

une  
**VOIX**

crédible

et impartiale



Dépôt légal - 2<sup>e</sup> trimestre 2011  
Bibliothèque et Archives Canada  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISSN: 1929-719X (Imprimé)  
ISSN: 1929-7203 (En ligne)  
ISBN: 978-2-7647-1117-0 (Imprimé)  
ISBN: 978-2-7647-1119-4 (En ligne)



## ANNEXE D

### LISTE DES DOCUMENTS ET TABLEAUX DISPONIBLES SUR NOTRE SITE WEB

#### A. TABLEAUX 2010 - TOUS DOSSIERS CONFONDUS, INCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

Tableau 1	Demandes traitées en 2010 . . . . .	4
Tableau 2	Évolution – Nombre de demandes reçues . . . . .	5
Tableau 3	Résultat / Par objet . . . . .	8
Tableau 4	Évolution – Nombre de demandes reçues – 2004 à 2010 . . . . .	12
Tableau 5	Délai de réponse finale aux citoyens . . . . .	13
Tableau 6	Mode de soumission des demandes . . . . .	14
Tableau 7	Données démographiques des plaignants . . . . .	15

##### • Arrondissements

Tableau 8	Évolution – Nombre de demandes reçues . . . . .	17
Tableau 9	Objet des demandes reçues . . . . .	18
Tableau 10	Résultat des demandes reçues . . . . .	33
Tableau 11	Délai de réponse finale. . . . .	34

##### • Services Centraux

Tableau 12	Évolution – Nombre de demandes reçues . . . . .	35
Tableau 13	Objet des demandes reçues . . . . .	37
Tableau 14	Résultat des demandes reçues . . . . .	44
Tableau 15	Délai de réponse finale. . . . .	47

##### • Sociétés paramunicipales, Sociétés contrôlées par la Ville et autres entités en avec la Ville

Tableau 16	Évolution – Nombre de demandes reçues . . . . .	49
Tableau 17	Objet des demandes reçues . . . . .	50
Tableau 18	Résultat des demandes reçues . . . . .	52
Tableau 19	Délai de réponse finale. . . . .	53

##### • Entités politiques

Tableau 20	Évolution – Nombre de demandes reçues . . . . .	54
Tableau 21	Objet des demandes reçues . . . . .	55
Tableau 22	Résultat des demandes reçues . . . . .	56
Tableau 23	Délai de réponse finale. . . . .	57

#### B. TABLEAUX 2010 - DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT

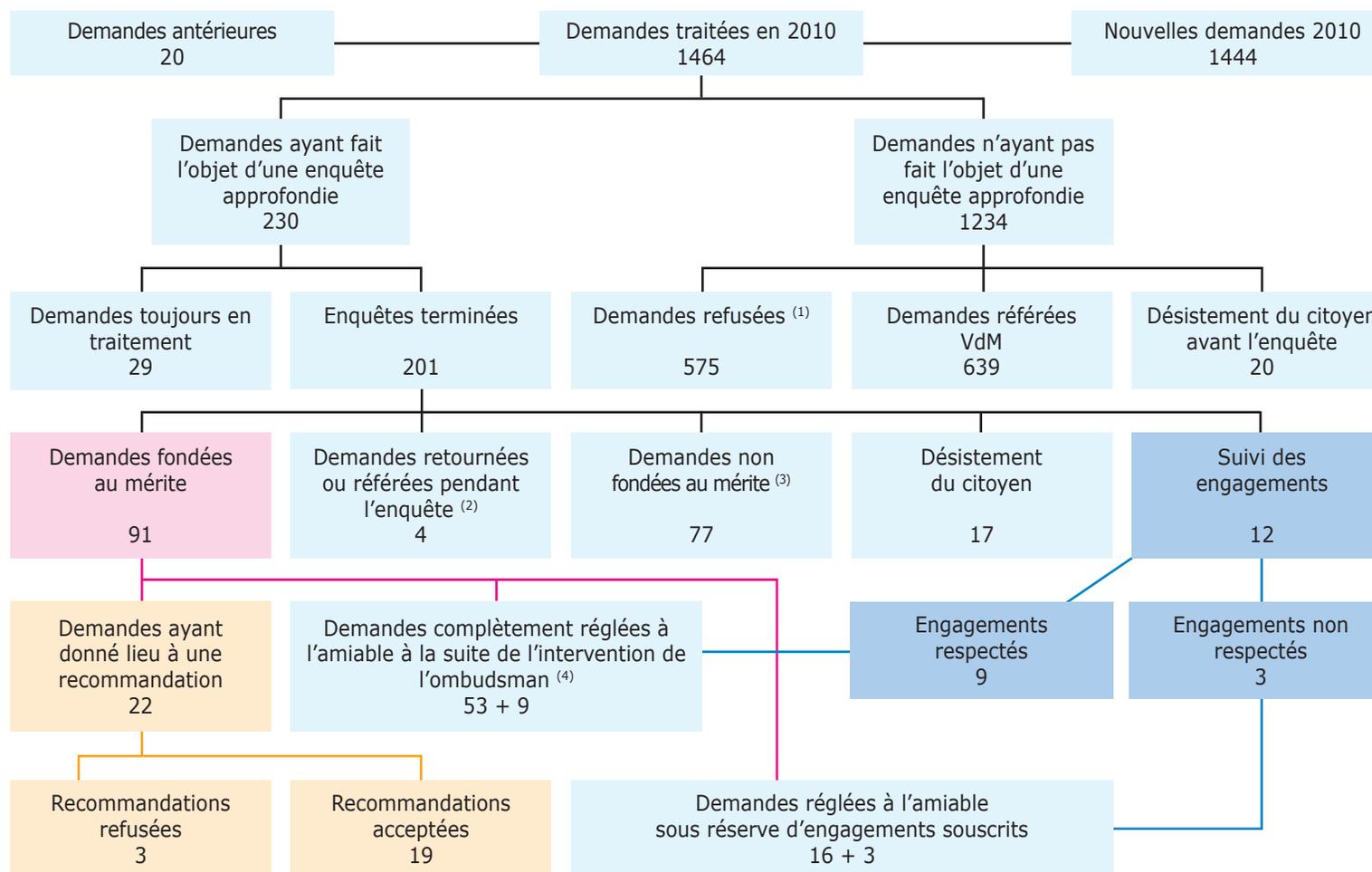
Tableau 24	Nombre de plaintes / Par objet spécifique. . . . .	58
Tableau 25	Résultat / Par chapitre . . . . .	60
Tableau 26	Nature des plaintes / Par entité. . . . .	61
Tableau 27	Résultat / Par entité . . . . .	68
Tableau 28	Délai de réponse finale . . . . .	70
Tableau 29	Résultat / Par disposition spécifique. . . . .	71
Tableau 30	Évolution / Nombre de dossiers 2006-2010 . . . . .	74
Tableau 31	Résultat / Par sous-objet . . . . .	75
Tableau 32	Données démographiques des plaignants . . . . .	77

#### C. LEXIQUE . . . . . 78

Tableau 1

## DEMANDES TRAITÉES EN 2010

Incluant les dossiers Charte



(1) Il s'agit généralement de sujets sur lesquels l'OdM n'a pas juridiction.

(2) Il s'agit de demandes pour lesquelles l'OdM a jugé préférable de retourner la demande du citoyen à l'instance concernée, en cours d'enquête, compte tenu de la volonté exprimée par celle-ci de ne pas attendre une recommandation pour agir.

(3) Il s'agit de demandes pour lesquelles, après enquête, l'OdM a décidé de mettre fin à son intervention parce que, par exemple, les normes avaient été respectées. Nos conclusions motivées ont néanmoins été expliquées au citoyen pour l'aider à comprendre ou à résoudre autrement son problème.

(4) Dans ces cas, l'enquête a été complétée et, après discussion avec l'OdM, le directeur de l'arrondissement ou du service concerné a accepté de régler le problème à l'avantage du citoyen, sans besoin d'une recommandation formelle.

Tableau 2

**ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES***Incluant les dossiers Charte*

OBJET	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Abri temporaire d'hiver	2	2	<b>2</b>
Accès à l'information	40	39	<b>21</b>
Accessibilité universelle	4	2	<b>4</b>
Animal	22	10	<b>14</b>
Appel d'offres	3	7	<b>1</b>
Application de la réglementation	78	42	<b>56</b>
Aqueduc / Égout	19	13	<b>15</b>
Arbre	37	35	<b>25</b>
Bibliothèque	4	2	<b>3</b>
Bruit	54	36	<b>35</b>
Circulation	27	22	<b>12</b>
Clôture	10	6	<b>3</b>
Communications	10	25	<b>16</b>
Comportement d'un employé	124	96	<b>79<sup>(1)</sup></b>
Conflit d'intérêts	1	0	<b>4</b>
Cour municipale (fonctionnement)	91	80	<b>89</b>
Culture	1	1	<b>0</b>
Déchets / Recyclage	38	30	<b>17</b>
Décision du Comité exécutif	1	3	<b>1</b>
Décision d'un Conseil d'arrondissement	12	2	<b>7</b>
Décision du Conseil municipal	3	3	<b>3</b>
Décision judiciaire	43	34	<b>10<sup>(2)</sup></b>

(1) En 2010, cette catégorie ne concerne que les plaintes contre des employés de la Ville de Montréal.

(2) En 2010, cette catégorie n'inclut pas les jugements de la Cour municipale de Montréal.

Tableau 2 (suite)

**ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES**

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Déneigement	40	19	<b>11</b>
Différend privé	s.o. <sup>(3)</sup>	s.o. <sup>(3)</sup>	<b>100</b>
Divers	54	46	<b>30</b>
Droits acquis	5	1	<b>2</b>
Droits de la personne	3	6	<b>1</b>
Entrée charretière	6	3	<b>3</b>
Environnement / Développement durable	5	3	<b>3</b>
Évaluation / Taxe foncière	30	35	<b>37</b>
Fourrière (autres)	5	5	<b>7</b>
Fourrière (entreposage de meubles)	63	29	<b>43</b>
Gestion des conduits souterrains	2	0	<b>0</b>
Immigration	3	4	<b>s.o.<sup>(4)</sup></b>
Incendie / Sécurité publique	6	12	<b>9</b>
Infraction à une loi	34	29	<b>24</b>
Jugement Cour municipale	s.o. <sup>(5)</sup>	s.o. <sup>(5)</sup>	<b>26</b>
Logement social / HLM / Subvention au logement	86	94	<b>105</b>
Nuisances	25	23	<b>16</b>
Organismes gouvernementaux	108	123	<b>143</b>
Parcs et espaces verts	11	4	<b>11</b>
Participation citoyenne	10	3	<b>5</b>
Permis	56	41	<b>53</b>
Personne handicapée	16	9	<b>12</b>

(3) Nouvelle catégorie depuis 2010.

(4) Cette catégorie n'est plus utilisée en 2010.

(5) Nouvelle catégorie en 2010.

Tableau 2 (suite)

**ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES***Incluant les dossiers Charte*

OBJET	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Piste cyclable	5	4	3
Propreté	25	12	10
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	2	11	6
Réclamation monétaire (arbre)	4	2	3
Réclamation monétaire (autres)	55	49	17
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	29	27	12
Réclamation monétaire (événement climatique)	3	0	0
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	5	5	3
Réclamation monétaire (incident de la route)	5	8	6
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	11	8	1
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	30	11	8
Relations de travail	38	39	33
Relations locataire / propriétaire	40	28	19
Remorquage	10	8	2
Ruelle	7	12	14
Salubrité	24	29	32
Sports et loisirs	23	15	10
Stationnement / SRRR / Vignettes	59	54	75
Subvention autre que logement	15	19	28
Taxe (sauf foncière)	24	23	19
Taxi	3	0	4
Transport	23	21	12
Voirie / Travaux publics	63	63	42
Zonage / Urbanisme / Dérogation	18	17	27
<b>TOTAL</b>	<b>1713</b>	<b>1444</b>	<b>1444</b>

Tableau 3

**RÉSULTAT / PAR OBJET***Incluant les dossiers Charte*

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Abri temporaire d'hiver	<b>2</b>	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accès à l'information	<b>21</b>	0	3	18	0	0	0	0	0	0	0	0
Accessibilité universelle	<b>4</b>	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1
Animal	<b>14</b>	0	9	4	0	0	0	1	0	0	0	0
Appel d'offres	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Application de la réglementation	<b>56</b>	0	41	5	0	0	8	2	0	0	0	0
Aqueduc / Égout	<b>15</b>	0	10	1	0	0	1	1	0	0	0	2
Arbre	<b>25</b>	0	19	0	0	0	1	5	0	0	0	0
Bibliothèque	<b>3</b>	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Bruit	<b>35</b>	2	23	0	1	0	3	0	0	1	3	2
Circulation	<b>12</b>	0	7	2	1	0	1	1	0	0	0	0
Clôture	<b>3</b>	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Communications	<b>16</b>	0	7	1	0	0	1	4	0	0	0	3
Comportement d'un employé	<b>79</b>	0	39	39	0	0	0	1	0	0	0	0
Conflit d'intérêts	<b>4</b>	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Cour municipale (fonctionnement)	<b>89</b>	0	70	9	2	1	3	4	0	0	0	0
Déchets / Recyclage	<b>17</b>	0	7	9	0	0	0	0	0	0	0	1
Décision du Comité exécutif	<b>1</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Décision d'un Conseil d'arrondissement	<b>7</b>	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0

Tableau 3 (suite)

**RÉSULTAT / PAR OBJET***Incluant les dossiers Charte*

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Décision du Conseil municipal	<b>3</b>	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Décision judiciaire	<b>10</b>	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0
Déneigement	<b>11</b>	0	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Différend privé	<b>100</b>	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Divers	<b>30</b>	2	16	7	0	0	4	0	0	1	0	0
Droits acquis	<b>2</b>	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Droits de la personne	<b>1</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Entrée charretière	<b>3</b>	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Environnement / Développement durable	<b>3</b>	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Évaluation / Taxe foncière	<b>37</b>	1	29	4	0	0	2	0	0	0	1	0
Fourrière (autres)	<b>7</b>	0	4	1	0	0	1	1	0	0	0	0
Fourrière (entreposage de meubles)	<b>43</b>	3	12	0	7	0	0	3	17	0	0	1
Incendie / Sécurité publique	<b>9</b>	1	5	1	0	0	0	1	0	1	0	0
Infraction à une loi	<b>24</b>	1	1	22	0	0	0	0	0	0	0	0
Jugement Cour municipale	<b>26</b>	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0
Logement social / HLM / Subvention au logement	<b>105</b>	3	79	5	1	0	7	5	1	2	1	1
Nuisances	<b>16</b>	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Organismes gouvernementaux	<b>143</b>	0	0	143	0	0	0	0	0	0	0	0
Parcs et espaces verts	<b>11</b>	0	7	0	0	0	0	1	0	2	1	0

Tableau 3 (suite)

**RÉSULTAT / PAR OBJET**

Incluant les dossiers Charte

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Participation citoyenne	<b>5</b>	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1
Permis	<b>53</b>	1	42	2	0	0	2	3	0	0	0	3
Personne handicapée	<b>12</b>	0	5	0	0	1	1	2	0	0	1	2
Piste cyclable	<b>3</b>	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Propreté	<b>10</b>	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	<b>6</b>	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (arbre)	<b>3</b>	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (autres)	<b>17</b>	0	3	12	0	0	1	1	0	0	0	0
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	<b>12</b>	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	1
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	<b>3</b>	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (incident de la route)	<b>6</b>	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	<b>1</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	<b>8</b>	0	0	6	0	0	2	0	0	0	0	0
Relations de travail	<b>33</b>	0	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0
Relations locataire / propriétaire	<b>19</b>	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0
Remorquage	<b>2</b>	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Ruelle	<b>14</b>	0	11	0	0	0	1	1	0	0	0	1
Salubrité	<b>32</b>	0	20	2	0	0	7	1	0	0	0	2
Sports et loisirs	<b>10</b>	0	8	1	0	0	1	0	0	0	0	0

Tableau 3 (suite)

**RÉSULTAT / PAR OBJET***Incluant les dossiers Charte*

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>75</b>	2	28	33	0	1	2	4	0	3	2	0
Subvention autre que logement	<b>28</b>	0	22	1	0	0	5	0	0	0	0	0
Taxe (sauf foncière)	<b>19</b>	0	13	1	0	0	4	1	0	0	0	0
Taxi	<b>4</b>	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Transport	<b>12</b>	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0
Voirie / Travaux publics	<b>42</b>	1	30	2	2	0	1	1	0	2	3	0
Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>27</b>	1	14	1	1	0	5	1	0	1	0	3
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>1444</b>	<b>20</b>	<b>639</b>	<b>575</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>73</b>	<b>49</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>26</b>

Tableau 4

### ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES - 2004 À 2010

Incluant les dossiers Charte

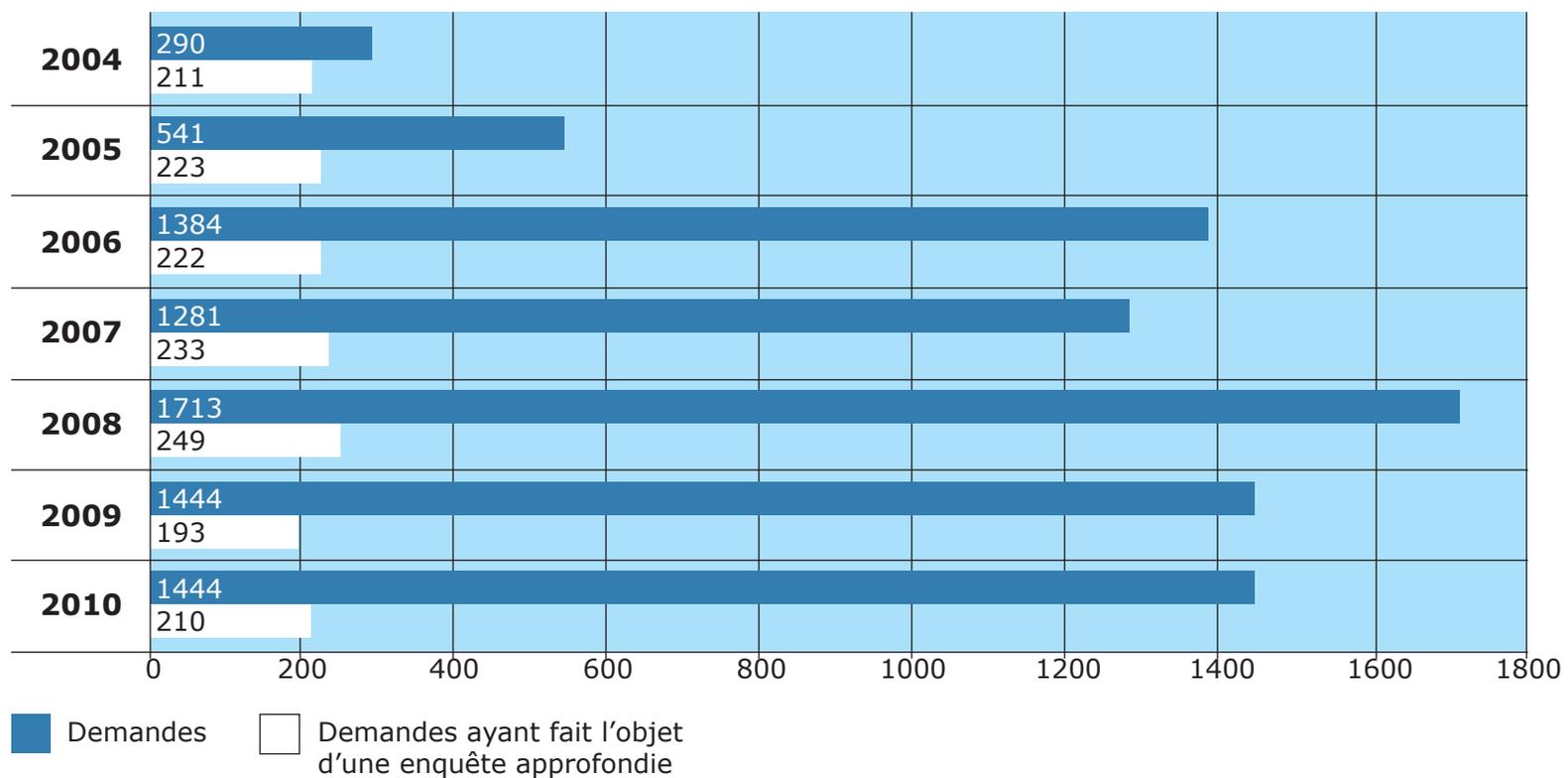


Tableau 5

**DÉLAI DE RÉPONSE FINALE AUX CITOYENS***Incluant les dossiers Charte***A. TOUTES LES DEMANDES**

	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2011	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2008	1448	51	35	42	67	27	15	27	1	<b>1713</b>	6,87 jours
%	84,53	2,98	2,04	2,45	3,91	1,58	0,88	1,58	0,06	<b>100%</b>	
2009	1225	48	24	32	54	35	12	12	2	<b>1444</b>	6,15 jours
%	84,83	3,32	1,66	2,22	3,74	2,42	0,83	0,83	0,14	<b>100%</b>	
2010	1172	77	35	44	49	21	5	15	26	<b>1444</b>	5,27 jours
%	81,16	5,33	2,42	3,05	3,39	1,45	0,35	1,04	1,80	<b>100%</b>	

**B. DEMANDES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE APPROFONDIE**

	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2011	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2008	14	25	31	42	67	27	15	27	1	<b>249</b>	40,96 jours
%	5,62	10,04	12,45	16,87	26,91	10,84	6,02	10,84	0,4	<b>100%</b>	
2009	15	13	20	30	54	35	12	12	2	<b>193</b>	38,48 jours
%	7,77	6,74	10,36	15,54	27,98	18,13	6,22	6,22	1,04	<b>100%</b>	
2010	7	22	24	42	48	21	5	15	26	<b>210</b>	28,78 jours
%	3,33	10,48	11,43	20	22,86	10	2,38	7,14	12,38	<b>100%</b>	

Tableau 6

**MODE DE SOUMISSION DES DEMANDES***Incluant les dossiers Charte*

MODE	NOMBRE EN 2009	%	NOMBRE EN 2010	%
En personne	195	13,50	138	9,56
Par courriel	163	11,29	178	12,33
Par la poste	95	6,58	77	5,33
Par télécopieur	46	3,19	39	2,70
Par téléphone	925	64,06	996	68,98
À l'initiative de l'OdM	20	1,39	16	1,11
<b>TOTAL</b>	<b>1 444</b>	<b>100 %</b>	<b>1 444</b>	<b>100 %</b>

Tableau 7

## DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2010

Incluant les dossiers Charte

### A. SEXE

Sexe	Nombre	%
Femme	660	46,45
Homme	761	53,55
<b>TOTAL</b>	<b>1421<sup>(1)</sup></b>	<b>100%</b>

### B. LANGUE DE CORRESPONDANCE

Langue	Nombre	%
Français	1118	78,29
Anglais	310	21,71
<b>TOTAL</b>	<b>1428<sup>(1)</sup></b>	<b>100%</b>

### C. GROUPE D'ÂGE<sup>(2)</sup>

Groupe d'âge	Nombre	%
Moins de 18 ans	4	0,28
18-25 ans	21	1,48
26-50 ans	437	30,75
51-64 ans	192	13,51
65 ans +	150	10,56
Inconnu	617	43,42
<b>TOTAL</b>	<b>1421<sup>(1)</sup></b>	<b>100%</b>

### D. ORIGINE DES PLAIGNANTS<sup>(3)</sup>

Origine	Nombre	%
Ethnoculturelle	282	19,85
Canadienne	851	59,89
Inconnue	288	20,27
<b>TOTAL</b>	<b>1421<sup>(1)</sup></b>	<b>100%</b>

(1) Des 1444 dossiers ouverts en 2010, 16 ont été initiés par l'OdM et 7, par une personne morale.

(2) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 56,58% des personnes ont confirmé à quel groupe d'âge elles appartiennent.

(3) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 79,73% des personnes ont fourni cette information.

Tableau 7 (suite)

## DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2010

Incluant les dossiers Charte

### E. DÉTAIL DE L'ORIGINE ETHNOCULTURELLE

Origine	Nombre	%
Allemand	4	1,42
Américain (États-Unis)	7	2,48
Chinois	8	2,84
Égyptien	2	0,71
Français	18	6,38
Grec	17	6,03
Haïtien	15	5,32
Indien de l'Inde	4	1,42
Irlandais	3	1,06
Italien	60	21,28
Jamaïquain	2	0,71
Juif	7	2,48
Marocain	4	1,42
Portugais	2	0,71
Roumain	5	1,77
Russe	4	1,42
Syrien	1	0,35
Turc	1	0,35
Ukrainien	1	0,35
Vietnamien	2	0,71
Autre	115	40,78
<b>TOTAL</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>

### F. PLAIGNANTS D'UNE MINORITÉ VISIBLE <sup>(4)</sup>

Minorité visible	Nombre	%
Oui	137	9,64
Non	985	69,32
Inconnue	299	21,04
<b>TOTAL</b>	<b>1421 <sup>(1)</sup></b>	<b>100%</b>

### G. DÉTAIL SUR LES MINORITÉS VISIBLES DÉCLARÉES

Minorité visible	Nombre	%
Arabe	51	37,23
Asiatique	17	12,41
Asie du sud	5	3,65
Latino-américain	14	10,22
Noir	50	36,5
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

(4) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 78,96% des personnes nous ont révélé cette information.

Tableau 8

**ARRONDISSEMENTS****ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES***Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Ahuntsic-Cartierville	59	62	<b>49</b>
Anjou	10	9	<b>11</b>
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	90	31	<b>66</b>
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	7	6	<b>2</b>
Lachine	14	3	<b>4</b>
LaSalle	14	23	<b>20</b>
Le Plateau-Mont-Royal	85	70	<b>76</b>
Le Sud-Ouest	28	30	<b>27</b>
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	57	49	<b>27</b>
Montréal-Nord	15	16	<b>25</b>
Outremont	6	4	<b>15</b>
Pierrefonds-Roxboro	9	6	<b>22</b>
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	28	33	<b>28</b>
Rosemont – La Petite-Patrie	56	46	<b>47</b>
Saint-Laurent	18	12	<b>9</b>
Saint-Léonard	15	5	<b>8</b>
Verdun	28	22	<b>26</b>
Ville-Marie	109	60	<b>75</b>
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	33	29	<b>20</b>
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	3	2	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>684</b>	<b>518</b>	<b>557</b>

Tableau 9

## ARRONDISSEMENTS

### OBJET DES DEMANDES REÇUES

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Ahuntsic-Cartierville</b>	Appel d'offres	<b>1</b>
	Application de la réglementation	<b>2</b>
	Aqueduc / Égout	<b>1</b>
	Arbre	<b>3</b>
	Bibliothèque	<b>1</b>
	Bruit	<b>1</b>
	Comportement d'un employé	<b>1</b>
	Déchets / Recyclage	<b>1</b>
	Déneigement	<b>2</b>
	Divers	<b>2</b>
	Entrée charretière	<b>1</b>
	Incendie / Sécurité publique	<b>1</b>
	Nuisances	<b>1</b>
	Parcs et espaces verts	<b>4</b>
	Permis	<b>5</b>
	Propreté	<b>1</b>
	Ruelle	<b>1</b>
	Salubrité	<b>3</b>
	Sports et loisirs	<b>1</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>1</b>
Voirie / Travaux publics	<b>11</b>	
Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>4</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>

Tableau 9 (suite)

**ARRONDISSEMENTS**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Anjou</b>	Application de la réglementation	<b>1</b>
	Arbre	<b>1</b>
	Bruit	<b>3</b>
	Circulation	<b>2</b>
	Comportement d'un employé	<b>1</b>
	Salubrité	<b>1</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>1</b>
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>

Tableau 9 (suite)

**ARRONDISSEMENTS**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce</b>	Abri temporaire d'hiver	<b>1</b>
	Accès à l'information	<b>1</b>
	Animal	<b>1</b>
	Appel d'offres	<b>1</b>
	Application de la réglementation	<b>4</b>
	Aqueduc / Égout	<b>4</b>
	Arbre	<b>9</b>
	Bibliothèque	<b>2</b>
	Bruit	<b>3</b>
	Circulation	<b>1</b>
	Communications	<b>2</b>
	Comportement d'un employé	<b>2</b>
	Déchets / Recyclage	<b>3</b>
	Décision du Conseil d'arrondissement	<b>2</b>
	Fourrière (entreposage de meubles)	<b>3</b>
	Nuisances	<b>3</b>
	Permis	<b>8</b>
	Propreté	<b>1</b>
	Salubrité	<b>8</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>1</b>
Voirie / Travaux publics	<b>2</b>	
Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>4</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>66</b>

Tableau 9 (suite)

**ARRONDISSEMENTS**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève</b>	Nuisances	<b>1</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>
<b>Lachine</b>	Animal	<b>1</b>
	Divers	<b>1</b>
	Propreté	<b>1</b>
	Taxe (sauf foncière)	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>
<b>LaSalle</b>	Abri temporaire d'hiver	<b>1</b>
	Application de la réglementation	<b>1</b>
	Bruit	<b>1</b>
	Comportement d'un employé	<b>1</b>
	Divers	<b>1</b>
	Décision du Conseil d'arrondissement	<b>1</b>
	Fourrière (entreposage de meubles)	<b>1</b>
	Parcs et espaces verts	<b>2</b>
	Permis	<b>1</b>
	Propreté	<b>1</b>
	Ruelle	<b>1</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>5</b>
	Taxe (sauf foncière)	<b>1</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	

Tableau 9 (suite)

**ARRONDISSEMENTS**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Le Plateau-Mont-Royal</b>	Accès à l'information	<b>1</b>
	Animal	<b>1</b>
	Application de la réglementation	<b>10</b>
	Bruit	<b>9</b>
	Circulation	<b>5</b>
	Communications	<b>4</b>
	Comportement d'un employé	<b>6</b>
	Déchets / Recyclage	<b>1</b>
	Décision du Conseil d'arrondissement	<b>2</b>
	Déneigement	<b>3</b>
	Fourrière (entreposage de meubles)	<b>2</b>
	Nuisances	<b>1</b>
	Permis	<b>12</b>
	Personne handicapée	<b>3</b>
	Piste cyclable	<b>1</b>
	Ruelle	<b>2</b>
	Salubrité	<b>4</b>
	Sports et loisirs	<b>1</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>1</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>1</b>
Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>6</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>76</b>

Tableau 9 (suite)

**ARRONDISSEMENTS**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Le Sud-Ouest</b>	Accès à l'information	<b>1</b>
	Animal	<b>1</b>
	Application de la réglementation	<b>3</b>
	Aqueduc / Égout	<b>2</b>
	Bruit	<b>2</b>
	Comportement d'un employé	<b>1</b>
	Incendie / Sécurité publique	<b>1</b>
	Nuisances	<b>1</b>
	Parcs et espaces verts	<b>2</b>
	Permis	<b>3</b>
	Personne handicapée	<b>2</b>
	Propreté	<b>2</b>
	Salubrité	<b>1</b>
	Sports et loisirs	<b>2</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>1</b>
	Subvention (autre que logement)	<b>1</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	

Tableau 9 (suite)

**ARRONDISSEMENTS**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Mercier – Hochelaga-Maisonneuve</b>	Animal	<b>3</b>
	Application de la réglementation	<b>3</b>
	Arbre	<b>3</b>
	Bruit	<b>1</b>
	Comportement d'un employé	<b>4</b>
	Déchets / Recyclage	<b>2</b>
	Droits acquis	<b>1</b>
	Permis	<b>2</b>
	Personne handicapée	<b>1</b>
	Propreté	<b>1</b>
	Ruelle	<b>1</b>
	Salubrité	<b>2</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>2</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	

Tableau 9 (suite)

## ARRONDISSEMENTS

### OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Montréal-Nord</b>	Animal	<b>2</b>
	Application de la réglementation	<b>2</b>
	Arbre	<b>1</b>
	Bruit	<b>1</b>
	Clôture	<b>1</b>
	Communications	<b>1</b>
	Comportement d'un employé	<b>1</b>
	Décision du Conseil d'arrondissement	<b>1</b>
	Nuisances	<b>2</b>
	Parcs et espaces verts	<b>1</b>
	Permis	<b>5</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>5</b>
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	
<b>Outremont</b>	Accès à l'information	<b>1</b>
	Application de la réglementation	<b>6</b>
	Arbre	<b>1</b>
	Déchets / Recyclage	<b>1</b>
	Déneigement	<b>1</b>
	Divers	<b>2</b>
	Fourrière (entreposage de meubles)	<b>1</b>
	Sports et loisirs	<b>1</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	

Tableau 9 (suite)

**ARRONDISSEMENTS**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Pierrefonds-Roxboro</b>	Application de la réglementation	<b>2</b>
	Aqueduc / Égout	<b>1</b>
	Bibliothèque	<b>1</b>
	Environnement / Développement durable	<b>1</b>
	Nuisances	<b>2</b>
	Participation citoyenne	<b>4</b>
	Permis	<b>3</b>
	Ruelle	<b>2</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>2</b>
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>

Tableau 9 (suite)

**ARRONDISSEMENTS****OBJET DES DEMANDES REÇUES***Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles</b>	Accès à l'information	<b>1</b>
	Application de la réglementation	<b>4</b>
	Arbre	<b>3</b>
	Bruit	<b>2</b>
	Comportement d'un employé	<b>2</b>
	Déneigement	<b>1</b>
	Divers	<b>1</b>
	Entrée charretière	<b>1</b>
	Fourrière (entreposage de meubles)	<b>1</b>
	Nuisances	<b>1</b>
	Permis	<b>2</b>
	Sports et loisirs	<b>1</b>
	Taxe (sauf foncière)	<b>2</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>5</b>
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	

Tableau 9 (suite)

**ARRONDISSEMENTS**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Rosemont – La Petite-Patrie</b>	Accès à l'information	<b>1</b>
	Animal	<b>2</b>
	Application de la réglementation	<b>1</b>
	Aqueduc / Égout	<b>2</b>
	Arbre	<b>2</b>
	Circulation	<b>2</b>
	Comportement d'un employé	<b>2</b>
	Déneigement	<b>2</b>
	Fourrière (entreposage de meubles)	<b>2</b>
	Nuisances	<b>4</b>
	Permis	<b>6</b>
	Personne handicapée	<b>1</b>
	Propreté	<b>2</b>
	Ruelle	<b>3</b>
	Salubrité	<b>2</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>10</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>3</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

Tableau 9 (suite)

## ARRONDISSEMENTS

### OBJET DES DEMANDES REÇUES

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Saint-Laurent</b>	Accès à l'information	<b>2</b>
	Application de la réglementation	<b>2</b>
	Aqueduc / Égout	<b>1</b>
	Clôture	<b>2</b>
	Salubrité	<b>1</b>
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>
<b>Saint-Léonard</b>	Aqueduc / Égout	<b>1</b>
	Comportement d'un employé	<b>1</b>
	Déneigement	<b>1</b>
	Salubrité	<b>3</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>1</b>
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

Tableau 9 (suite)

## ARRONDISSEMENTS

### OBJET DES DEMANDES REÇUES

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Verdun</b>	Accès à l'information	<b>2</b>
	Application de la réglementation	<b>4</b>
	Aqueduc / Égout	<b>1</b>
	Bruit	<b>1</b>
	Comportement d'un employé	<b>1</b>
	Décision du Conseil d'arrondissement	<b>1</b>
	Déchets / Recyclage	<b>6</b>
	Entrée charretière	<b>1</b>
	Fourrière (entreposage de meubles)	<b>2</b>
	Permis	<b>2</b>
	Salubrité	<b>1</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>1</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>2</b>
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

Tableau 9 (suite)

## ARRONDISSEMENTS

### OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Ville-Marie</b>	Accès à l'information	<b>1</b>
	Animal	<b>2</b>
	Application de la réglementation	<b>9</b>
	Aqueduc / Égout	<b>2</b>
	Bruit	<b>8</b>
	Comportement d'un employé	<b>2</b>
	Déchets / Recyclage	<b>2</b>
	Déneigement	<b>1</b>
	Fourrière (entreposage de meubles)	<b>31</b>
	Parcs et espaces verts	<b>2</b>
	Permis	<b>2</b>
	Personne handicapée	<b>1</b>
	Propreté	<b>1</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>6</b>
	Subvention autre que logement	<b>1</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>3</b>
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	

Tableau 9 (suite)

**ARRONDISSEMENTS**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension</b>	Application de la réglementation	<b>1</b>
	Arbre	<b>2</b>
	Circulation	<b>1</b>
	Comportement d'un employé	<b>2</b>
	Conflit d'intérêts	<b>1</b>
	Divers	<b>1</b>
	Participation citoyenne	<b>1</b>
	Permis	<b>2</b>
	Personne handicapée	<b>2</b>
	Ruelle	<b>1</b>
	Sports et loisirs	<b>1</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>2</b>
	Subvention autre que logement	<b>1</b>
	Voirie / Travaux publics	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	

Tableau 10

## ARRONDISSEMENTS RÉSULTAT DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Ahuntsic-Cartierville	49	2	34	0	1	0	4	1	0	3	3	1
Anjou	11	0	7	0	0	0	3	0	0	0	1	0
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	66	2	38	5	3	0	6	5	0	0	0	7
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Lachine	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LaSalle	20	1	12	2	0	0	3	1	0	1	0	0
Le Plateau-Mont-Royal	76	0	54	10	2	0	4	6	0	0	0	0
Le Sud-Ouest	27	0	20	1	0	0	2	1	0	0	1	2
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	27	0	22	2	0	0	1	1	0	0	1	0
Montréal-Nord	25	1	17	4	0	0	0	0	0	1	1	1
Outremont	15	0	6	3	0	0	4	1	0	0	0	1
Pierrefonds-Roxboro	22	0	13	0	0	0	4	2	0	1	0	2
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	28	1	17	4	1	0	0	3	1	0	0	1
Rosemont – La Petite-Patrie	47	0	36	3	0	0	2	3	0	2	0	1
Saint-Laurent	9	0	4	2	0	0	2	1	0	0	0	0
Saint-Léonard	8	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verdun	26	0	13	8	1	0	1	2	1	0	0	0
Ville-Marie	75	4	40	3	4	0	2	3	15	0	1	3
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	20	0	14	3	0	2	1	0	0	0	0	0
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>557</b>	<b>12</b>	<b>359</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>19</b>

Tableau 11

## ARRONDISSEMENTS DÉLAI DE RÉPONSE FINALE

Incluant les dossiers Charte

### Enquêtes approfondies seulement

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

ARRONDISSEMENT VISÉ	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2011	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Ahuntsic-Cartierville	0	1	1	4	3	1	1	1	1	<b>13</b>	33,42
Anjou	0	0	0	0	1	1	1	1	0	<b>4</b>	74,5
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	0	1	2	3	6	1	0	1	7	<b>21</b>	29,93
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>	54
Lachine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	-
LaSalle	0	0	2	1	1	1	0	0	0	<b>5</b>	26,4
Le Plateau-Mont-Royal	0	0	0	4	5	2	1	0	0	<b>12</b>	37,75
Le Sud-Ouest	0	2	0	1	0	1	0	0	2	<b>6</b>	20,5
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	0	0	0	2	1	0	0	0	0	<b>3</b>	21,33
Montréal-Nord	1	0	0	0	1	0	0	0	1	<b>3</b>	17
Outremont	0	0	1	1	0	2	1	0	1	<b>6</b>	44
Pierrefonds-Roxboro	0	1	0	1	0	1	0	4	2	<b>9</b>	92,71
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	0	0	1	0	1	0	1	2	1	<b>6</b>	85,4
Rosemont-La Petite-Patrie	0	0	0	0	4	3	0	0	1	<b>8</b>	41,29
Saint-Laurent	0	0	0	1	1	1	0	0	0	<b>3</b>	31
Saint-Léonard	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	-
Verdun	0	0	0	0	3	1	0	1	0	<b>5</b>	57,8
Ville-Marie	1	8	7	7	2	0	0	0	3	<b>28</b>	10,96
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	1	0	0	1	1	0	0	0	0	<b>3</b>	16,33

Tableau 12

**SERVICES CENTRAUX****ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES***Incluant les dossiers Charte*

SERVICE VISÉ <sup>(1)</sup>	NOMBRE		
	2008	2009	2010
<b>Direction générale</b>			
Concertation des arrondissements	s.o. <sup>(2)</sup>	s.o. <sup>(2)</sup>	<b>2</b>
Direction des communications et des relations avec les citoyens	1	4	<b>2</b>
Direction des Muséums nature de Montréal	1	0	<b>1</b>
Direction du greffe	6	7	<b>4</b>
Unité de la propreté et du déneigement	s.o. <sup>(3)</sup>	1	<b>0</b>
Direction de l'approvisionnement	1	2	<b>0</b>
Direction du matériel roulant et des ateliers	0	1	<b>0</b>
<b>Finances</b>			
Direction des revenus et de la fiscalité	43	46	<b>48</b>
Direction de la comptabilité et du contrôle financier	0	1	<b>0</b>
Direction de la gestion financière	0	1	<b>0</b>
<b>Affaires juridiques et évaluation foncière</b>			
Direction de l'évaluation foncière	11	6	<b>9</b>
Direction des affaires pénales et criminelles	127	108	<b>124</b>
Affaires juridiques	108	88	<b>50</b>
<b>Immeubles et systèmes d'information</b>			
Direction des immeubles	1	1	<b>2</b>
Direction des systèmes d'information	s.o. <sup>(4)</sup>	s.o. <sup>(4)</sup>	<b>1</b>
Direction stratégies et transactions immobilières	4	4	<b>6</b>

(1) Une restructuration majeure a eu lieu en 2010, les données des années antérieures ont donc été regroupées sous l'unité administrative responsable en 2010.

(2) Nouvelle unité administrative en 2010, aucun équivalent pour les années antérieures.

(3) Nouvelle unité administrative en 2009.

(4) Nouvelle direction, en 2010, aucun équivalent pour les années antérieures.

Tableau 12 (suite)

**SERVICES CENTRAUX****ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES***Incluant les dossiers Charte*

SERVICE VISÉ <sup>(1)</sup>	NOMBRE		
	2008	2009	2010
<b>Développement et opérations</b>			
Direction de l'environnement et du développement durable	5	4	<b>5</b>
Direction du développement culturel et du patrimoine	2	1	<b>3</b>
Direction du développement économique et urbain	0	0	<b>2</b>
Direction de l'habitation	13	17	<b>27</b>
Direction des grands parcs et du verdissement	3	1	<b>1</b>
Direction des sports	3	3	<b>4</b>
Bureau du Mont-Royal	2	1	<b>0</b>
Direction des transports	2	1	<b>7</b>
Direction des travaux publics	1	2	<b>1</b>
<b>Eau</b>			
Toutes directions confondues	2	2	<b>3</b>
<b>Capital humain</b>			
Toutes directions confondues	27	21	<b>31</b>
<b>Police</b>			
Service des communications opérationnelles	8	2	<b>4</b>
Direction du service de police	106	106	<b>86</b>
Direction des opérations corporatives (agents de stationnement)	23	34	<b>40</b>
<b>Sécurité incendie de Montréal</b>			
Toutes directions confondues	10	16	<b>10</b>
<b>Ancienne fourrière municipale</b>			
Direction de l'administration et du soutien opérationnel	62	6 <sup>(5)</sup>	<b>s.o.<sup>(5)</sup></b>
<b>TOTAL</b>	<b>572</b>	<b>487</b>	<b>473</b>

(5) En 2009, la responsabilité d'entreposer les biens de citoyens évincés a été dévolue à chaque arrondissement.

Tableau 13

**SERVICES CENTRAUX**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

SERVICE VISÉ	DIRECTION / OBJET	NOMBRE 2010
<b>Direction générale</b>	<b>Concertation des arrondissements</b>	
	Communications	<b>1</b>
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	<b>1</b>
	<b>Direction des communications et des relations avec les citoyens</b>	
	Communications	<b>1</b>
	Comportement d'un employé	<b>1</b>
	<b>Direction des Muséums nature de Montréal</b>	
	Sports et loisirs	<b>1</b>
	<b>Direction du greffe</b>	
	Accès à l'information	<b>3</b>
	Divers	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>
	<b>Finances</b>	<b>Direction des revenus et de la fiscalité</b>
Évaluation / Taxe foncière		<b>29</b>
Réclamation monétaire (autre)		<b>2</b>
Taxe (sauf foncière)		<b>17</b>
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>

Tableau 13 (suite)

**SERVICES CENTRAUX**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

SERVICE VISÉ	DIRECTION / OBJET	NOMBRE 2010
<b>Affaires juridiques et évaluation foncière</b>	<b>Direction de l'évaluation foncière</b>	
	Divers	<b>1</b>
	Évaluation / Taxe foncière	<b>8</b>
	<b>Direction des affaires pénales et criminelles</b>	
	Communications	<b>3</b>
	Comportement d'un employé	<b>6</b>
	Cour municipale (fonctionnement)	<b>89</b>
	Jugement Cour municipale	<b>26</b>
	<b>Affaires juridiques</b>	
	Divers	<b>1</b>
	Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	<b>6</b>
	Réclamation monétaire (arbre)	<b>3</b>
	Réclamation monétaire (autres)	<b>12</b>
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	<b>12</b>
	Réclamation monétaire (fourrière municipale)	<b>3</b>
	Réclamation monétaire (incident de la route)	<b>5</b>
	Réclamation monétaire (nid-de-poule)	<b>1</b>
	Réclamation monétaire (travaux municipaux)	<b>7</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>183</b>

Tableau 13 (suite)

**SERVICES CENTRAUX**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

SERVICE VISÉ	DIRECTION / OBJET	NOMBRE 2010
<b>Immeubles et systèmes d'information</b>	<b>Direction des immeubles</b>	
	Comportement d'un employé	<b>1</b>
	Divers	<b>1</b>
	<b>Direction des systèmes d'information</b>	
	Divers	<b>1</b>
	<b>Direction stratégies et transactions immobilières</b>	
	Divers	<b>1</b>
	Ruelle	<b>3</b>
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>

Tableau 13 (suite)

**SERVICES CENTRAUX**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

SERVICE VISÉ	DIRECTION / OBJET	NOMBRE 2010
<b>Développement et opérations</b>	<b>Direction de l'environnement et du développement durable</b>	
	Communications	2
	Déchets / Recyclage	1
	Environnement / Développement durable	2
	<b>Direction du développement culturel et du patrimoine</b>	
	Circulation	1
	Conflit d'intérêts	1
	Subvention autre que logement	1
	<b>Direction du développement économique et urbain</b>	
	Droits acquis	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	2
	<b>Direction de l'habitation</b>	
	Salubrité	2
	Subvention autre que logement	23
	<b>Direction des grands parcs et du verdissement</b>	
	Parcs et espaces verts	1
	Bruit	1
	<b>Direction des sports</b>	
	Sports et loisirs	3
	<b>Direction des transports</b>	
	Piste cyclable	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	5
	<b>Direction des travaux publics</b>	
	Communications	1
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Tableau 13 (suite)

**SERVICES CENTRAUX**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

SERVICE VISÉ	DIRECTION / OBJET	NOMBRE 2010
<b>Eau</b>	<b>Toutes directions confondues</b>	
	Aqueduc / Égout	<b>2</b>
	Comportement d'un employé	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>
<b>Capital humain</b>	<b>Toutes directions confondues</b>	
	Comportement d'un employé	<b>1</b>
	Relations de travail	<b>30</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

Tableau 13 (suite)

**SERVICES CENTRAUX**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

SERVICE VISÉ	DIRECTION / OBJET	NOMBRE 2010
<b>Police</b>	<b>Service des communications opérationnelles</b>	
	Taxi	<b>4</b>
	<b>Direction du service de police</b>	
	Accès à l'information	<b>4</b>
	Accessibilité universelle	<b>2</b>
	Animal	<b>1</b>
	Application de la réglementation	<b>1</b>
	Circulation	<b>3</b>
	Comportement d'un employé	<b>28</b>
	Divers	<b>5</b>
	Droits de la personne	<b>1</b>
	Fourrière (autres)	<b>7</b>
	Incendie / Sécurité publique	<b>1</b>
	Infraction à une loi	<b>22</b>
	Nuisances	<b>1</b>
	Relations de travail	<b>2</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>8</b>
	<b>Direction des opérations corporatives</b>	
	Communications	<b>1</b>
	Comportement d'un employé	<b>10</b>
	Remorquage	<b>2</b>
	Stationnement / SRRR / Vignettes	<b>27</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>130</b>

Tableau 13 (suite)

**SERVICES CENTRAUX**  
**OBJET DES DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

SERVICE VISÉ	DIRECTION / OBJET	NOMBRE 2010
<b>Sécurité incendie de Montréal</b>	<b>Toutes directions confondues</b>	
	Accès à l'information	<b>2</b>
	Application de la réglementation	<b>1</b>
	Incendie / Sécurité publique	<b>6</b>
	Personne handicapée	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>

Tableau 14

## SERVICES CENTRAUX RÉSULTAT DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
<b>Direction générale</b>												
Concertation des arrondissements	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Direction des communications et des relations avec les citoyens	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Direction des Muséums nature de Montréal	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction du greffe	4	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Finances</b>												
Direction des revenus et de la fiscalité	48	1	39	1	0	0	6	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Affaires juridiques et évaluation foncière</b>												
Direction de l'évaluation foncière	9	0	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction des affaires pénales et criminelles	124	0	75	37	2	1	3	5	0	0	0	1
Direction des affaires juridiques	50	0	1	44	0	0	3	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>0</b>	<b>82</b>	<b>84</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Tableau 14 (suite)

## SERVICES CENTRAUX RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
<b>Immeubles et systèmes d'information</b>												
Direction des immeubles	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction des systèmes d'information	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Direction stratégies et transactions immobilières	6	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Développement et opérations</b>												
Direction de l'environnement et du développement durable	5	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Direction du développement culturel et du patrimoine	3	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Direction du développement économique et urbain	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction de l'habitation	27	0	21	0	0	0	5	1	0	0	0	0
Direction des grands parcs et du verdissement	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Direction des sports	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direction des transports	7	0	4	0	0	0	0	0	0	1	2	0
Direction des travaux publics	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Tableau 14 (suite)

## SERVICES CENTRAUX

### RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
<b>Eau</b>												
Toutes directions confondues	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Capital humain</b>												
Toutes directions confondues	31	0	0	31	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Service de police</b>												
Service des communications opérationnelles	4	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Direction du service de police	86	2	13	67	0	0	1	3	0	0	0	0
Direction des opérations corporatives	40	0	15	21	0	0	0	2	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Sécurité incendie de Montréal</b>												
Toutes directions confondues	10	1	6	0	0	0	1	1	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>473</b>	<b>4</b>	<b>202</b>	<b>208</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

Tableau 15

## SERVICES CENTRAUX DÉLAI DE RÉPONSE FINALE

Incluant les dossiers Charte

### Enquêtes approfondies seulement

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

SERVICE VISÉ	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2011	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
<b>Direction générale</b>											
Concertation des arrondissements	0	0	0	0	1	0	0	0	1	<b>2</b>	32
Direction des communications et des relations avec les citoyens	1	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	1
<b>Finances</b>											
Direction des revenus et de la fiscalité	0	0	1	5	0	1	0	0	0	<b>7</b>	24,71
<b>Affaires juridiques et évaluation foncière</b>											
Direction des affaires pénales et criminelles	2	4	1	2	2	0	0	0	1	<b>12</b>	10,18
Affaires juridiques	0	1	2	0	1	0	0	0	1	<b>5</b>	12,5
<b>Immeubles et systèmes d'information</b>											
Direction des systèmes d'information	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>	53
Direction stratégies et transactions immobilières	0	0	0	0	1	0	0	0	2	<b>3</b>	32

Tableau 15 (suite)

## SERVICES CENTRAUX DÉLAI DE RÉPONSE FINALE

Incluant les dossiers Charte

### Enquêtes approfondies seulement

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

SERVICE VISÉ	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2011	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
<b>Développement et opérations</b>											
Direction de l'environnement et du développement durable	0	0	0	1	0	0	0	0	1	<b>2</b>	22 JOURS
Direction du développement culturel et du patrimoine	0	0	0	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>	31 JOURS
Direction de l'habitation	0	2	0	2	2	0	0	0	0	<b>6</b>	14,33 JOURS
Direction des grands parcs et du verdissement	0	0	0	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>	23 JOURS
Direction des transports	0	0	1	0	2	0	0	0	0	<b>3</b>	21,33 JOURS
Direction des travaux publics	0	0	0	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>	38 JOURS
<b>Eau</b>											
Toutes directions confondues	0	0	0	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>	-
<b>Service de police</b>											
Service des communications opérationnelles	0	0	1	0	1	0	0	0	0	<b>2</b>	21 JOURS
Direction du service de police	0	0	0	1	2	0	0	1	0	<b>4</b>	45,25 JOURS
Direction des opérations corporatives	0	0	1	0	2	0	0	0	1	<b>4</b>	28 JOURS
<b>Sécurité incendie de Montréal</b>											
Toutes directions confondues	0	0	1	0	0	1	0	1	0	<b>3</b>	63,33 JOURS

Tableau 16

## SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE ET AUTRES ENTITÉS EN LIEN AVEC LA VILLE

### ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

*Incluant les dossiers Charte*

ENTITÉ VISÉE	NOMBRE		
	2008	2009	2010
Commission des services électriques de Montréal	1	5	2
Corporation de gestion des marchés publics	0	1	0
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	0	0	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	96	98	102
Société du parc Jean-Drapeau	2	11	0
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	9	2	15
Société de transport de Montréal	30	33	26
Société en commandite Stationnement de Montréal	3	9	6
Musée Pointe-à-Callière	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>160</b>	<b>152</b>

Tableau 17

**SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE ET AUTRES ENTITÉS EN LIEN AVEC LA VILLE****OBJET DES DEMANDES REÇUES***Incluant les dossiers Charte*

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Commission des services électriques de Montréal</b>	Divers	2
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>
<b>Corporation des Habitations Jeanne-Mance</b>	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>
<b>Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)</b>	Bruit	2
	Divers	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	92
	Personne handicapée	1
	Réclamation monétaire (autres)	2
	Salubrité	4
	<b>TOTAL</b>	<b>102</b>
<b>Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)</b>	Divers	3
	Logement social / HLM / Subvention au logement	10
	Réclamation monétaire (travaux municipaux)	1
	Subvention (autre que logement)	1
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

Tableau 17 (suite)

**SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE ET AUTRES ENTITÉS EN LIEN AVEC LA VILLE****OBJET DES DEMANDES REÇUES***Incluant les dossiers Charte*

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Société de transport de Montréal</b>	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	1
	Communications	1
	Comportement d'un employé	4
	Conflit d'intérêts	1
	Divers	2
	Infraction à une loi	2
	Réclamation monétaire (incident de la route)	1
	Relations de travail	1
	Transport	12
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>
<b>Société en commandite Stationnement de Montréal</b>	Accessibilité universelle	1
	Divers	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>

Tableau 18

## SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE ET AUTRES ENTITÉS EN LIEN AVEC LA VILLE

### RÉSULTAT DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Commission des services électriques de Montréal	<b>2</b>	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	<b>1</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	<b>102</b>	3	76	5	2	0	6	5	1	2	0	2
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	<b>15</b>	1	8	2	0	0	2	0	0	1	1	0
Société de transport de Montréal	<b>26</b>	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0
Société en commandite Stationnement de Montréal	<b>6</b>	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>4</b>	<b>88</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Tableau 19

## SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE ET AUTRES ENTITÉS EN LIEN AVEC LA VILLE

### DÉLAI DE RÉPONSE FINALE

Incluant les dossiers Charte

#### Enquêtes approfondies seulement

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

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2011	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Commission des services électriques	0	0	0	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>	19
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	0	1	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	4
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	0	1	2	3	5	3	0	2	2	<b>18</b>	38,25
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	1	0	0	1	2	0	0	0	0	<b>4</b>	16,5
Société en commandite Stationnement de Montréal	0	0	0	0	0	1	0	0	1	<b>2</b>	60

Tableau 20

**ENTITÉS POLITIQUES <sup>(1)</sup>**

**ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES**

*Incluant les dossiers Charte*

ENTITÉ VISÉE	2008	2009	2010
Cabinet du maire	0	2	<b>0</b>
Comité exécutif	6	5	<b>4</b>
Conseil de la Ville	8	5	<b>6</b>
Conseil d'agglomération <sup>(2)</sup>	0	0	<b>1</b>
Présidence du Conseil de la Ville	0	2	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>12</b>

(1) Les demandes relatives à un Conseil d'arrondissement sont incluses dans les tableaux 8, 9, 10 et 11.

(2) L'OdM n'a pas juridiction sur le Conseil d'agglomération.

Tableau 21

## ENTITÉS POLITIQUES OBJET DES DEMANDES REÇUES

*Incluant les dossiers Charte*

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2010
<b>Comité exécutif</b>	Conflit d'intérêts	1
	Décision du Comité exécutif	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>
<b>Conseil de la Ville</b>	Décision du Conseil municipal	3
	Divers	2
	Subvention autre que logement	1
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>
<b>Conseil d'agglomération</b>	Réclamation monétaire (autres)	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>
<b>Présidence du Conseil de la Ville</b>	Accessibilité universelle	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

Tableau 22

## ENTITÉS POLITIQUES RÉSULTAT DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Comité exécutif	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Conseil de la Ville	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Conseil d'agglomération	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Présidence du Conseil de la Ville	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tableau 23

**ENTITÉS POLITIQUES**  
**DÉLAI DE RÉPONSE FINALE**

*Incluant les dossiers Charte*

**Enquêtes approfondies seulement**

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

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2011	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Présidence du Conseil de la Ville	0	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>	139

Tableau 24

**DOSSIERS CHARTE****NOMBRE DE PLAINTES / PAR OBJET SPÉCIFIQUE**

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
Environnement et développement durable	Arbre	2
	Bruit	10
	Circulation	1
	Déchets / Recyclage	1
	Environnement / Développement durable	2
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Nuisances	1
	Parcs et espaces verts	2
	Permis	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>22</b>
Sécurité	Application de la réglementation	1
	Arbre	2
	Circulation	1
	Clôture	1
	Déneigement	1
	Incendie / Sécurité publique	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Personne handicapée	1
	Piste cyclable	1
	Salubrité	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	4
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>15</b>

Tableau 24 (suite)

**DOSSIERS CHARTE****NOMBRE DE PLAINTES / PAR OBJET SPÉCIFIQUE**

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
Services municipaux	Accessibilité universelle	3
	Aqueduc / Égout	2
	Communications	3
	Comportement d'un employé	1
	Entrée charretière	1
	Personne handicapée	6
	Subvention autre que logement	1
	Voirie / Travaux publics	2
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>19</b>
Vie démocratique	Application de la réglementation	1
	Communications	3
	Participation citoyenne	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>9</b>	
Vie économique et sociale	Aqueduc / Égout	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>2</b>	
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>67</b>

Tableau 25

**DOSSIERS CHARTE**  
**RÉSULTAT / PAR CHAPITRE**

CHAPITRE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Environnement et développement durable	<b>22</b>	0	0	0	1	0	7	4	0	2	4	4
Sécurité	<b>15</b>	0	0	0	2	0	2	8	0	2	0	1
Services municipaux	<b>19</b>	0	0	0	1	1	2	8	0	0	2	5
Vie démocratique	<b>9</b>	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	5
Vie économique et sociale	<b>2</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

Tableau 26

**DOSSIERS CHARTE****NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ**

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
<b>Ahuntsic-Cartierville (administration)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Arbre	1
	Bruit	1
	<b>Services municipaux</b>	
	Voirie / Travaux publics	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
<b>Anjou (administration)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Bruit	2
	Circulation	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
<b>Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (administration)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Arbre	1
	Nuisances	1
	<b>Sécurité</b>	
	Arbre	2
	<b>Services municipaux</b>	
	Aqueduc / Égout	1
	<b>Vie démocratique</b>	
Communications	1	
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>
<b>LaSalle (administration)</b>	<b>Sécurité</b>	
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>

**DOSSIERS CHARTE****NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ**

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
<b>Le Plateau-Mont-Royal (administration)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Bruit	1
	Permis	1
	<b>Sécurité</b>	
	Application de la réglementation	1
	Circulation	1
	Déneigement	1
	Piste cyclable	1
	<b>Services municipaux</b>	
	Communications	1
	Personne handicapée	1
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>
<b>Le Sud-Ouest (administration)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Bruit	1
	Parcs et espaces verts	1
	<b>Services municipaux</b>	
	Aqueduc / Égout	1
	Personne handicapée	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	
<b>Mercier – Hochelaga-Maisonneuve (administration)</b>	<b>Services municipaux</b>	
	Personne handicapée	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	

Tableau 26 (suite)

**DOSSIERS CHARTE****NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ**

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
<b>Montréal-Nord (administration)</b>	<b>Services municipaux</b>	
	Voirie / Travaux publics	1
	<b>Vie démocratique</b>	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>
<b>Outremont (administration)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Déchets / Recyclage	1
	<b>Vie démocratique</b>	
	Application de la réglementation	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>
<b>Pierrefonds – Roxboro (administration)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Environnement / Développement durable	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>Vie démocratique</b>	
	Participation citoyenne	1
<b>Pierrefonds – Roxboro (Conseil d'arr.)</b>	<b>Vie démocratique</b>	
	Participation citoyenne	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>TOTAL</b>	
<b>Rosemont – La Petite-Patrie (administration)</b>	<b>Sécurité</b>	
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	<b>Vie économique et sociale</b>	
	Aqueduc / Égout	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>

Tableau 26 (suite)

**DOSSIERS CHARTE****NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ**

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
<b>Saint-Laurent (administration)</b>	<b>Sécurité</b>	
	Clôture	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>
<b>Verdun (administration)</b>	<b>Service municipaux</b>	
	Entrée charretière	1
<b>Verdun (Conseil d'arr.)</b>	<b>Vie démocratique</b>	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>
<b>Ville-Marie (administration)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Bruit	2
	Parcs et espaces verts	1
	<b>Services municipaux</b>	
	Personne handicapée	1
<b>Ville-Marie (Conseil d'arr.)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Bruit	1
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>
<b>Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension (administration)</b>	<b>Services municipaux</b>	
	Personne handicapée	1
	Subvention autre que logement	1
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Tableau 26 (suite)

**DOSSIERS CHARTE****NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ**

SERVICE CENTRAL	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
<b>Direction générale (Concertation avec les arrondissements)</b>	<b>Vie démocratique</b>	
	Communications	1
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>
<b>Affaires juridiques et évaluation foncière (Direction des affaires pénales et criminelles)</b>	<b>Services municipaux</b>	
	Communications	2
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>
<b>Développement et opérations (Direction de l'environnement et du développement durable)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Environnement / Développement durable	1
	<b>Vie démocratique</b>	
	Communications	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>
<b>Développement et opérations (Direction du développement culturel et du patrimoine)</b>	<b>Services municipaux</b>	
	Subvention autre que logement	1
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>
<b>Développement et opérations (Direction des grands parcs et du verdissement)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Parcs et espaces verts	1
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>
<b>Eau (Toutes directions confondues)</b>	<b>Vie économique et sociale</b>	
	Aqueduc / Égout	1
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>

Tableau 26 (suite)

**DOSSIERS CHARTE****NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ**

SERVICE CENTRAL	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
<b>Police (Direction du service de police)</b>	<b>Sécurité</b>	
	Application de la réglementation	1
	<b>Services municipaux</b>	
	Accessibilité universelle	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>
<b>Police (Direction des opérations corporatives)</b>	<b>Sécurité</b>	
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	<b>Services municipaux</b>	
	Communications	1
	Comportement d'un employé	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
<b>Sécurité incendie de Montréal (Toutes directions confondues)</b>	<b>Sécurité</b>	
	Incendie / Sécurité publique	1
	Personne handicapée	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>

Tableau 26 (suite)

**DOSSIERS CHARTE****NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ**

SOCIÉTÉ PARAMUNICIPALE, SOCIÉTÉ CONTRÔLÉE PAR LA VILLE OU AUTRE ENTITÉ EN LIEN AVEC LA VILLE	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
<b>Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)</b>	<b>Environnement et développement durable</b>	
	Bruit	2
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	<b>Sécurité</b>	
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Salubrité	1
	<b>Services municipaux</b>	
	Personne handicapée	1
	<b>Vie économique et sociale</b>	
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	
<b>Société en commandite Stationnement de Montréal</b>	<b>Services municipaux</b>	
	Accessibilité universelle	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	
ENTITÉ POLITIQUE	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE 2010
<b>Présidence du Conseil de la Ville</b>	<b>Services municipaux</b>	
	Accessibilité universelle	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	

Tableau 27

**DOSSIERS CHARTE**  
**RÉSULTAT / PAR ENTITÉ**

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Ahuntsic-Cartierville (administration)	<b>3</b>	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
Anjou (administration)	<b>3</b>	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0
Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce (administration)	<b>6</b>	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
LaSalle (administration)	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	<b>8</b>	0	0	0	2	0	1	5	0	0	0	0
Le Sud-Ouest (administration)	<b>4</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Mercier - Hochelaga-Maisonneuve (administration)	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Montréal-Nord (administration)	<b>2</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Outremont (administration)	<b>2</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Pierrefonds-Roxboro (administration)	<b>3</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
Pierrefonds-Roxboro (Conseil d'arr.)	<b>2</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Rosemont - La Petite-Patrie (administration)	<b>3</b>	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1
Saint-Laurent (administration)	<b>1</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Verdun (administration)	<b>1</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Verdun (Conseil d'arr.)	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ville-Marie (administration)	<b>4</b>	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Ville-Marie (Conseil d'arr.)	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Tableau 27 (suite)

**DOSSIERS CHARTE**  
**RÉSULTAT / PAR ENTITÉ**

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension (administration)	<b>2</b>	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Direction générale (Concertation avec les arrondissements)	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Affaires juridiques et évaluation foncière (Dir. des aff. pénales et criminelles)	<b>2</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Développement et opérations (Dir. de l'env. et du dév. durable)	<b>2</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Développement et opérations (Dir. du dév. culturel et du patrimoine)	<b>1</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Développement et opérations (Dir. des grands parcs et du verdissement)	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Eau (Toutes directions confondues)	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Police (Dir. du service de police)	<b>2</b>	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Police (Dir. des opérations corporatives)	<b>3</b>	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1
Sécurité incendie de Montréal (Toutes directions confondues)	<b>2</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	<b>7</b>	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0	1
Société en commandite Stationnement de Montréal	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Présidence du Conseil de la Ville	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

Tableau 28

**DOSSIERS CHARTE**  
**DÉLAI DE RÉPONSE FINALE**  
**Enquêtes approfondies seulement**

	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2011	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2008	1	0	1	5	15	5	7	6	0	<b>40</b>	57,30 jours
%	2,5	0	2,5	12,5	37,5	12,5	17,5	15	0	<b>100%</b>	
2009	2	0	0	8	9	9	6	4	0	<b>38</b>	47,37 jours
%	5,26	0	0	21,05	23,68	23,68	15,79	10,53	0	<b>100%</b>	
2010	2	1	1	12	13	8	4	10	16	<b>67</b>	40,33 jours
%	2,99	1,49	1,49	17,91	19,4	11,94	5,97	14,93	23,88	<b>100%</b>	

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

Tableau 29

**DOSSIERS CHARTE****RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE**

CHAPITRE / DISPOSITION	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
<b>Environnement et développement durable</b>			
Concilier la protection de l'environnement et du patrimoine bâti avec le développement économique, social et culturel	<b>2</b>	1 Non-fondée 1 Réglée	113
Favoriser la protection de la forêt urbaine	<b>2</b>	1 Non-fondée 1 Suivi des engagements	89,5
Favoriser la protection des milieux naturels	<b>1</b>	Non-fondée	156
Favoriser l'accès aux espaces verts	<b>1</b>	Réglée	15
Favoriser l'amélioration constante de la qualité de l'air de la ville	<b>2</b>	1 Non-fondée 1 Réglée	22
Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures	<b>1</b>	En traitement	-
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	<b>2</b>	1 Engagement 1 Non-fondée	98
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	<b>13</b>	1 Désistement 3 En traitement 2 Engagements 3 Non-fondées 1 Réglée 3 Suivi des engagements	45,46
Promouvoir auprès des citoyennes et des citoyens un comportement civique responsable et respectueux des milieux de vie et de l'environnement	<b>2</b>	1 Désistement 1 En traitement	28
Promouvoir la réduction à la source, le réemploi et le recyclage	<b>1</b>	Non-fondée	22
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>27</b>		

**DOSSIERS CHARTE****RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE**

CHAPITRE / DISPOSITION	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
<b>Sécurité</b>			
Aménager son territoire de façon sécuritaire	<b>6</b>	2 Désistements 1 Engagement 3 Réglées	52,17
Protéger l'intégrité physique des biens	<b>2</b>	1 Engagement 1 Réglée	108,5
Protéger l'intégrité physique des personnes	<b>14</b>	2 Désistements 1 En traitement 2 Engagements 2 Non-fondées 7 Réglées	51,07
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>22</b>		
<b>Services municipaux</b>			
Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	<b>6</b>	1 En traitement 1 Référée 4 Réglées	31,05
Favoriser la souplesse dans l'utilisation des espaces publics afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	<b>1</b>	En traitement	-
Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire ainsi qu'aux bâtiments et aux services municipaux en général	<b>9</b>	2 En traitement 1 Non-fondée 1 Référée 4 Réglées 1 Suivi des engagements	39
Favoriser l'offre et la répartition équitables des services municipaux	<b>1</b>	Non-fondée	31
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile	<b>1</b>	Référée	17

Tableau 29 (suite)

**DOSSIERS CHARTE****RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE**

CHAPITRE / DISPOSITION	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
<b>Services municipaux (suite)</b>			
Rendre des services municipaux de façon compétente, respectueuse et non discriminatoire	<b>10</b>	1 Désistement 3 En traitement 5 Réglées 1 Suivi des engagements	28,3
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>28</b>		
<b>Vie démocratique</b>			
Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques	<b>2</b>	En traitement	-
Fournir des informations dans un langage clair	<b>6</b>	4 En traitement 1 Non-fondée 1 Réglée	18,67
Fournir des informations utiles	<b>4</b>	2 En traitement 1 Non-fondée 1 Réglée	65,25
Promouvoir la participation publique	<b>1</b>	Réglée	106
Promouvoir les valeurs civiques	<b>1</b>	Non-fondée	80
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>14</b>		
<b>Vie économique et sociale</b>			
Considérer, dans la mise en œuvre des mesures relatives au logement, les besoins des populations vulnérables (dont les personnes et familles à faible revenu et à revenu modeste)	<b>1</b>	Non-fondée	20
Donner accès à une eau potable de qualité et en quantité suffisante	<b>1</b>	En traitement	-
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>2</b>		
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>93</b>		

Tableau 30

**DOSSIERS CHARTE**

**ÉVOLUTION / NOMBRE DE DOSSIERS 2006-2010**

**A. ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ENQUÊTES CHARTE, PAR ANNÉE**

	2006	2007	2008	2009	2010	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	67	<b>218</b>
<b>%</b>	<b>15,14</b>	<b>18,35</b>	<b>18,35</b>	<b>17,43</b>	<b>30,73</b>	<b>100%</b>

**B. PROPORTION DES ENQUÊTES CHARTE SUR L'ENSEMBLE DES DOSSIERS D'ENQUÊTE, PAR ANNÉE**

	2006	2007	2008	2009	2010	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	67	<b>218</b>
Nombre total de dossiers d'enquête de l'OdM par année	222	233	249	193	210	<b>1 107</b>
<b>%</b>	<b>14,86</b>	<b>17,17</b>	<b>16,06</b>	<b>19,69</b>	<b>31,9</b>	<b>19,69</b>

Tableau 31

**DOSSIERS CHARTE**  
**RÉSULTAT / PAR SOUS-OBJET**

SOUS-OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Accessibilité universelle	<b>3</b>	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1
Application de la réglementation	<b>2</b>	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Aqueduc / Égout	<b>3</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Arbre	<b>4</b>	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0
Bruit	<b>10</b>	0	0	0	1	0	3	0	0	1	3	2
Circulation	<b>2</b>	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Clôture	<b>1</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Communications	<b>6</b>	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Comportement d'un employé	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Déchets / Recyclage	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Déneigement	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Entrée charretière	<b>1</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Environnement / Développement durable	<b>2</b>	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Incendie / Sécurité publique	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Logement social / HLM / Subvention au logement	<b>3</b>	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0
Nuisances	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Tableau 31 (suite)

**DOSSIERS CHARTE**  
**RÉSULTATS / PAR SOUS-OBJET**

SOUS-OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Référée pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagement	Suivi des engagements	En traitement
Parcs et espaces verts	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Participation citoyenne	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Permis	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Personne handicapée	7	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	2
Piste cyclable	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Salubrité	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Stationnement / SRRR / Vignettes	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
Subvention autre que logement	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Voirie / Travaux publics	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Zonage / Urbanisme / Dérogation	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

Tableau 32

## DOSSIERS CHARTE

### DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS

#### A. SEXE

Sexe	Nombre	%
Femme	22	37,93
Homme	36	62,07
<b>TOTAL</b>	<b>58<sup>(1)</sup></b>	<b>100 %</b>

#### B. LANGUE DE CORRESPONDANCE

Langue	Nombre	%
Français	47	81,03
Anglais	11	18,97
<b>TOTAL</b>	<b>58<sup>(1)</sup></b>	<b>100 %</b>

#### C. GROUPE D'ÂGE<sup>(2)</sup>

Groupe d'âge	Nombre	%
Moins de 18 ans	0	0
18-25 ans	2	3,45
26-50 ans	12	20,69
51-64 ans	12	20,69
65 ans +	15	25,86
Inconnu	17	29,31
<b>TOTAL</b>	<b>58<sup>(1)</sup></b>	<b>100 %</b>

#### D. ORIGINE<sup>(3)</sup>

Origine	Nombre	%
Ethnoculturelle	17	29,31
Canadienne	39	67,24
Inconnue	2	3,45
<b>TOTAL</b>	<b>58<sup>(1)</sup></b>	<b>100 %</b>

#### E. DÉTAIL - ORIGINE ETHNOCULTURELLE

Origine	Nombre	%
Américain (États-Unis)	1	5,88
Français	3	17,65
Grec	4	23,53
Italien	3	17,65
Jamaïquain	1	5,88
Ukrainien	1	5,88
Vietnamien	1	5,88
Autre	3	17,65
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100 %</b>

#### F. MINORITÉ VISIBLE<sup>(4)</sup>

Minorité visible	Nombre	%
Oui	5	8,62
Non	50	86,21
Inconnue	3	5,17
<b>TOTAL</b>	<b>58<sup>(1)</sup></b>	<b>100 %</b>

#### G. DÉTAIL - MINORITÉ VISIBLE

Minorité visible	Nombre	%
Arabe	3	60
Asiatique	1	20
Noir	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>

<sup>1</sup> Des 67 dossiers Charte traités en 2010, 9 dossiers ont été initiés par l'OdM.

<sup>2</sup> Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire: 70,69% des personnes ont confirmé à quel groupe d'âge elles appartiennent.

<sup>3</sup> Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire: 96,55% des personnes nous ont révélé cette information.

<sup>4</sup> Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire: 94,83% des personnes nous ont révélé cette information.

## C. LEXIQUE

### Accès à l'information

Demandes en vertu des lois d'accès et demandes d'information.

### Accessibilité universelle

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

### Animal

Demandes relatives à des aboiements excessifs; trop d'animaux dans un logement; l'interdiction de promener les chiens dans des parcs; des ordonnances d'euthanasie; des excréments non ramassés; la présence de rats; la présence abusive de pigeons, d'écureuils, de mouettes, de chats errants; des plaintes contre les calèches; etc.

### Appel d'offres

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

### Application de la réglementation

Demandes relatives aux règlements en général, sur la façon de les appliquer, sur le bien-fondé ou non d'une réglementation; demandes relatives à plusieurs règlements à la fois, lorsque connexes; demandes concernant un règlement municipal qu'on ne peut classer dans aucun objet de demande spécifique.

### Aqueduc / Égout

Demandes relatives à un manque de pression d'eau dans les maisons; aux puisards de la Ville; aux fuites d'eau; aux accumulations d'eau; aux problèmes de tuyaux; etc.

### Arbre

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

### Bruit

Demandes relatives à l'application de la réglementation sur le bruit.

### Circulation

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

### Clôture

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

### Communications

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

### Comportement d'un employé

Plaintes contre des personnes dans l'exercice de leurs fonctions.

### Conflit d'intérêts

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

### Cour municipale (fonctionnement)

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

### Déchets / Recyclage

Demandes relatives aux différents types de collecte; à l'entreposage des déchets; aux paniers à déchets; etc.

### Déneigement

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

## Droits acquis

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

## Droits de la personne

Plaintes de discrimination alléguée pour des motifs protégés par les chartes.

## Entrée charretière

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

## Environnement / Développement durable

Demandes relatives aux éco-quartiers et éco-centres; à des projets de construction ayant un impact sur des éco-territoires; à des industries polluantes; etc.

## Évaluation / Taxe foncière

Demandes relatives à l'évaluation foncière et aux comptes de taxes : demandes de révision, retards dans des paiements, demandes de remboursement, ententes, etc.

## Fourrière (autres)

Demandes relatives à l'entreposage de véhicules; aux enchères publiques; à des biens qui auraient été perdus; etc.

## Fourrière (entreposage de meubles)

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

## Incendie / Sécurité publique

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

## Logement social / HLM / Subvention au logement

Demandes relatives aux listes d'attente dans les HLM; demandes des locataires de l'OMHM ou de la SHDM; etc.

## Nuisances

Demandes relatives à des odeurs nauséabondes; des inconforts causés par des chantiers de construction (poussière, bruit); des terrains abandonnés; des clochers d'église trop bruyants; des lumières de commerces trop fortes; des moteurs de voitures en pleine nuit; des commerces ou des voisins bruyants; etc.

## Parcs et espaces verts

Demandes relatives à la sécurité et aux installations de jeux dans les parcs; aux événements tenus dans ceux-ci; à la protection du patrimoine naturel; etc.

## Participation citoyenne

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

## Permis

Demandes relatives à l'émission ou au refus de permis; à des travaux effectués sans permis; etc.

## Personne handicapée

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

## Piste cyclable

Demandes relatives à l'entretien ou à l'implantation des pistes cyclables.

## Propreté

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

## Remorquage

Demandes relatives aux règles entourant le remorquage à Montréal.

## Ruelle

Demandes relatives à la circulation ou à la sécurité, dans les ruelles; demandes relatives à l’empiètement illégal ou l’acquisition d’une ruelle; etc.

## Salubrité

Demandes relatives à l’application de la réglementation concernant la salubrité des logements ou des commerces.

## Sports et loisirs

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

## Stationnement / SRRR / Vignettes

Demandes relatives aux infractions de stationnement; à l’implantation ou au retrait de zones SRRR (stationnement sur rue réservé aux résidents), incluant l’émission de vignettes; aux restrictions de stationnement sur rue; aux tarifs et au fonctionnement des parcomètres; aux parcs de Stationnement de Montréal.

## Subvention autre que logement

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

## Taxe (sauf foncière)

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

## Taxi

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

## Voirie / Travaux publics

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

## Zonage / Urbanisme / Dérogation

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





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