouverte le 24 mai 2012, fermée le 15 février 2013; non fondée
- Enquête à notre initiative – procédure de gestion des plaintes; ouverte le 29 octobre 2012, fermée le 12 novembre 2013; engagements souscrits
- Demande de priorité sur les listes d'attente; ouverte le 12 novembre 2012, fermée le 22 mars 2013; non fondée
- Pénalité imposée en raison d'un déguerpissement – dossier Charte; ouverte le 13 novembre 2012; toujours active, RECOMMANDATION acceptée

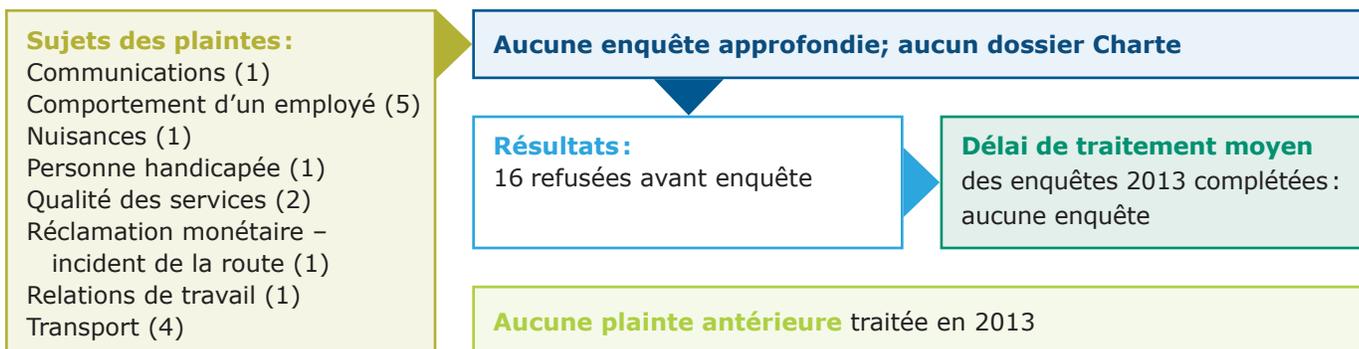
SOCIÉTÉ DU PARC JEAN-DRAPEAU | **1 nouvelle plainte** reçue en 2013



SOCIÉTÉ D'HABITATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE MONTRÉAL (SHDM)  
**7 nouvelles plaintes** reçues en 2013



SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL | **16 nouvelles plaintes** reçues en 2013



SOCIÉTÉ EN COMMANDITE STATIONNEMENT DE MONTRÉAL | 5 nouvelles plaintes reçues en 2013

**Sujets des plaintes :**

Communications (1)  
Qualité des services (1)  
Stationnement/SRRR/  
Vignettes (3)

**1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :**

- Enquête à notre initiative : un nombre important de billets de stationnement serait émis par erreur en raison de défaillances des bornes de paiement – dossier Charte – en traitement

**Résultats :**

4 référées avant enquête  
1 en traitement

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
enquête en cours

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

SOCIÉTÉ DE VÉLO EN LIBRE-SERVICE | 1 nouvelle plainte reçue en 2013

**Sujet de la plainte :**

Piste cyclable/Vélo

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultat :**

référée avant enquête

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## ENTITÉS POLITIQUES

COMITÉ EXÉCUTIF | 2 nouvelles plaintes reçues en 2013

**Sujet des plaintes :**

Subvention autre que logement

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultats :**

2 refusées avant enquête

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

CONSEIL D'AGGLOMÉRATION | 1 nouvelle plainte reçue en 2013

**Sujet de la plainte :**

Taxe – sauf foncière

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultat :**

refusée avant enquête

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

CONSEIL MUNICIPAL | 12 nouvelles plaintes reçues en 2013

**Sujets des plaintes :**

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)

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultats :**

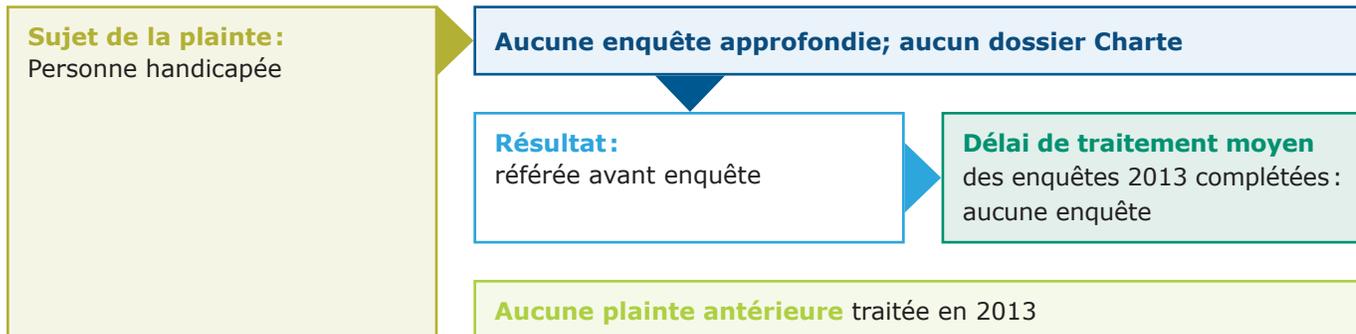
1 désistement avant enquête  
11 refusées avant enquête

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

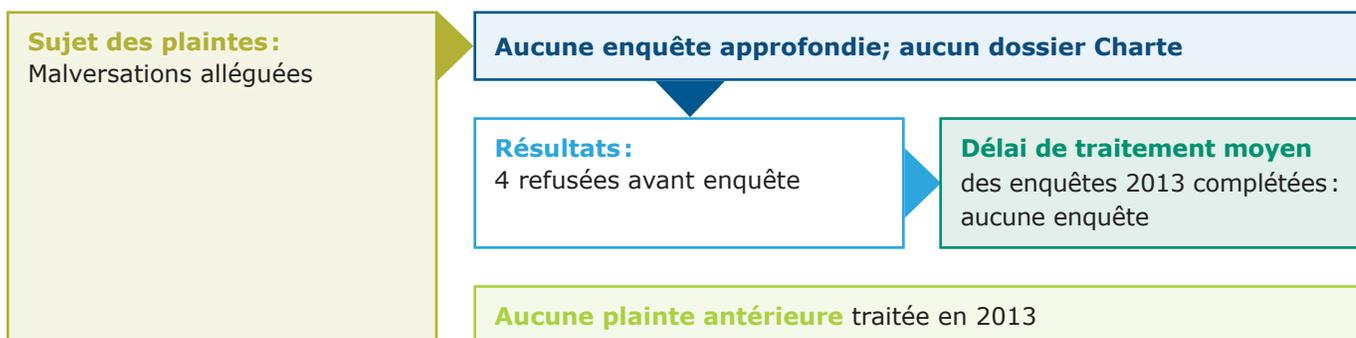
**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

PRÉSIDENTE DU CONSEIL DE LA VILLE | **1 nouvelle plainte** reçue en 2013



VILLE DE MONTRÉAL (COMMISSION CHARBONNEAU) | **4 nouvelles plaintes** reçues en 2013

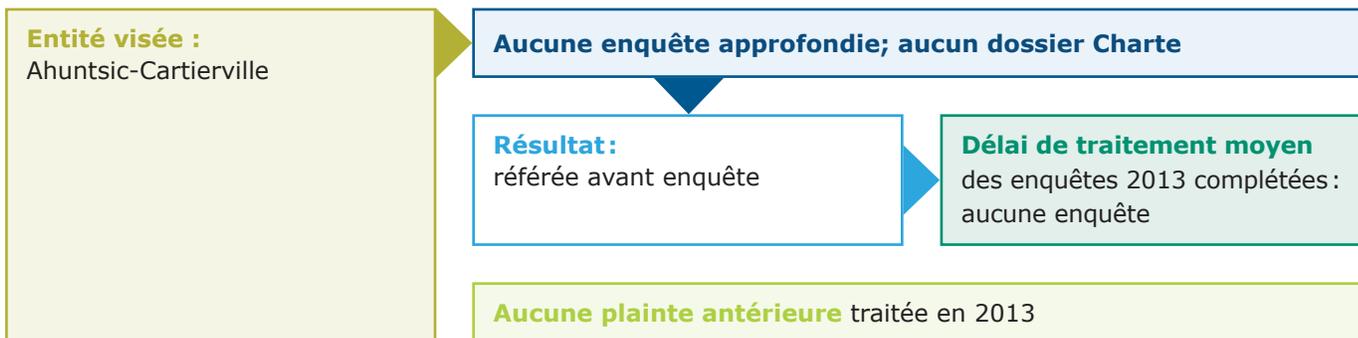
(Il s'agit de plaintes en lien avec des témoignages entendus à la Commission.)



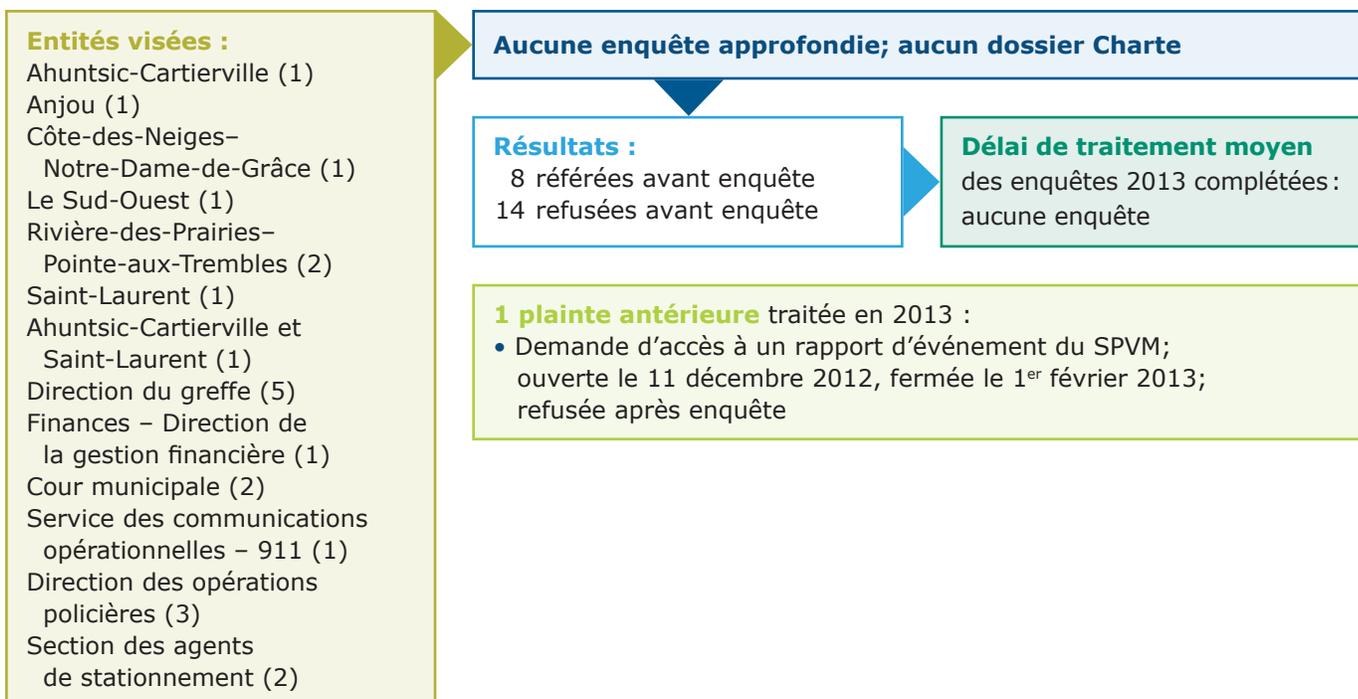
## Partie V

### PROFIL DES PLAINTES ET ENQUÊTES PAR SUJET

#### ABRI TEMPORAIRE D'HIVER | 1 nouvelle plainte reçue en 2013



#### ACCÈS À L'INFORMATION | 22 nouvelles plaintes reçues en 2013



## ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE | 5 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Le Plateau-Mont-Royal (1)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonneuve (1)  
Outremont (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (1)  
Ville-Marie (1)

### 3 enquêtes approfondies; 3 dossiers Charte :

- Accessibilité des terrasses dans l'arrondissement (Ville-Marie) – dossier Charte – en traitement
- Accessibilité des commerces de l'arrondissement (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte – référée après enquête
- Accessibilité des terrasses dans l'arrondissement (Rosemont-La Petite-Patrie) – dossier Charte – en traitement

### Résultats :

2 référées avant enquête  
1 référée après enquête  
2 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
6,33 jours ouvrables

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## ANIMAL | 12 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (2)  
Lachine (1)  
Le Plateau-Mont-Royal (1)  
Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles (1)  
Ville-Marie (4)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (2)  
OMHM (1)

### Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

### Résultats :

10 référées avant enquête  
2 refusées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Nuisances découlant de la présence d'une aire d'exercice canin au parc Liébert (Mercier-Hochelaga-Maisonneuve); ouverte le 15 juin 2011; toujours active

## APPEL D'OFFRES / CONTRAT | 3 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Direction de l'approvisionnement (1)  
Direction de la culture et du patrimoine (1)  
Direction – Espace pour la vie (1)

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

### Résultats :

3 référées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées : aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION | 54 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (2)  
Anjou (1)  
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (4)  
Lachine (1)  
LaSalle (5)  
Le Plateau-Mont-Royal (7)  
Le Sud-Ouest (2)  
Mercier-Hochelaga–Maisonnette (2)  
Montréal-Nord (1)  
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (2)  
Rosemont–La Petite-Patrie (4)  
Saint-Laurent (3)  
Verdun (3)  
Ville-Marie (6)  
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (3)  
Direction de l'habitation (1)  
Direction de l'environnement (1)  
Direction des infrastructures (1)  
Service de sécurité incendie (1)  
Direction des opérations policières (3)  
Conseil municipal (1)

### 10 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Réglementation entourant les gîtes touristiques (Le Plateau-Mont-Royal) – désistement pendant enquête
- Non-application stricte d'un règlement municipal (3 dossiers distincts : LaSalle, Le Sud-Ouest, Ville-Marie) – 3 non fondées
- Non-conformités à plusieurs égards (isolation, agrandissement, sécurité/incendie) dans un immeuble (Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles) – réglée
- Travaux non conformes effectués par le citoyen (Verdun) – refus de règlement par le citoyen
- Éviction d'un logement illégal (LaSalle) – désistement pendant enquête
- Non-conformité d'un agrandissement d'immeuble (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce) – non fondée
- Application de la réglementation en matière de démolition (Verdun) – non fondée
- Application d'un règlement exigeant des frais de parcs (Le Plateau-Mont-Royal) – en traitement

### Résultats :

42 référées avant enquête  
2 refusées avant enquête  
2 désistements pendant enquête  
1 refus de règlement  
5 non fondées  
1 réglée  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées : 70,8 jours ouvrables

### 1 plainte antérieure

- Enquête sur la procédure de calcul des augmentations de loyers (SHDM) – dossier Charte; ouverte le 14 décembre 2012, fermée le 4 octobre 2013; réglée

## AQUEDUC / ÉGOUT | 21 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (2)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (4)  
Le Plateau-Mont-Royal (3)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonneuve (1)  
Outremont (1)  
Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles (2)  
Rosemont-La Petite-Patrie (4)  
Saint-Léonard (2)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (1)  
Conseil municipal (1)

### 4 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- L'arrondissement ne veut pas payer pour la réparation d'une conduite sectionnée (Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles) – non fondée
- Demande d'amélioration générale du système d'égout de l'arrondissement (Ahuntsic-Cartierville) – non fondée
- Citoyenne privée d'eau pendant 5 jours (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – en traitement
- Coupure d'eau en raison de travaux dangereux (Rosemont-La Petite-Patrie) – en traitement

### Résultats :

16 référées avant enquête  
1 refusé avant enquête  
2 non fondées  
2 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
43,75 jours ouvrables

### 4 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Accumulation d'eau le long d'une ruelle (terrains en pente) (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce); ouverte le 16 septembre 2011, fermée le 12 juillet 2013; non fondée
- Accumulation d'eau dans une cour arrière (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce); ouverte le 12 novembre 2012, fermée le 9 janvier 2013; non fondée
- Frais d'installation des compteurs d'eau (Service de l'eau); ouverte le 21 novembre 2012, fermée le 5 mars 2013; non fondée
- Mauvaise évacuation des eaux usées (odeurs) (Ahuntsic-Cartierville); ouverte le 14 décembre 2012, fermée le 21 août 2013; réglée

## ARBRE | 23 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (6)  
Anjou (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (2)  
LaSalle (1)  
Le Sud-Ouest (1)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonneuve (2)  
Montréal-Nord (2)  
Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles (2)  
Rosemont-La Petite-Patrie (3)  
Saint-Léonard (1)  
Verdun (1)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (1)

### 5 enquêtes approfondies dont 4 dossiers Charte :

- Demande pour qu'un arbre soit émondé (Ahuntsic-Cartierville) – réglée
- Demande d'abattage d'arbre (3 dossiers distincts : LaSalle, Rivières-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, Rosemont-La Petite-Patrie) – dossiers Charte – 3 non fondées
- Dommages causés par un arbre (Montréal-Nord) – dossier Charte – en traitement

### Résultats :

2 désistements avant enquête  
16 référées avant enquête  
3 non fondées  
1 réglée  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
53 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## BIBLIOTHÈQUE | 4 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

L'Île-Bizard-  
Sainte-Genève (1)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonnette (1)  
Verdun (2)

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

### Résultats :

4 référées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## BRUIT | 42 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (2)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (6)  
Lachine (2)  
LaSalle (1)  
Le Plateau-Mont-Royal (2)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonnette (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (2)  
Saint-Laurent (2)  
Saint-Léonard (1)  
Verdun (1)  
Ville-Marie (12)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (3)  
Tous les arrondissements (1)  
Direction des  
opérations policières (2)  
Le Plateau-Mont-Royal et  
Direction des opérations  
policières (1)  
OMHM (1)  
SHDM (2)

### 6 enquêtes approfondies; 6 dossiers Charte :

- Bruit lié à des travaux de construction (LaSalle) – dossier Charte – non fondée
- Bruit émis par un appareil de ventilation industriel (Lachine) – dossier Charte – non fondée
- Bruit émanant des activités d'un garage (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – non fondée
- Bruit provenant d'un bar (Ville-Marie) – dossier Charte – désistement pendant enquête
- Bruit provenant d'activités de danse extérieure (Saint-Léonard) – dossier Charte – non fondée
- Bruit émanant d'équipement sur le toit d'un immeuble (OMHM) – dossier Charte – non fondée

### Résultats :

34 référées avant enquête  
2 refusées avant enquête  
1 désistement pendant  
enquête  
5 non fondées

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
81,5 jours ouvrables

### 3 plaintes antérieures

 traitées en 2013 :

- Bruit de cloches d'un établissement religieux (Ahuntsic-Cartierville) – dossier Charte; ouverte le 30 janvier 2012, fermée le 31 juillet 2013; non fondée
- Bruit émanant d'appareils de ventilation et bruit produit lors de la manipulation des déchets (établissement scolaire) (Lachine) – dossier Charte; ouverte le 13 juin 2012, fermée le 4 novembre 2013; réglée
- Bruit excessif émanant d'une usine de production de tuyaux (Le Sud-Ouest) – dossier Charte; ouverte le 19 novembre 2010; toujours active

## CIRCULATION | 31 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Anjou (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (3)  
L'Île-Bizard-  
Sainte-Geneviève (2)  
Le Plateau-Mont-Royal (2)  
Le Sud-Ouest (3)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonneuve (2)  
Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (4)  
Saint-Laurent (2)  
Ville-Marie (4)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (2)  
Direction des transports (1)  
Direction des  
opérations policières (1)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonneuve et Direction  
des opérations policières (2)

### 8 enquêtes approfondies dont 7 dossiers Charte :

- Plainte de vitesse excessive (2 dossiers distincts) – dossiers Charte – 1 non fondée (Le Plateau-Mont-Royal), 1 en traitement (Saint-Laurent)
- Problèmes liés à la circulation de camions lourds (2 dossiers distincts) – dossiers Charte – 1 non fondée (Mercier-Hochelaga-Maisonneuve et Direction des opérations policières), 1 en traitement (Rosemont-La Petite-Patrie)
- Intersection problématique (Le Sud-Ouest) – dossier Charte – en traitement
- Problème de circulation sur une rue étroite (L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève) – non fondée
- Suivi de l'engagement d'installer un feu pour piétons (Direction des transports) – dossier Charte – engagement respecté
- Feux de signalisation trop courts (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – en traitement

### Résultats :

23 référées avant enquête  
3 non fondées  
1 suivi des engagements  
(respectés)  
4 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
29,63 jours ouvrables

### 2 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Suivi des engagements de l'arrondissement dans un problème de circulation excessive (Pierrefonds-Roxboro) – dossier Charte; ouverte le 29 novembre 2012, fermée le 12 avril 2013; engagements respectés
- Plainte de vitesse excessive (Ville-Marie) – dossier Charte; ouverte le 18 décembre 2012, fermée le 17 avril 2013; non fondée

## CLÔTURE | 4 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (1)  
Ville-Marie (1)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (1)

### Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

### Résultats :

1 désistement avant enquête  
3 référées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## COMMUNICATIONS | 19 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (1)  
LaSalle (1)  
Le Sud-Ouest (1)  
Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles (1)  
Verdun (2)  
Ville-Marie (1)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (1)  
Direction du greffe (1)  
Direction de l'évaluation  
foncière (1)  
Direction des services regroupés  
aux arrondissements (1)  
Technologies de l'information (1)  
Direction des  
communications (3)  
Direction des opérations  
policières (1)  
OMHM (1)  
STM (1)  
Société en commandite  
Stationnement de Montréal (1)

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

### Résultats :

16 référées avant enquête  
3 refusées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Qualité de l'information transmise aux citoyens (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte; ouverte le 6 décembre 2012; toujours active

## COMPORTEMENT D'UN EMPLOYÉ | 59 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (2)  
Lachine (1)  
LaSalle (2)  
Le Sud-Ouest (2)  
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (2)  
Pierrefonds-Roxboro (1)  
Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (4)  
Saint-Laurent (2)  
Verdun (1)  
Ville-Marie (1)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (2)  
Cour municipale (8)  
Direction des opérations  
policières (17)  
Section des agents  
de stationnement (5)  
STM (5)  
Conseil municipal (2)

**1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :**

- Attitude non professionnelle d'un employé (Ahuntsic-Cartierville) – non fondée

### Résultats :

30 référées avant enquête  
28 refusées avant enquête  
1 non fondée

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
60 jours ouvrables

**Aucune plainte antérieure traitée en 2013**

**Entité visée :**

Cour municipale

**23 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :**

- Avis de poursuite des procédures envoyés sans avoir procédé à la vérification administrative habituelle (12 dossiers) – réglées
- Erreurs administratives dans le traitement des dossiers (5 dossiers) – 4 non fondées, 1 référée pendant enquête
- Demande d'éclaircissements dans un dossier – refusée après enquête
- Mauvaise information donnée par un employé ayant mené à l'imposition de frais supplémentaires – engagements souscrits
- Procédure de rétractation d'un jugement pour un défendeur à l'extérieur de la province – réglée
- Demande d'une deuxième vérification administrative car nouveau document produit par l'arrondissement – réglée
- Confusion dans un dossier d'entente de paiement – non fondée
- Demande de changement de plaidoyer – non fondée

**Résultats :**

1 désistement avant enquête  
83 référées avant enquête  
30 refusées avant enquête  
1 référée pendant l'enquête  
1 refusée après enquête  
6 non fondées  
14 réglées  
1 engagements souscrits

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
12,17 jours ouvrables

**5 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Constats d'infraction similaires signifiés en masse au même bijoutier; ouverte le 19 novembre 2012, fermée le 22 août 2013; désistement pendant enquête
- Constats d'infraction similaires signifiés en masse au même bijoutier (3 dossiers); ouvertes le 19, le 27 et le 29 novembre 2012; toujours actives
- Enquête à notre initiative sur les motifs ayant mené à l'envoi d'avis de poursuite des procédures dans de nombreux dossiers, sans avoir procédé à la vérification administrative habituelle; ouverte le 10 décembre 2012; toujours active

## CULTURE | 5 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Le Plateau-Mont-Royal (1)  
Pierrefonds-Roxboro (1)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (2)  
Saint-Laurent et Service  
du contrôleur général (1)

### 3 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :

- Déplacement d'une fête culturelle dans un autre lieu (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte – réglée
- Conflit d'intérêts: employé occasionnel ne peut pas exposer ses œuvres (Saint-Laurent et Service du contrôleur général) – dossier Charte – non fondée
- Conflit entre deux groupes de citoyens pour l'organisation d'un événement culturel (Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension) – non fondée

### Résultats :

1 désistement avant enquête  
1 référée avant enquête  
2 non fondées  
1 réglée

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
61 jours ouvrables

### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Règles entourant les activités culturelles dans le Vieux-Montréal (Ville-Marie); ouverte le 23 novembre 2012, fermée le 22 février 2013; non fondée

## DÉCHETS / RECYCLAGE | 17 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (4)  
Le Plateau-Mont-Royal (5)  
Le Sud-Ouest (1)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonnette (2)  
Montréal-Nord (1)  
Pierrefonds-Roxboro (1)  
Ville-Marie (2)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (1)

### 2 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Contestation de la réduction du nombre de collectes des ordures ménagères (Le Sud-Ouest) – dossier Charte – non fondée
- Procédure entourant l'émission d'avis de non-conformités (Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension) – non fondée

### Résultats :

13 référées avant enquête  
2 refusées avant enquête  
2 non fondées

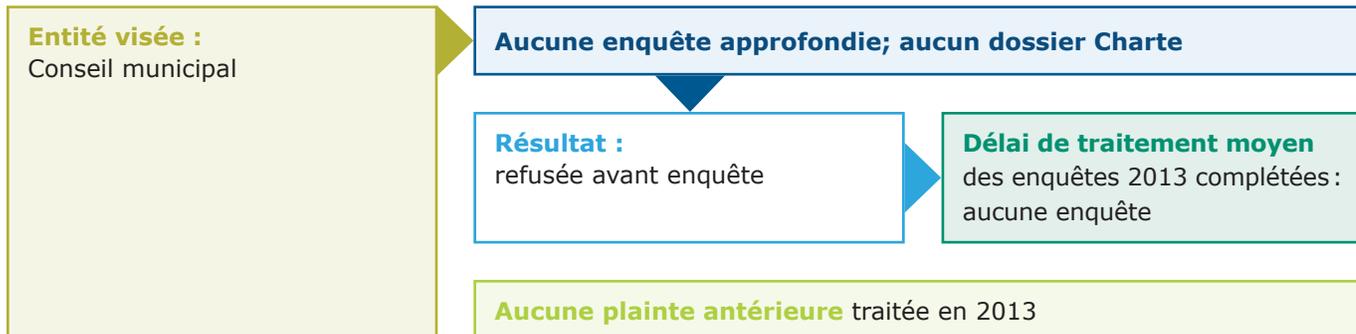
### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
30 jours ouvrables

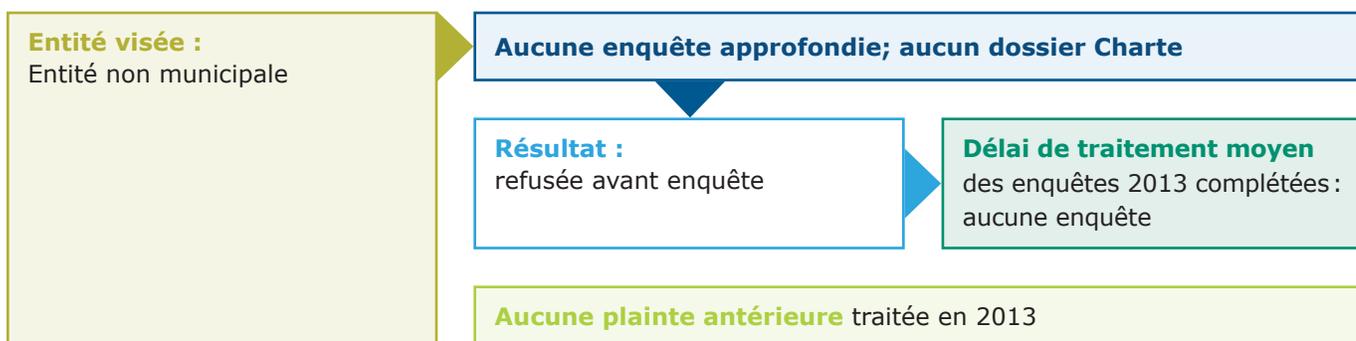
### 2 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Malpropreté dans un secteur (Ville-Marie) – dossier Charte; ouverte le 8 juillet 2012, fermée le 25 février 2013; réglée
- Non-respect du règlement exigeant des chambres froides et/ou des conteneurs, pour les restaurateurs (Outremont) – dossier Charte; ouverte le 15 septembre 2011; toujours active

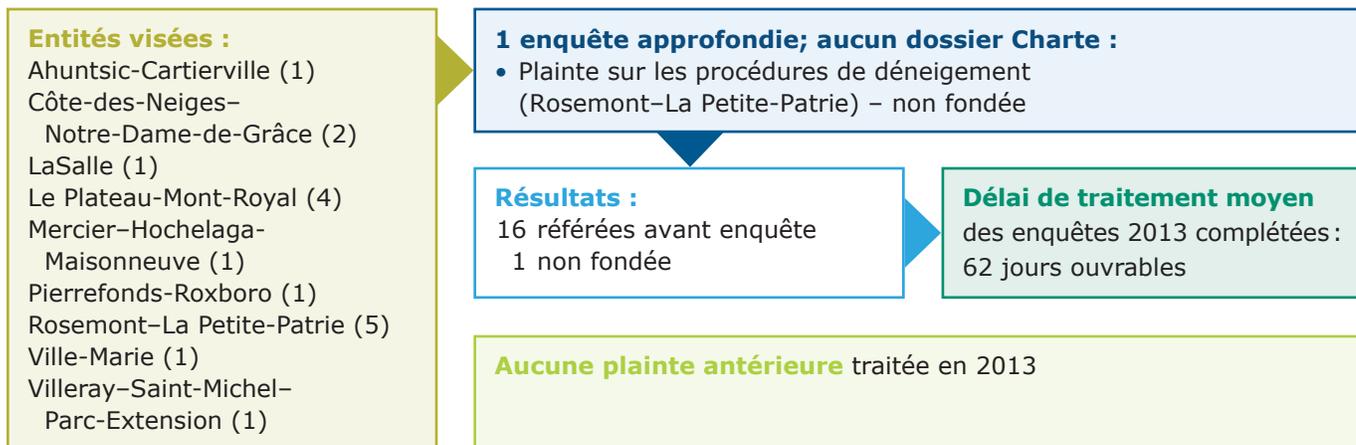
## DÉCISION DU CONSEIL MUNICIPAL | 1 nouvelle plainte reçue en 2013



## DÉCISION JUDICIAIRE | 1 nouvelle plainte reçue en 2013



## DÉNEIGEMENT | 17 nouvelles plaintes reçues en 2013



## DIFFÉREND PRIVÉ | 77 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entité visée :

Entité non municipale

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

### Résultats :

77 refusées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## DIVERS | 28 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Anjou (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (1)  
LaSalle (1)  
Le Plateau-Mont-Royal (1)  
Pierrefonds-Roxboro (1)  
Ville-Marie (2)  
Direction du greffe (1)  
Finances – Centre de  
services partagés (1)  
Direction des affaires civiles (1)  
Direction des stratégies et  
transactions immobilières (1)  
Direction – Espace pour la vie (2)  
Service de sécurité incendie (1)  
Bureau du taxi et  
du remorquage (1)  
Direction des opérations  
policières (6)  
Conseil municipal (1)  
Commission des  
services électriques (2)  
Conseil interculturel  
de Montréal (1)  
SHDM (1)  
Société du parc Jean-Drapeau (1)

### 6 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- L'arrondissement exige la démolition et la reconstruction d'une maison : contestation du citoyen (Anjou) – non fondée
- Émission de constats d'infraction (Bureau du taxi et du remorquage) – non fondée
- Un terrain vendu par la Ville est grevé de servitudes et est non constructible (Commission des services électriques de Montréal) – en traitement
- Demande de réparation d'un mur de soutènement : terrain municipal (Ville-Marie) – en traitement
- Refus d'enquêter les plaintes d'un citoyen (Direction des opérations policières) – refusée après enquête
- Tarifs d'abonnement familial / Familles nombreuses (Direction – Espace pour la vie) – en traitement

### Résultats :

2 désistements avant enquête  
11 référées avant enquête  
9 refusées avant enquête  
1 refusée après enquête  
2 non fondées  
3 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
22,5 jours ouvrables

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## DROITS ACQUIS | 1 nouvelle plainte reçue en 2013

### Entité visée :

Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultat :**  
référé avant enquête

**Délai de traitement moyen**  
des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## DROITS DE LA PERSONNE | 3 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entité visée :

Conseil municipal

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultats :**  
3 refusées avant enquête

**Délai de traitement moyen**  
des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## ENTRÉE CHARRETIÈRE | 5 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (1)  
Montréal-Nord (2)  
Saint-Léonard (2)

**3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :**

- Désaffectation d'une entrée charretière par l'arrondissement (2 dossiers distincts : Montréal-Nord et Saint-Léonard) – 2 en traitement
- Demande d'élargissement d'une entrée charretière (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – réglée

**Résultats :**  
2 référées avant enquête  
1 réglée  
2 en traitement

**Délai de traitement moyen**  
des enquêtes 2013 complétées :  
30,67 jours ouvrables

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## ENVIRONNEMENT / DÉVELOPPEMENT DURABLE | aucune nouvelle plainte reçue en 2013

### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Fumée émanant d'appareils installés sur le toit d'un commerce – dossier Charte (Direction de l'environnement); ouverte le 7 juin 2012, fermée le 7 février 2013; réglée

## ÉVALUATION / TAXE FONCIÈRE | 19 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Finances – Centre des services partagés (11)  
Direction de l'évaluation foncière (8)

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

### Résultats :

14 référées avant enquête  
5 refusées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## FOURRIÈRE (AUTRES) | 3 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entité visée :

Fourrières mandataires

**1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :**

- Un véhicule remorqué a été détruit – en traitement

### Résultats :

2 référées avant enquête  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
enquête en cours

**1 plainte antérieure** traitée en 2013 :

- Véhicule envoyé à la ferraille (Fourrières mandataires); ouverte le 10 avril 2012, fermée le 18 juillet 2013; réglée

## FOURRIÈRE (ENTREPOSAGE DE MEUBLES) | 6 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

LaSalle (1)  
Montréal-Nord (1)  
Verdun (1)  
Ville-Marie (3)

**1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :**

- Biens détruits par le mandataire de l'arrondissement (Ville-Marie) – non fondée

### Résultats :

5 référées avant enquête  
1 non fondée

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
14 jours ouvrables

**2 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Enquête sur les frais d'entreposage chargés aux personnes évincées (Verdun); ouverte le 20 juillet 2011, fermée le 20 mars 2013; désistement pendant enquête
- Clarification de la procédure de gestion des biens qui sont entreposés par le mandataire de l'arrondissement, à la suite d'évictions (Le Plateau-Mont-Royal); ouverte le 22 février 2012, fermée le 6 mars 2013; réglée

## INCENDIE / SÉCURITÉ PUBLIQUE | 7 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Le Plateau-Mont-Royal et  
Service de sécurité incendie (1)  
Service de sécurité incendie (5)  
Conseil municipal (1)

### 1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Nombreuses factures pour de fausses alarmes (Service de sécurité incendie) – non fondée

### Résultats :

5 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
1 non fondée

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
49 jours ouvrables

### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Facture pour fausse alarme (Service de sécurité incendie); ouverte le 22 octobre 2012, fermée le 1<sup>er</sup> février 2013; non fondée

## INFRACTION À UNE LOI | 11 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Le Plateau-Mont-Royal (1)  
Direction des  
opérations policières (9)  
Entité non municipale (1)

### Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

### Résultats :

11 refusées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## INFRACTION DE STATIONNEMENT | 27 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

LaSalle (1)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonnette (1)  
Direction des  
opérations policières (1)  
Section des agents de  
stationnement (24)

### 3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Constat d'infraction émis par erreur (3 dossiers distincts : Vignette pour personne handicapée – Direction des opérations policières; Déneigement – Mercier-Hochelaga-Maisonnette; Permis d'occupation temporaire – Section des agents de stationnement) – 3 réglées

### Résultats :

2 référées avant enquête  
22 refusées avant enquête  
3 réglées

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
16,67 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

**INSTITUTIONS SCIENTIFIQUES | 3 nouvelles plaintes** reçues en 2013

**Entité visée :**

Direction – Espace pour la vie

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultats :**

3 référées avant enquête

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

**JUGEMENT COUR MUNICIPALE | 15 nouvelles plaintes** reçues en 2013

**Entité visée :**

Cour municipale

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultats :**

15 refusées avant enquête

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## LOGEMENT SOCIAL / HLM / SUBVENTION AU LOGEMENT | 50 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

OMHM (47)  
SHDM (3)

### 5 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Divers problèmes dans un immeuble (OMHM) – en traitement
- Suivi sur l'engagement d'effectuer des travaux dans un immeuble (OMHM) – engagement respecté
- Problème de ventilation dans un logement (OMHM) – en traitement
- Classement sur les listes d'attente (OMHM) – en traitement
- Pénalité imposée à un locataire (OMHM) – en traitement

### Résultats :

1 désistement avant enquête  
38 référées avant enquête  
6 refusées avant enquête  
1 suivi des engagements (respectés)  
4 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
17 jours ouvrables

### 5 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Non-conformités dans un immeuble (OMHM); ouverte le 2 février 2012, fermée le 22 janvier 2013; réglée
- Voisins bruyants (OMHM); ouverte le 24 mai 2012, fermée le 15 février 2013; non fondée
- Enquête à notre initiative – procédure de gestion des plaintes (OMHM); ouverte le 29 octobre 2012, fermée le 12 novembre 2013; engagements souscrits
- Demande de priorité sur les listes d'attente (OMHM); ouverte le 12 novembre 2012, fermée le 22 mars 2013; non fondée
- Pénalité imposée en raison d'un déguerpissement (OMHM) – dossier Charte; ouverte le 13 novembre 2012; toujours active, RECOMMANDATION acceptée

## MALVERSATIONS ALLÉGUÉES | 5 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Direction de  
l'approvisionnement (1)  
Ville générale (4)

### Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

### Résultats :

5 refusées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## NUISANCES | 23 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (1)  
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (1)  
LaSalle (3)  
Le Sud-Ouest (2)  
Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles (1)  
Saint-Laurent (1)  
Saint-Léonard (1)  
Verdun (4)  
Ville-Marie (3)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (1)  
Direction des  
opérations policières (2)  
Corporation des  
Habitations Jeanne-Mance (1)  
STM (1)

### 6 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :

- Véhicule stationné en permanence dans une entrée (2 dossiers : LaSalle) – 1 désistement pendant enquête, 1 réglée
- Suivi des engagements de l'arrondissement : contrôle des nuisances découlant de la présence d'un commerce (Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension) – engagements respectés
- Nuisances découlant des activités d'une pépinière (Saint-Laurent) – dossier Charte – en traitement
- Nuisances de voisinage (Ahuntsic-Cartierville) – non fondée
- Nuisances en provenance d'une cour école : bruit et conteneurs à déchets (Verdun) – dossier Charte – en traitement

### Résultats :

2 désistements avant enquête  
14 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
1 désistement pendant enquête  
1 non fondée  
1 réglée  
1 suivi des engagements (respectés)  
2 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
53,67 jours ouvrables

### 3 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Suivi des engagements de la Ville de régler un problème de nuisances dans une ruelle: stationnement, propreté, animaux (Rosemont-La Petite-Patrie) – dossier Charte; ouverte le 26 novembre 2012, fermée le 21 janvier 2013; engagements respectés
- Nuisances : exploitation d'un commerce de location d'outils (Pierrefonds-Roxboro); ouverte le 19 octobre 2011; toujours active
- Bruits et autres nuisances : activités sociales tenues dans un établissement religieux (Ahuntsic-Cartierville) – dossier Charte; ouverte le 30 janvier 2012; toujours active

## ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX | 81 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entité visée :

Entité non municipale

### Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

### Résultats :

81 refusées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## PARCS ET ESPACES VERTS | 4 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Le Plateau-Mont-Royal (1)  
Le Sud-Ouest (1)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (1)  
Le Sud-Ouest et Direction  
des grands parcs et  
du verdissement (1)

### 1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

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

### Résultats :

3 référées avant enquête  
1 suivi des engagements  
(respectés)

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
14 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## PARTICIPATION CITOYENNE | 3 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

LaSalle (1)  
Le Plateau-Mont-Royal (1)  
Le Sud-Ouest (1)

### 3 enquêtes approfondies; 3 dossiers Charte :

- Demande pour enregistrer les séances du Conseil d'arrondissement (LaSalle) – dossier Charte – non fondée
- Enquête à notre initiative : modification du contenu d'un type d'avis public (Le Sud-Ouest) – dossier Charte – réglée
- Processus de consultation des citoyens (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte – en traitement

### Résultats :

1 non fondée  
1 réglée  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
28,33 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## PERMIS | 60 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (2)  
Anjou (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (6)  
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (3)  
Lachine (2)  
LaSalle (1)  
Le Plateau-Mont-Royal (5)  
Le Sud-Ouest (3)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonneuve (1)  
Montréal-Nord (1)  
Pierrefonds-Roxboro (1)  
Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles (2)  
Rosemont-La Petite-Patrie (7)  
Saint-Laurent (1)  
Verdun (3) Ville-Marie (13)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (8)

### 8 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Construction sans permis (Ville-Marie) – non fondée
- Annulation d'une demande de permis par l'arrondissement (Le Plateau-Mont-Royal) – en traitement
- Opposition à un projet de construction (L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève) – en traitement
- Demande de permis : exigences excessives (Ville-Marie) – non fondée
- Permis de transformation : frais jugés déraisonnables (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – non fondée
- Refus injustifié d'émettre un permis (2 dossiers distincts : Ville-Marie et Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension) – 2 non fondées
- Difficultés à obtenir le permis demandé (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – réglée

### Résultats :

3 désistements avant enquête  
48 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
5 non fondées  
1 réglée  
2 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
35,25 jours ouvrables

### 3 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Règles entourant les terrasses sur une rue piétonnisée (Ville-Marie); ouverte le 9 juillet 2012, fermée le 25 février 2013; réglée
- Garage cadencassé par l'arrondissement (Le Sud-Ouest); ouverte le 25 septembre 2012, fermée le 5 février 2013; réglée
- Frais réclamés par l'arrondissement dans le cadre d'une demande de permis (Ville-Marie); ouverte le 3 décembre 2012, fermée le 9 janvier 2013; non fondée

## PERSONNE HANDICAPÉE | 9 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (3)  
Rosemont-La Petite-Patrie (4)  
STM (1)  
Présidence du Conseil  
de la Ville (1)

### 1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Demande de permis pour l'installation d'une plateforme élévatrice (Rosemont-La Petite-Patrie) – dossier Charte – en traitement

### Résultats :

1 désistement avant enquête  
6 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
enquête en cours

### 2 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Demande de permis pour l'installation d'une plateforme élévatrice (Rosemont-La Petite-Patrie) – dossier Charte; ouverte le 14 septembre 2012, fermée le 10 octobre 2013; RECOMMANDATION refusée
- Améliorer l'accessibilité universelle au Quartier des spectacles (Ville-Marie); ouverte le 4 novembre 2010; toujours active

**PISTE CYCLABLE / VÉLO | 7 nouvelles plaintes** reçues en 2013

**Entités visées :**

Verdun (1)  
Ville-Marie (2)  
Lachine, LaSalle, Verdun  
et Direction des transports (1)  
Direction des  
opérations policières (1)  
Société de vélo en  
libre-service (1)  
Conseil municipal (1)

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultats :**

1 désistement avant enquête  
6 référées avant enquête

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

**PROPRETÉ | 8 nouvelles plaintes** reçues en 2013

**Entités visées :**

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Le Plateau-Mont-Royal (1)  
Le Sud-Ouest (1)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonnette (1)  
Montréal-Nord (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (1)  
Ville-Marie (2)

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

**Résultats :**

8 référées avant enquête

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## QUALITÉ DES SERVICES | 28 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (3)  
LaSalle (1)  
Le Plateau-Mont-Royal (2)  
Le Sud-Ouest (3)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonneuve (1)  
Pierrefonds-Roxboro (3)  
Rosemont-La Petite-Patrie (2)  
Verdun (1)  
Cour municipale (3)  
Direction des affaires civiles (1)  
Bureau du taxi et  
du remorquage (1)  
Direction des  
opérations policières (3)  
STM (2)  
Société en commandite  
Stationnement de Montréal (1)

### 11 enquêtes approfondies; 11 dossiers Charte :

- Insatisfaction quant au traitement du dossier par l'arrondissement (Le Sud-Ouest) – dossier Charte – réglée
- Absence de suivi dans un dossier (2 dossiers distincts) – dossiers Charte – 1 réglée (Rosemont-La Petite-Patrie), 1 en traitement (Cote-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce)
- Absence de retour d'appels de l'arrondissement (2 dossiers distincts : Pierrefonds-Roxboro) – dossiers Charte – 1 non fondée, 1 réglée
- Aucune réponse à une demande d'un citoyen (3 dossiers distincts) – dossiers Charte – 1 réglée (LaSalle), 2 en traitement (Cote-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce et Le Plateau-Mont-Royal)
- Informations insuffisantes ou inexactes données par la Ville (2 dossiers distincts : Le Sud-Ouest et Direction des opérations policières) – dossiers Charte – 2 en traitement
- Enquête à notre initiative : un nombre important de billets de stationnement serait émis par erreur en raison de défaillances des bornes de paiement (Stationnement de Montréal) – dossier Charte – en traitement

### Résultats :

15 référées avant enquête  
2 refusées avant enquête  
1 non fondée  
4 réglées  
6 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
25,36 jours ouvrables

### 2 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Délai de prise en charge d'un problème par l'arrondissement (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte; ouverte le 28 septembre 2012, fermée le 6 août 2013; réglée
- Plainte contre le manque de professionnalisme d'inspecteurs municipaux (Ville-Marie); ouverte le 24 octobre 2012, fermée le 29 janvier 2013; non fondée

## RÉCLAMATION MONÉTAIRE (AQUEDUC/ÉGOUT) | 8 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension et Direction  
des affaires civiles (1)  
Direction des affaires civiles (7)

### 1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Bris d'aqueduc aurait causé des dommages à une propriété (Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension et Direction des affaires civiles) – refusée après enquête

### Résultats :

1 désistement avant enquête  
3 référées avant enquête  
3 refusées avant enquête  
1 refusée après enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
9 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## RÉCLAMATION MONÉTAIRE (ARBRE) | 6 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Direction des affaires civiles

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

### Résultats :

5 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## RÉCLAMATION MONÉTAIRE (AUTRES) | 13 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Direction des affaires civiles (10)  
Direction des communications (1)  
OMHM (1)  
SHDM (1)

**Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte**

### Résultats :

9 référées avant enquête  
4 refusées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

## RÉCLAMATION MONÉTAIRE (CHUTE SUR TROTTOIR) | 9 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Direction des affaires civiles

**1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :**

- Enquête inadéquate du Bureau des réclamations – non fondée

### Résultats :

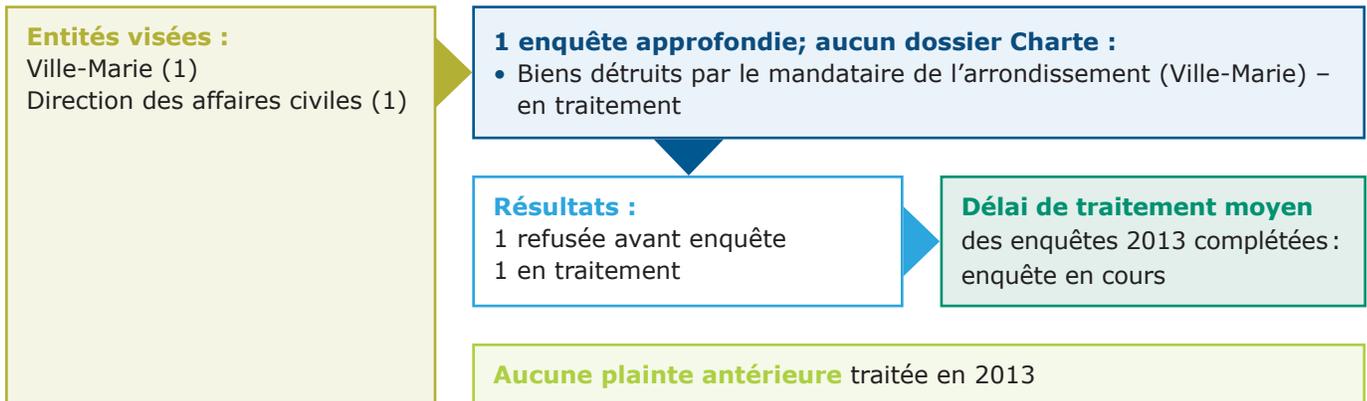
6 référées avant enquête  
2 refusées avant enquête  
1 non fondée

### Délai de traitement moyen

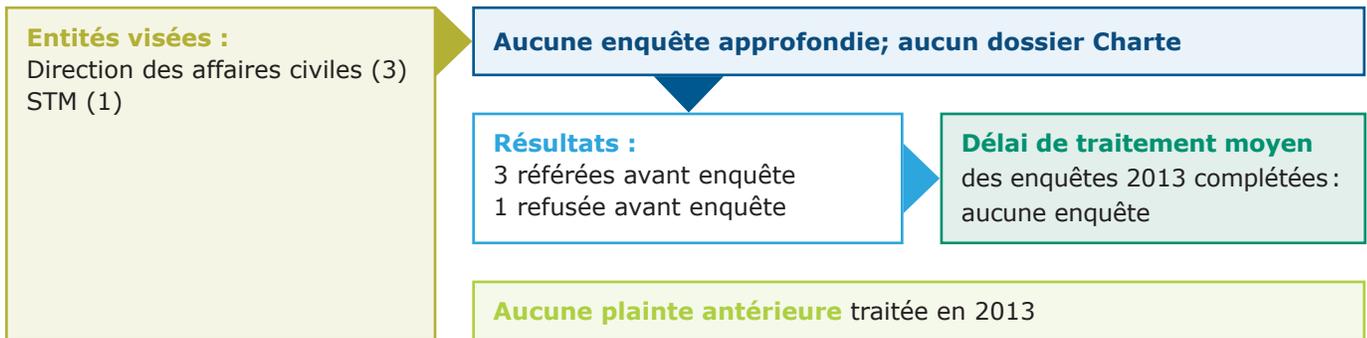
des enquêtes 2013 complétées :  
45 jours ouvrables

**Aucune plainte antérieure** traitée en 2013

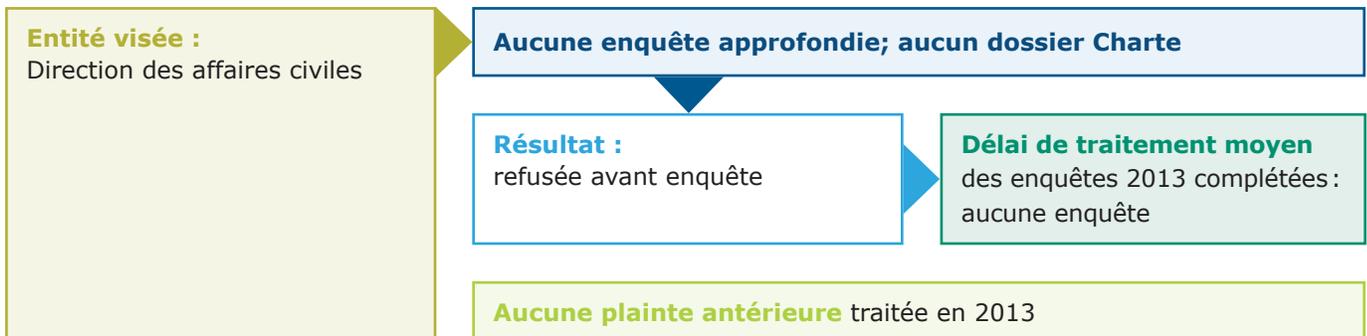
RÉCLAMATION MONÉTAIRE (ENTREPOSAGE DE MEUBLES) | 2 nouvelles plaintes reçues en 2013



RÉCLAMATION MONÉTAIRE (INCIDENT DE LA ROUTE) | 4 nouvelles plaintes reçues en 2013



RÉCLAMATION MONÉTAIRE (NID-DE-POULE) | 1 nouvelle plainte reçue en 2013



## RÉCLAMATION MONÉTAIRE (TRAVAUX MUNICIPAUX) | 11 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entité visée :

Direction des affaires civiles

### 1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Entrée endommagée lors de travaux de réfection – en traitement

### Résultats :

7 référées avant enquête  
3 refusées avant enquête  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
enquête en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## RELATIONS DE TRAVAIL | 37 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Direction du capital humain (36)  
STM (1)

### Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

### Résultats :

37 refusées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## RELATIONS LOCATAIRE / PROPRIÉTAIRE | 17 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entité visée :

Entité non municipale

### Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

### Résultats :

17 refusées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## REMORQUAGE | 12 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (2)  
Anjou (1)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonnette (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (1)  
Ville-Marie (1)  
Direction des  
opérations policières (4)  
Fourrières mandataires (2)

### 1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Véhicule déplacé puis remorqué (Fourrières mandataires) – référée pendant enquête

### Résultats :

11 référées avant enquête  
1 référée pendant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
1 jour ouvrable

### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Véhicule remorqué dont on a perdu la trace (Direction des opérations policières); ouverte le 15 novembre 2012, fermée le 3 avril 2013; réglée

## RUELLE | 12 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (2)  
Le Plateau-Mont-Royal (3)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonnette (1)  
Montréal-Nord (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (4)  
Ville-Marie (1)

### 4 enquêtes approfondies dont 3 dossiers Charte :

- Occupation illégale d'une partie de ruelle (Ahuntsic-Cartierville) – réglée
- Demande de réouverture des accès d'une ruelle (Rosemont-La Petite-Patrie) – dossier Charte – en traitement
- Analyse de la procédure d'implantation des ruelles vertes (Rosemont-La Petite-Patrie) – dossier Charte – engagements souscrits
- Contestation d'un projet de verdissement d'une ruelle (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte – non fondée

### Résultats :

7 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
1 non fondée  
1 réglée  
1 engagements souscrits  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
51,25 jours ouvrables

### 4 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Suivi d'un dossier de cession de ruelle par la Ville à des résidents riverains qui y empiétaient (Mercier-Hochelaga-Maisonnette et Direction des stratégies et transactions immobilières); ouverte le 2 décembre 2008, fermée le 18 juillet 2013; réglée
- Contestation de la procédure de consultation préalable à l'aménagement de ruelles vertes (3 dossiers : Rosemont-La Petite-Patrie) – dossiers Charte; ouvertes le 10 janvier 2012, fermées le 20 février 2013; réglées

## SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (AUTRES) | 21 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (5)  
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (1)  
LaSalle (1)  
Le Plateau-Mont-Royal (5)  
Rosemont-La Petite-Patrie (1)  
Saint-Laurent (1)  
Saint-Léonard (2)  
Ville-Marie (1)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (1)  
Direction de l'habitation (1)  
OMHM (1)

### 1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Avis de détérioration émis par la Ville (Direction de l'habitation) – dossier Charte – en traitement

### Résultats :

1 désistement avant enquête  
17 référées avant enquête  
2 refusées avant enquête  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
enquête en cours

### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Différentes non-conformités dans un immeuble à logements (Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension) – dossier Charte; ouverte le 25 mai 2012, fermée le 19 décembre 2013; réglée

## SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (COQUERELLES) | 1 nouvelle plainte reçue en 2013

### Entité visée :

Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension

### Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

### Résultat :

référée avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

**Entités visées :**

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (2)  
Le Plateau-Mont-Royal (2)  
Le Sud-Ouest (1)  
Pierrefonds-Roxboro (2)  
Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (3)  
Verdun (2)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (1)  
OMHM (4)

**6 enquêtes approfondies; 6 dossiers Charte :**

- Un locataire ne peut plus habiter son logement (2 dossiers : OMHM) – dossiers Charte – 2 non fondées
- Contamination fongique dans un local de rangement (Rosemont-La Petite-Patrie) – dossier Charte – en traitement
- Suivi des engagements de procéder à la décontamination d'un logement vacant (OMHM) – dossier Charte – engagements non respectés; nouvel engagement souscrit
- Contamination fongique dans un logement (Pierrefonds-Roxboro) – dossier Charte – en traitement
- Exigences pour régler un problème de moisissures dans un immeuble (Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension) – dossier Charte – en traitement

**Résultats :**

12 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
2 non fondées  
1 suivi des engagements  
(non respectés mais nouvel engagement souscrit)  
3 en traitement

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
19 jours ouvrables

**8 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Insalubrité d'un immeuble (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte; ouverte le 11 février 2011, fermée le 19 décembre 2013; réglée
- Problème de moisissures dans un immeuble (Le Sud-Ouest) – dossier Charte; ouverte le 8 mai 2012, fermée le 22 novembre 2013; réglée
- Un locataire se plaint de la présence de moisissures dans son logement (Ville-Marie) – dossier Charte; ouverte le 21 septembre 2012, fermée le 17 avril 2013; réglée
- Problème d'infiltration d'eau et de moisissures dans un logement (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte; ouverte le 22 octobre 2012, fermée le 5 juillet 2013; refus de collaboration
- Insalubrité dans des logements d'une coopérative d'habitation (Verdun) – dossier Charte; ouverte le 22 octobre 2012, fermée le 20 juin 2013; non fondée
- Présence de moisissures dans un logement (Rosemont-La Petite-Patrie) – dossier Charte; ouverte le 5 novembre 2012, fermée le 4 mars 2013; désistement pendant enquête
- Suivi sur la décontamination d'un logement insalubre (Rosemont-La Petite-Patrie) – dossier Charte; ouverte le 7 novembre 2012, fermée le 1<sup>er</sup> octobre 2013; réglée
- Élaboration d'un protocole d'intervention avec la Direction de santé publique (Direction de l'habitation) – dossier Charte; ouverte le 14 août 2012; toujours active

## SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (PUNAISES) | 7 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (2)  
Rosemont-La Petite-Patrie (1)  
Saint-Laurent (1)  
Verdun (1)  
Direction de l'habitation (1)  
OMHM (1)

### 1 enquête approfondie; 1 dossier Charte :

- Insatisfaction quant aux actions réalisées par la Ville pour gérer un problème de punaises (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – dossier Charte – en traitement

### Résultats :

6 référées avant enquête  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
enquête en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## SALUBRITÉ ET ENTRETIEN (RATS ET SOURIS) | 2 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (1)  
Ville-Marie (1)

### Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

### Résultats :

2 référées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## SPORTS ET LOISIRS | 8 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (2)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (4)  
Saint-Laurent (1)

### 1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Expulsion d'un jardin communautaire : non-respect de la procédure (Rosemont-La Petite-Patrie) – en traitement

### Résultats :

1 désistement avant enquête  
5 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
1 en traitement

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
enquête en cours

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## STATIONNEMENT / SRRR / VIGNETTES | 39 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (3)  
Lachine (3)  
Le Plateau-Mont-Royal (8)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonneuve (4)  
Montréal-Nord (1)  
Outremont (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (2)  
Ville-Marie (5)  
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve  
et Direction des opérations  
policières (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie  
et Direction des transports (1)  
Direction des  
opérations policières (1)  
Section des agents  
de stationnement (5)  
Société en commandite  
Stationnement de Montréal (3)

### 6 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :

- Demande de vignette pour un résident (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte – refus de règlement
- Problème d'application de la réglementation de stationnement (2 dossiers distincts : Mercier-Hochelaga-Maisonneuve et Direction des opérations policières (1) et Section des agents de stationnement (1)) – 2 non fondées
- Suivi des engagements de modifier une signalisation de stationnement (Rosemont-La Petite-Patrie et Direction des transports) – engagements respectés
- Demande de modification à la signalisation sur une rue (Mercier-Hochelaga-Maisonneuve) – réglée
- Signalisation non uniforme sur une rue portant à confusion (Le Plateau-Mont-Royal) – réglée

### Résultats :

30 référées avant enquête  
3 refusées avant enquête  
1 refus de règlement  
2 non fondées  
2 réglées  
1 suivi des engagements  
(respectés)

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
83,5 jours ouvrables

### 3 plaintes antérieures traitées en 2013 :

- Pertinence d'une zone de stationnement interdit devant un parc (Le Plateau-Mont-Royal); ouverte le 17 octobre 2012, fermée le 24 janvier 2013; non fondée
- Évolution du dossier : distance où le stationnement est interdit aux abords d'une borne d'incendie (Direction des transports); ouverte le 9 novembre 2011; toujours active
- Manque de clarté : signalisation de stationnement (Ville-Marie); ouverte le 20 mars 2012; toujours active

## SUBVENTION AUTRE QUE LOGEMENT | 21 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Direction de l'habitation (18)  
Comité exécutif (2)  
Conseil municipal (1)

### 3 enquêtes approfondies; aucun dossier Charte :

- Demande de subvention refusée par la Ville (3 dossiers distincts : Direction de l'habitation) – 3 non fondées

### Résultats :

12 référées avant enquête  
6 refusées avant enquête  
3 non fondées

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
43,67 jours ouvrables

### 1 plainte antérieure traitée en 2013 :

- Exigences non réglementées pour un programme de subvention (Direction de l'habitation); ouverte le 11 juin 2012, fermée le 29 mai 2013; engagements souscrits

## TAXE (SAUF FONCIÈRE) | 10 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entités visées :

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Le Plateau-Mont-Royal (2)  
Finances – Centre des services partagés (6)  
Conseil d'agglomération (1)

### 1 enquête approfondie; aucun dossier Charte :

- Contestation d'une cotisation obligatoire à la SDC du secteur (Finances – Centre des services partagés) – non fondée

### Résultats :

7 référées avant enquête  
2 refusées avant enquête  
1 non fondée

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
87 jours ouvrables

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

## TRANSPORT | 4 nouvelles plaintes reçues en 2013

### Entité visée :

STM

### Aucune enquête approfondie; aucun dossier Charte

### Résultats :

4 refusées avant enquête

### Délai de traitement moyen

des enquêtes 2013 complétées :  
aucune enquête

Aucune plainte antérieure traitée en 2013

**Entités visées :**

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (6)  
Le Plateau-Mont-Royal (10)  
Le Sud-Ouest (3)  
Mercier-Hochelaga-  
Maisonnette (2)  
Pierrefonds-Roxboro (5)  
Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles (2)  
Rosemont-La Petite-Patrie (4)  
Saint-Laurent (1)  
Ville-Marie (5)  
Villeray-Saint-Michel-  
Parc-Extension (3)  
Service de l'eau et Villeray-  
Saint-Michel-Parc-Extension (1)

**6 enquêtes approfondies dont 2 dossiers Charte :**

- Allégations qu'un bris dans la conduite d'égout causerait un problème d'odeurs dans sa résidence (Le Plateau-Mont-Royal) – dossier Charte – en traitement
- Délai de réparation de la chaussée (Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension et Service de l'eau) – réglée
- Demande de remblaiement des fossés en bordure de la route (2 dossiers : Pierrefonds-Roxboro) – 1 dossier Charte – 2 non fondées
- Vibrations causées par une dénivellation de la chaussée (Le Plateau-Mont-Royal) – désistement pendant enquête
- Demande de réfection complète de la chaussée et des trottoirs sur une rue (Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce) – non fondée

**Résultats :**

1 désistement avant enquête  
36 référées avant enquête  
1 désistement pendant enquête  
3 non fondées  
1 réglée  
1 en traitement

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
35 jours ouvrables

**2 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Travaux majeurs sur la rue d'Iberville – délais (Direction des infrastructures); ouverte le 16 octobre 2012, fermée le 10 mai 2013; non-fondée
- Problème d'inondations récurrentes dans deux résidences (Ahuntsic-Cartierville); ouverte le 19 octobre 2012; toujours active

**Entités visées :**

Ahuntsic-Cartierville (1)  
Anjou (1)  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce (2)  
LaSalle (2)  
Le Plateau-Mont-Royal (1)  
Le Sud-Ouest (2)  
Montréal-Nord (1)  
Pierrefonds-Roxboro (1)  
Rosemont-La Petite-Patrie (2)  
Saint-Laurent (1)  
Ville-Marie (3)

**3 enquêtes approfondies dont 1 dossier Charte :**

- Suivi des engagements de faire cesser les violations d'un commerçant aux restrictions de zonage (Pierrefonds-Roxboro) – dossier Charte – en traitement
- Exigences de l'arrondissement pour le remplacement de fenêtres sur un immeuble (Ville-Marie) – en traitement au 31 décembre 2013 mais réglée très tôt en janvier 2014
- Demande de précision des exigences pour une demande de dérogation (LaSalle) – en traitement

**Résultats :**

2 désistements avant enquête  
11 référées avant enquête  
1 refusée avant enquête  
3 en traitement

**Délai de traitement moyen**

des enquêtes 2013 complétées :  
enquêtes en cours

**2 plaintes antérieures** traitées en 2013 :

- Demande que l'accès au stationnement d'un édifice privé ne se fasse plus via une ruelle publique (Rosemont-La Petite-Patrie); ouverte le 23 novembre 2012, fermée le 14 mars 2013; non fondée
- Interprétation d'un usage autorisé ou non (Pierrefonds-Roxboro); ouverte le 14 décembre 2012, fermée le 25 novembre 2013; décision des élus pendant enquête

---

## Partie VI

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

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

<b>TABLEAU 1</b>	Demandes traitées en 2013
<b>TABLEAU 2</b>	Évolution – Nombre de demandes reçues
<b>TABLEAU 3</b>	Évolution – Nombre d'enquêtes approfondies
<b>TABLEAU 4</b>	Enquêtes initiées par l'ombudsman
<b>TABLEAU 5</b>	Résultats / Par objet
<b>TABLEAU 6</b>	Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2013
<b>TABLEAU 7</b>	Délai de réponse finale aux citoyens
<b>TABLEAU 8</b>	Mode de soumission des demandes
<b>TABLEAU 9</b>	Données démographiques des plaignants

#### Arrondissements

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

#### Services centraux

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

#### Sociétés paramunicipales et sociétés liées

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

#### Entités politiques

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



---

## **B. TABLEAUX 2013 - DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT**

**TABLEAU 26** Nombre de plaintes / Par objet spécifique

**TABLEAU 27** Dossiers Charte réglés en 2013

**TABLEAU 28** Résultats / Par chapitre

**TABLEAU 29** Nature des plaintes / Par entité

**TABLEAU 30** Résultats / Par entité

**TABLEAU 31** Délai de réponse finale

**TABLEAU 32** Résultats / Par disposition spécifique

**TABLEAU 33** Évolution / Nombre de dossiers 2006-2013

**TABLEAU 34** Résultats / Par sous-objet

**TABLEAU 35** Données démographiques des plaignants

## **C. LEXIQUE**





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

