

RAPPORT ANNUEL
2011

ANNEXE D

Dénouer l'impasse



Dépôt légal - 2^e trimestre 2012
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN: 1929-719X (Imprimé)
ISSN: 1929-7203 (En ligne)
ISBN: 978-2-7647-1113-2 (Imprimé)
ISBN: 978-2-7647-1115-6 (En ligne)

ANNEXE D

LISTE DES DOCUMENTS ET TABLEAUX DISPONIBLES SUR NOTRE SITE WEB

A. TABLEAUX 2011 - TOUS DOSSIERS CONFONDUS, INCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

TABLEAU 1	Demandes traitées en 2011	4
TABLEAU 2	Évolution – Nombre de demandes reçues	5
TABLEAU 2A	Évolution – Nombre d'enquêtes approfondies	8
TABLEAU 3	Résultat / Par objet	11
TABLEAU 4	Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2011.	16
TABLEAU 5	Délai de réponse finale aux citoyens	17
TABLEAU 6	Mode de soumission des demandes	18
TABLEAU 7	Données démographiques des plaignants	19

• Arrondissements

TABLEAU 8	Évolution – Nombre de demandes reçues	21
TABLEAU 9	Objet des demandes reçues	22
TABLEAU 10	Résultat des demandes reçues	38
TABLEAU 11	Délai de réponse finale	40

• Services Centraux

TABLEAU 12	Évolution – Nombre de demandes reçues	42
TABLEAU 13	Objet des demandes reçues	45
TABLEAU 14	Résultat des demandes reçues	51
TABLEAU 15	Délai de réponse finale	55

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

TABLEAU 16	Évolution – Nombre de demandes reçues	58
TABLEAU 17	Objet des demandes reçues	59
TABLEAU 18	Résultat des demandes reçues	61
TABLEAU 19	Délai de réponse finale	62

• Entités politiques

TABLEAU 20	Évolution – Nombre de demandes reçues	63
TABLEAU 21	Objet des demandes reçues	64
TABLEAU 22	Résultat des demandes reçues	65
TABLEAU 23	Délai de réponse finale	66

B. TABLEAUX 2011 - DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT

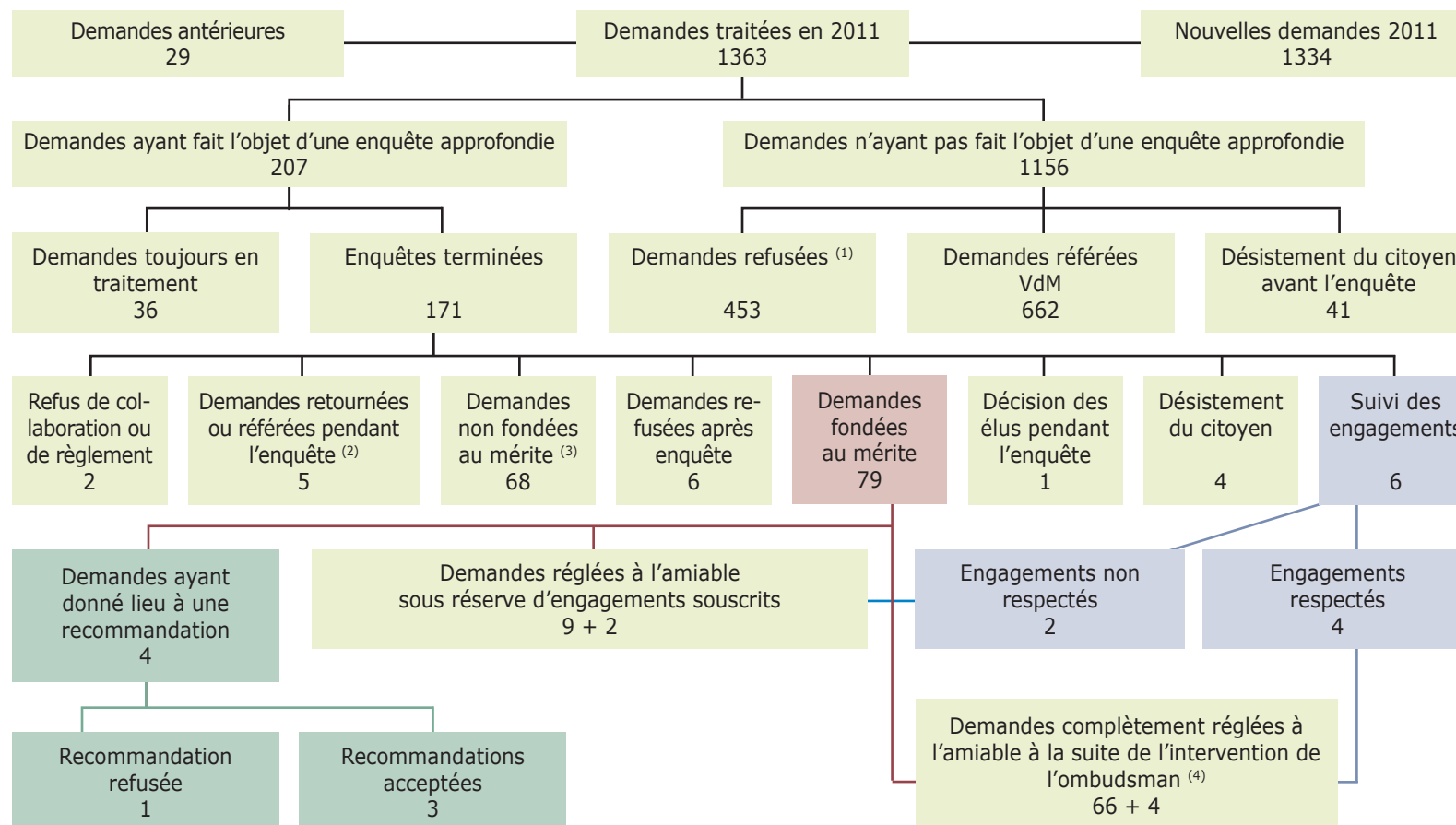
TABLEAU 24	Nombre de plaintes / Par objet spécifique	67
TABLEAU 25	Résultat / Par chapitre	69
TABLEAU 26	Nature des plaintes / Par entité	70
TABLEAU 27	Résultat / Par entité	77
TABLEAU 28	Délai de réponse finale	80
TABLEAU 29	Résultat / Par disposition spécifique	81
TABLEAU 30	Évolution / Nombre de dossiers 2006-2011.	85
TABLEAU 31	Résultat / Par sous-objet	86
TABLEAU 32	Données démographiques des plaignants	88

C. LEXIQUE 89

TABLEAU 1

DEMANDES TRAITÉES EN 2011

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.

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2011	2010	2009
Abri temporaire d'hiver	4	2	2
Accès à l'information	12	21	39
Accessibilité universelle	3	4	2
Animal	15	14	10
Appel d'offres	4	1	7
Application de la réglementation	34	56	42
Aqueduc / Égout	26	15	13
Arbre	12	25	35
Bibliothèque	5	3	2
Bruit	38	35	36
Circulation	28	12	22
Clôture	7	3	6
Communications	23	16	25
Comportement d'un employé	69	79 ⁽¹⁾	96
Conflit d'intérêts	2	4	0
Cour municipale (fonctionnement)	105	89	80
Culture	1	0	1
Déchets / Recyclage	19	17	30
Décision du Comité exécutif	0	1	3
Décision d'un Conseil d'arrondissement	3	7	2
Décision du Conseil municipal	2	3	3
Décision judiciaire	5	10 ⁽²⁾	34
Déneigement	7	11	19
Différend privé	92	100	s.o. ⁽³⁾

(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.

(3) Nouvelle catégorie depuis 2010.

TABLEAU 2 (SUITE)

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2011	2010	2009
Divers	42	30	46
Droit d'initiative	2	s.o. ⁽⁴⁾	s.o. ⁽⁴⁾
Droits acquis	2	2	1
Droits de la personne	3	1	6
Entrée charretière	4	3	3
Environnement / Développement durable	4	3	3
Évaluation / Taxe foncière	33	37	35
Fourrière (autres)	2	7	5
Fourrière (entreposage de meubles)	31	43	29
Incendie / Sécurité publique	8	9	12
Infraction à une loi	11	24	29
Institutions scientifiques	2	0	0
Jugement Cour municipale	16	26	s.o. ⁽⁵⁾
Logement social / HLM / Subvention au logement	100	105	94
Nuisances	13	16	23
Organismes gouvernementaux	123	143	123
Parcs et espaces verts	5	11	4
Participation citoyenne	3	5	3
Permis	53	53	41
Personne handicapée	11	12	9
Piste cyclable	3	3	4
Propreté	10	10	12
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	4	6	11
Réclamation monétaire (arbre)	2	3	2

(4) Nouvelle catégorie depuis 2011.

(5) Nouvelle catégorie depuis 2010.

TABLEAU 2 (SUITE)

ÉVOLUTION – NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2011	2010	2009
Réclamation monétaire (autres)	22	17	49
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	6	12	27
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	3	3	5
Réclamation monétaire (incident de la route)	5	6	8
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2	1	8
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	5	8	11
Relations de travail	26	33	39
Relations locataire / propriétaire	15	19	28
Remorquage	4	2	8
Ruelle	8	14	12
Salubrité (autres)	29	20	19
Salubrité (coquerelles)	0	0	1
Salubrité (moisissures)	5	1	7
Salubrité (punaises)	10	6	1
Salubrité (rats et souris)	3	5	1
Sports et loisirs	15	10	15
Stationnement / SRRR / Vignettes	47	75	54
Subvention autre que logement	23	28	19
Taxe (sauf foncière)	16	19	23
Taxi	5	4	0
Transport	10	12	21
Voirie / Travaux publics	51	42	63
Zonage / Urbanisme / Dérogation	21	27	17
TOTAL	1334	1444	1444

TABLEAU 2A

ÉVOLUTION – NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2011	2010	2009
Abri temporaire d'hiver	1	0	0
Accès à l'information	1	0	2
Accessibilité universelle	0	3	2
Animal	3	1	1
Appel d'offres	0	0	1
Application de la réglementation	8	10	9
Aqueduc / Égout	2	4	3
Arbre	1	6	6
Bibliothèque	1	1	0
Bruit	11	10	16
Circulation	9	3	4
Clôture	1	1	0
Communications	9	8	3
Comportement d'un employé	4	1	2
Cour municipale (fonctionnement)	7	10	12
Déchets / Recyclage	4	1	4
Décision d'un Conseil d'arrondissement	1	0	1
Décision du Conseil municipal	1	0	0
Déneigement	0	1	2
Différend privé	1	0	0
Divers	8	5	1
Droit d'initiative	1	0	0
Droits acquis	1	1	0
Entrée charretière	0	1	1

ÉVOLUTION – NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2011	2010	2009
Environnement / Développement durable	1	2	0
Évaluation / Taxe foncière	4	3	8
Fourrière (autres)	0	2	3
Fourrière (entreposage de meubles)	8	28	20
Incendie / Sécurité publique	2	2	3
Logement social / HLM / Subvention au logement	28	18	17
Nuisances	4	1	9
Parcs et espaces verts	3	4	2
Participation citoyenne	1	3	2
Permis	8	8	6
Personne handicapée	2	7	3
Piste cyclable	0	1	0
Propreté	2	0	2
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	1	0	0
Réclamation monétaire (autres)	1	2	1
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	1	1	3
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	1	0	0
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	1	2	0
Remorquage	0	0	5
Ruelle	2	3	5
Salubrité (autres)	3	6	3
Salubrité (moisissures)	2	0	1
Salubrité (punaises)	1	3	0
Salubrité (rats et souris)	0	1	0

TABLEAU 2A (SUITE)

ÉVOLUTION – NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2011	2010	2009
Sports et loisirs	2	1	1
Stationnement / SRRR / Vignettes	6	12	7
Subvention autre que logement	6	5	5
Taxe (sauf foncière)	5	5	4
Taxi	1	2	0
Voirie / Travaux publics	4	9	5
Zonage / Urbanisme / Dérogation	4	11	8
TOTAL	179	209	193

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Abri temporaire d'hiver	4		3								1				
Accès à l'information	12		1	10						1					
Accessibilité universelle	3		2	1											
Animal	15		11	1	1						1				1
Appel d'offres	4	1	2	1											
Application de la réglementation	34	2	24				1			1	1	1			4
Aqueduc / Égout	26	2	22							1					1
Arbre	12		10	1						1					
Bibliothèque	5	1	3								1				
Bruit	38		23	4	1		1			3	5				1
Circulation	28	1	16	2						2	1		3		3
Clôture	7		6							1					
Communications	23	1	10	3						1	7			1	
Comportement d'un employé	69	1	37	27		1	1				2				
Conflit d'intérêts	2		1	1											
Cour municipale (fonctionnement)	105	4	85	9						5	2				
Culture	1	1													

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Déchets / Recyclage	19	3	9	3							2				2
Décision d'un Conseil d'arrondissement	3	1		1				1							
Décision du Conseil municipal	2			1				1							
Décision judiciaire	5			5											
Déneigement	7		7												
Différend privé	92			91				1							
Divers	42	1	23	10	1			2		2	2				1
Droit d'initiative	2		1							1					
Droits acquis	2		1							1					
Droits de la personne	3		2	1											
Entrée charretière	4		4												
Environnement / Développement durable	4		3							1					
Évaluation / Taxe foncière	33	1	19	9			1			2	1				
Fourrière (autres)	2		1	1											
Fourrière (entreposage de meubles)	31	1	20	2						4	2	1			1
Incendie / Sécurité publique	8		6							1			1		
Infraction à une loi	11			11											

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Institutions scientifiques	2	2													
Jugement Cour municipale	16		16												
Logement social / HLM / Subvention au logement	100	5	60	7		1		1		9	11		1	2	3
Nuisances	13	1	7	1									1		3
Organismes gouvernementaux	123		123												
Parcs et espaces verts	5		2											3	
Participation citoyenne	3		2				1								
Permis	53	3	42		1				1	3	2				1
Personne handicapée	11		8	1						1	1				
Piste cyclable	3		3												
Propreté	10		8							1	1				
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	4		1	2							1				
Réclamation monétaire (arbre)	2			2											
Réclamation monétaire (autres)	22		7	14						1					
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	6			5							1				

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	3		1	1							1				
Réclamation monétaire (incident de la route)	5		1	4											
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2			2											
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	5		1	3						1					
Relations de travail	26			26											
Relations locataire / propriétaire	15			15											
Remorquage	4		4												
Ruelle	8	2	4										1		1
Salubrité (autres)	29	2	24							1	1		1		
Salubrité (moisissures)	5		3												2
Salubrité (punaises)	10		9								1				
Salubrité (rats et souris)	3		3												
Sports et loisirs	15		13							2					

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Stationnement / SRRR / Vignettes	47	2	24	15						1			1		4
Subvention autre que logement	23		15	2						5					1
Taxe (sauf foncière)	16		5	6						4	1				
Taxi	5		4							1					
Transport	10			10											
Voirie / Travaux publics	51	4	43								3				1
Zonage / Urbanisme / Dérogation	21	1	13	3						3					1
GRAND TOTAL	1334	41	661	453	4	2	5	6	1	61	52	2	9	6	31

TABLEAU 4

ÉVOLUTION – NOMBRE DE NOUVELLES DEMANDES REÇUES – 2004 À 2011

Incluant les dossiers Charte

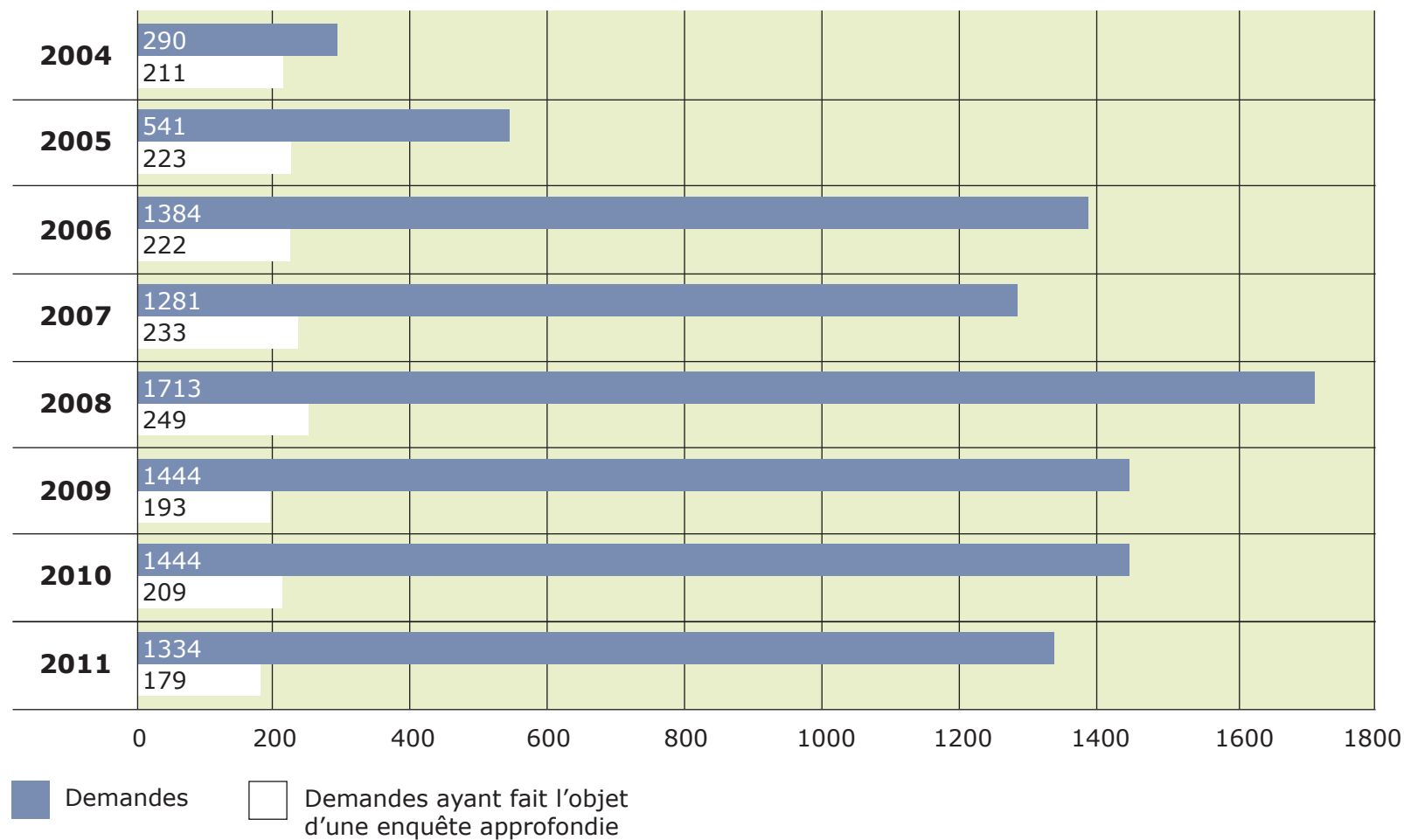


TABLEAU 5

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 ^{er} janvier 2012	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2009	1225	48	24	32	54	35	12	14	0	1444	6,71
%	84,83	3,32	1,66	2,22	3,74	2,42	0,83	0,97	0	100%	jours
2010	1172	77	35	46	51	25	10	24	4	1444	7,12
%	81,16	5,33	2,42	3,19	3,53	1,73	0,69	1,66	0,28	100%	jours
2011	1085	69	30	43	42	17	9	6	33	1334	4,63
%	81,33	5,17	2,25	3,22	3,15	1,27	0,67	0,45	2,47	100%	jours

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

	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2012	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2009	15	13	20	30	54	35	12	14	0	193	42,67
%	7,77	6,74	10,36	15,54	27,98	18,13	6,22	7,25	0	100%	jours
2010	7	22	24	43	50	25	10	24	4	209	41,62
%	3,35	10,53	11,43	20,57	23,92	11,96	4,78	11,48	1,91	100%	jours
2011	12	12	13	39	41	17	9	6	30	179	25,77
%	6,7	6,7	7,26	21,79	22,91	9,5	5,03	3,35	16,76	100%	jours

TABLEAU 6

MODE DE SOUMISSION DES DEMANDES

Tous dossiers confondus

MODE	NOMBRE EN 2011	%	NOMBRE EN 2010	%
En personne	130	9,75	138	9,56
Par courriel	196	14,69	178	12,33
Par la poste	85	6,37	77	5,33
Par télécopieur	31	2,32	39	2,7
Par téléphone	871	65,29	996	68,98
Dossiers à l'initiative de l'OdM	21	1,57	16	1,11
TOTAL	1334	100%	1444	100%

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2011

Incluant les dossiers Charte

A. SEXE

SEXE	NOMBRE	%
Femme	576	44,41
Homme	721	55,59
TOTAL	1297 ⁽¹⁾	100%

B. LANGUE DE CORRESPONDANCE

LANGUE	NOMBRE	%
Français	1063	80,96
Anglais	250	19,04
TOTAL	1313 ⁽¹⁾	100%

C. GROUPE D'ÂGE (2)

GROUPE D'ÂGE	NOMBRE	%
Moins de 18 ans	1	0,08
18-25 ans	24	1,85
26-40 ans	197	15,19
41-50 ans	180	13,89
51-64 ans	204	15,73
65 ans et plus	186	14,34
Inconnue	505	38,94
TOTAL	1297 ⁽¹⁾	100%

D. ORIGINE DES PLAIGNANTS (3)

ORIGINE	NOMBRE	%
Ethnoculturelle	397	30,61
Canadienne	804	61,99
Inconnue	96	7,4
TOTAL	1297 ⁽¹⁾	100%

E. DÉTAIL DES ORIGINES ETHNOCULTURELLES DÉCLARÉES

ORIGINE	NOMBRE	%
Allemand	5	1,26
Américain (É-U)	2	0,5
Anglais	3	0,76
Australien	2	0,5
Belge	1	0,25
Brésilien	1	0,25
Camerounais	2	0,5
Chinois	11	2,77
Congolais	1	0,25
Égyptien	3	0,76
Espagnol	1	0,25
Français	25	6,3
Grec	7	1,76
Haïtien	24	6,05
Indien	1	0,25
Iranien	1	0,25
Italien	58	14,61
Jamaïquain	1	0,25
Jordanien	1	0,25
Juif	4	1,01
Libanais	4	1,01
Marocain	3	0,76
Métis	1	0,25
Péruvien	1	0,25

(1) Des 1334 dossiers ouverts en 2011, 21 ont été initiés par l'OdM et 16 par une personne morale.

(2) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 61,08% des personnes ont confirmé à quel groupe d'âge elles appartiennent.

(3) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 92,6 % des personnes ont fourni cette information.

TABEAU 7 (SUITE)

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2011

Incluant les dossiers Charte

E. DÉTAIL DES ORIGINES ETHNOCULTURELLES DÉCLARÉES

ORIGINE	NOMBRE	%
Polonais	3	0,76
Portugais	1	0,25
Roumain	5	1,26
Russe	7	1,76
Suisse	1	0,25
Tchèque	3	0,76
Trinidadien	1	0,25
Tunisien	2	0,5
Turc	2	0,5
Vietnamien	3	0,76
Yougoslave	1	0,25
Confirmée ethnoculturelle mais non- spécifiée	205	51,64
TOTAL	397	100%

F. PLAIGNANTS D'UNE MINORITÉ VISIBLE (4)

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Oui	171	13,18
Non	954	73,55
Inconnu	172	13,26
TOTAL	1297 ⁽¹⁾	100%

G. DÉTAIL DES MINORITÉS VISIBLES DÉCLARÉES

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Arabe	59	34,5
Asiatique	21	12,28
Asiatique du sud (tamouls, pakis, hindous)	5	2,92
Latino-américain	23	13,45
Noir	63	36,84
TOTAL	171	100%

(4) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 86,73 % des personnes nous ont révélé cette information.

ARRONDISSEMENTS

ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	2011	2010	2009
Ahuntsic-Cartierville	38	49	62
Anjou	7	11	9
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	52	66	31
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	8	2	6
Lachine	14	4	3
LaSalle	25	20	23
Le Plateau-Mont-Royal	67	76	70
Le Sud-Ouest	40	27	30
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	45	27	49
Montréal-Nord	13	25	16
Outremont	4	15	4
Pierrefonds-Roxboro	12	22	6
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	29	28	33
Rosemont – La Petite-Patrie	51	47	46
Saint-Laurent	13	9	12
Saint-Léonard	3	8	5
Verdun	25	26	22
Ville-Marie	61	75	60
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	34	20	29
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	1	0	2
TOTAL	542	557	518

TABLEAU 9

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Ahuntsic-Cartierville	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	3
	Aqueduc / Égout	2
	Arbre	1
	Bruit	1
	Communications	3
	Déchets / Recyclage	1
	Déneigement	1
	Droits de la personne	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Nuisances	3
	Parcs et espaces verts	3
	Permis	1
	Propreté	1
	Salubrité (autres)	2
	Salubrité (moisissures)	2
	Salubrité (punaises)	1
	Sports et loisirs	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	Voirie / Travaux publics	4
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2
	TOTAL	38

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Anjou	Application de la réglementation	1
	Circulation	2
	Salubrité (moisissures)	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2
	TOTAL	7
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	Accès à l'information	1
	Accessibilité universelle	1
	Animal	1
	Application de la réglementation	10
	Aqueduc / Égout	4
	Arbre	2
	Bibliothèque	1
	Bruit	1
	Circulation	2
	Clôture	1
	Communications	2
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	4
	Divers	2

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (suite)	Droits acquis	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Nuisances	1
	Parcs et espaces verts	1
	Permis	5
	Réclamation monétaire (aqueduc/égout)	1
	Salubrité (moisissures)	1
	Salubrité (punaises)	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3
	Voirie / Travaux publics	3
	TOTAL	52
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	Application de la réglementation	2
	Aqueduc / Égout	1
	Bruit	2
	Clôture	1
	Comportement d'un employé	1
	Propreté	1
	TOTAL	8

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Lachine	Abri temporaire d'hiver	1
	Animal	1
	Aqueduc / Égout	1
	Bruit	2
	Clôture	1
	Comportement d'un employé	1
	Personne handicapée	3
	Salubrité (autres)	1
	Salubrité (punaises)	1
	Sports et loisirs	1
	Voirie / Travaux publics	1
	TOTAL	14

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
LaSalle	Application de la réglementation	1
	Aqueduc / Égout	2
	Arbre	2
	Circulation	1
	Comportement d'un employé	3
	Environnement / Développement durable	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	6
	Participation citoyenne	1
	Permis	1
	Propreté	2
	Salubrité (autres)	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3
	TOTAL	25

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Le Plateau-Mont-Royal	Animal	1
	Appel d'offres	1
	Application de la réglementation	4
	Aqueduc / Égout	2
	Arbre	1
	Bruit	3
	Circulation	2
	Clôture	1
	Comportement d'un employé	3
	Déchets / Recyclage	3
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	3
	Divers	4
	Entrée charretière	1
	Permis	8
	Personne handicapée	1
	Salubrité (autres)	3
	Salubrité (rats et souris)	2
	Sports et loisirs	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	7
	Voirie / Travaux publics	10
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	4
	TOTAL	67

TABEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Le Sud-Ouest	Aqueduc / Égout	3
	Bibliothèque	1
	Bruit	3
	Circulation	1
	Communications	1
	Déchets / Recyclage	1
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Entrée charretière	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Parcs et espaces verts	1
	Participation citoyenne	1
	Permis	9
	Personne handicapée	1
	Propreté	1
	Salubrité (autres)	1
	Salubrité (punaises)	2
	Sports et loisirs	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3
	Subvention (autre que logement)	1
	Voirie / Travaux publics	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3
TOTAL		40

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	Abri temporaire d'hiver	2
	Animal	6
	Application de la réglementation	4
	Aqueduc / Égout	4
	Arbre	2
	Bibliothèque	2
	Bruit	1
	Circulation	3
	Comportement d'un employé	1
	Déchets / Recyclage	1
	Déneigement	1
	Divers	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Incendie / Sécurité publique	1
	Permis	6
	Propreté	1
	Sports et loisirs	1
	Voirie / Travaux publics	7
	TOTAL	45

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Montréal-Nord	Application de la réglementation	1
	Circulation	1
	Déchets / Recyclage	1
	Divers	2
	Permis	4
	Remorquage	1
	Ruelle	1
	Salubrité (autres)	2
	TOTAL	13
Outremont	Déchets / Recyclage	1
	Remorquage	1
	Salubrité (autres)	1
	Salubrité (rats et souris)	1
	TOTAL	4

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Pierrefonds-Roxboro	Application de la réglementation	1
	Aqueduc / Égout	3
	Circulation	1
	Clôture	1
	Comportement d'un employé	1
	Déchets / Recyclage	1
	Infraction à une loi	1
	Nuisances	1
	Ruelle	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	12

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	Application de la réglementation	3
	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	2
	Bruit	4
	Circulation	1
	Clôture	2
	Déchets / Recyclage	1
	Déneigement	1
	Droits acquis	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Incendie / Sécurité publique	1
	Nuisances	1
	Permis	4
	Personne handicapée	1
	Propreté	1
	Salubrité (autres)	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	29

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Rosemont – La Petite-Patrie	Animal	3
	Application de la réglementation	1
	Aqueduc / Égout	1
	Circulation	3
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	2
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	1
	Divers	2
	Entrée charretière	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Nuisances	1
	Permis	8
	Personne handicapée	1
	Piste cyclable	1
	Propreté	1
	Ruelle	4
	Salubrité (autres)	6
	Sports et loisirs	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	Voirie / Travaux publics	6
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	51

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Saint-Laurent	Appel d'offres	2
	Circulation	1
	Parcs et espaces verts	1
	Permis	1
	Salubrité (punaises)	1
	Sports et loisirs	3
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Taxe (sauf foncière)	1
	Voirie / Travaux publics	2
	TOTAL	13
Saint-Léonard	Comportement d'un employé	1
	Salubrité (autres)	2
	TOTAL	3

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Verdun	Application de la réglementation	2
	Bruit	3
	Comportement d'un employé	2
	Divers	2
	Évaluation / Taxe foncière	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	3
	Permis	1
	Personne handicapée	2
	Salubrité (autres)	1
	Salubrité (punaises)	2
	Sports et loisirs	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Voirie / Travaux publics	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2
	TOTAL	25

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Ville-Marie	Animal	1
	Arbre	2
	Bibliothèque	1
	Bruit	13
	Circulation	2
	Communications	3
	Comportement d'un employé	1
	Culture	1
	Déchets / Recyclage	3
	Droits de la personne	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	11
	Incendie / Sécurité publique	1
	Nuisances	1
	Permis	3
	Propreté	1
	Ruelle	1
	Salubrité (autres)	1
	Sports et loisirs	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	4
	Voirie / Travaux publics	8
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
TOTAL		61

TABLEAU 9 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	Abri temporaire d'hiver	1
	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	1
	Aqueduc / Égout	1
	Bruit	2
	Circulation	5
	Communications	1
	Entrée charretière	1
	Environnement / Développement durable	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Nuisances	3
	Permis	2
	Propreté	1
	Salubrité (autres)	4
	Sports et loisirs	1
	Voirie / Travaux publics	6
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	34
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	Animal	1
	TOTAL	1

TABEAU 10

ARRONDISSEMENTS RÉSULTAT DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Ahuntsic-Cartierville	38	1	22	1	1		1			1	5		1	2	3
Anjou	7	1	4	1						1					
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	52	4	32		1					4	5		1		5
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	8		6							1					1
Lachine	14		11								3				
LaSalle	25	1	15	1		1				4	1	1			1
Le Plateau-Mont-Royal	67	2	55	3			1			3	2				1
Le Sud-Ouest	40	3	26	1			1			1	2		1	1	4
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	45	4	36	1						1	2				1
Montréal-Nord	13	1	10							1					1
Outremont	4		3												1
Pierrefonds-Roxboro	12	3	4	1							1				3
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	29	3	20							3	1	1			1
Rosemont – La Petite-Patrie	51	1	38	1	2			1	1	3					4

TABLEAU 10 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS RÉSULTAT DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Saint-Laurent	13	12								1					
Saint-Léonard	3	3													
Verdun	25	15	3							5	1				1
Ville-Marie	61	2	44	9						2	4				
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	34	1	27	1							3		2		
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	1	1													
GRAND TOTAL	542	27	384	23	4	1	3	1	1	31	30	2	5	3	27

TABLEAU 11

ARRONDISSEMENTS DÉLAI DE RÉPONSE FINALE ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

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

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 ^{er} janvier 2012	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Ahuntsic-Cartierville			2	4	5				3	14	21,18 JOURS
Anjou					1					1	31 JOURS
Côte-des-Neiges–Notre- Dame-de-Grâce	1			5	1	1	3		5	16	37,64 JOURS
L’Île-Bizard– Sainte-Genève					1				1	2	41 JOURS
Lachine					3					3	36,67 JOURS
LaSalle	3			4	1				1	9	11,3 JOURS
Le Plateau- Mont-Royal				1	2	2		1	1	7	57,67 JOURS
Le Sud-Ouest	1		1	1	1	1		1	4	10	35,17 JOURS
Mercier–Hochelaga- Maisonnette			1	1		1			1	4	26,33 JOURS

TABLEAU 11 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE
ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

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 ^{er} janvier 2012	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Montréal-Nord							1		1	2	84 JOURS
Outremont									1	1	-
Pierrefonds-Roxboro			1						3	4	9 JOURS
Rivière-des-Prairies- Pointe-aux-Trembles				1	1	2		1	1	6	63,60 JOURS
Rosemont- La Petite-Patrie		1	1			3	1	1	4	11	52,71 JOURS
Saint-Laurent					1					1	28 JOURS
Saint-Léonard										-	-
Verdun	1		1		4				1	7	26,67 JOURS
Ville-Marie		1		1	4					6	26 JOURS
Villeray-Saint-Michel Parc-Extension		1		1	3					5	31,4 JOURS

TABLEAU 12

SERVICES CENTRAUX ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ ⁽¹⁾	2011	2010	2009
Direction générale			
Bureau du Directeur général	1	0	0
Direction des communications	1	1	0
Direction des Muséums nature de Montréal	2	1	0
Direction du greffe	2	4	7
Contrôleur général			
Toutes directions confondues	1	0	0
Finances			
Direction des revenus et de la fiscalité	30	48	46
Direction de la comptabilité et du contrôle financier	0	0	1
Direction de la gestion financière	3	0	1
Affaires juridiques et évaluation foncière			
Direction de l'évaluation foncière	19	9	6
Direction des affaires pénales et criminelles	128	124	108
Affaires juridiques	48	50	88
Technologies de l'information			
Toutes directions confondues	1	1	0

(1) Des restructurations majeures ont eu lieu depuis les deux dernières années, les données des années antérieures ont donc été regroupées sous l'unité administrative responsable en 2011.

TABLEAU 12 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX
ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ ⁽¹⁾	2011	2010	2009
Concertation des arrondissements et des ressources matérielles			
Concertation des arrondissements	0	2	0
Unité de la propreté et du déneigement	0	0	1
Direction de l'approvisionnement	0	0	2
Direction du matériel roulant	1	0	1
Direction des immeubles	1	2	1
Direction stratégies et transactions immobilières	3	6	4
Division des relations avec les citoyens (311)	3	1	4
Développement et opérations			
Direction de l'environnement et du développement durable	3	5	4
Direction du développement culturel et du patrimoine	4	3	1
Direction du développement économique et urbain	1	2	0
Direction de l'habitation	18	27	17
Direction des grands parcs et du verdissement	2	1	1
Direction des sports	1	4	3
Bureau du Mont-Royal	0	0	1
Direction des transports	6	7	1
Direction des travaux publics	1	1	2
Eau			
Toutes directions confondues	1	3	2
Capital humain			
Toutes directions confondues	26	31	21

(1) Des restructurations majeures ont eu lieu depuis les deux dernières années, les données des années antérieures ont donc été regroupées sous l'unité administrative responsable en 2011.

TABLEAU 12 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ ⁽¹⁾	2011	2010	2009
Police			
Service des communications opérationnelles (911)	2	0	1
Bureau du taxi et du remorquage	5	4	1
Direction des opérations policières	57	86	106
Section des agents de stationnement	34	40	34
Fourrières mandataires	2	0	0
Sécurité incendie de Montréal			
Toutes directions confondues	6	10	16
Ancienne fourrière municipale			
Direction de l'administration et du soutien opérationnel	s.o.	s.o.	6 ⁽²⁾
TOTAL	413	473	487

(1) Des restructurations majeures ont eu lieu depuis les deux dernières années, les données des années antérieures ont donc été regroupées sous l'unité administrative responsable en 2011.

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

SERVICES CENTRAUX
OBJET DES DEMANDES REÇUES
Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Direction générale		
Direction des communications	Droit d'initiative	1
Direction des Muséums nature de Montréal	Institutions scientifiques	2
Direction du greffe	Accès à l'information	1
	Droit d'initiative	1
TOTAL		5
Contrôleur général		
Toutes directions confondues	Conflit d'intérêts	1
TOTAL		1
Finances		
Direction des revenus et de la fiscalité	Communications	2
	Divers	2
	Évaluation / Taxe foncière	16
	Taxe (sauf foncière)	10
Direction de la gestion financière	Communications	1
	Divers	1
	Relations de travail	1
TOTAL		33

TABLEAU 13 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX
OBJET DES DEMANDES REÇUES
Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Affaires juridiques et évaluation foncière		
Direction de l'évaluation foncière	Communications	1
	Comportement d'un employé	3
	Évaluation / Taxe foncière	15
Direction des affaires pénales et criminelles	Communications	3
	Comportement d'un employé	2
	Cour municipale (fonctionnement)	105
	Divers	1
	Jugement Cour municipale	16
	Réclamation monétaire (autres)	1
Affaires juridiques	Accès à l'information	1
	Comportement d'un employé	3
	Divers	3
	Réclamation monétaire (aqueduc/égout)	3
	Réclamation monétaire (arbre)	2
	Réclamation monétaire (autres)	16
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	6
	Réclamation monétaire (fourrière municipale)	3
	Réclamation monétaire (incident de la route)	4
	Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2
	Réclamation monétaire (travaux municipaux)	5
TOTAL		195

TABLEAU 13 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Technologies de l'information		
Toutes directions confondues	Communications	1
TOTAL		1
Concertation des arrondissements et des ressources matérielles		
Direction du matériel roulant	Divers	1
Direction des immeubles	Divers	1
Direction stratégies et transactions immobilières	Divers	2
	Ruelle	1
Division des relations avec les citoyens (311)	Communications	1
	Comportement d'un employé	1
	Divers	1
TOTAL		8

TABLEAU 13 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Développement et opérations		
Direction de l'environnement et du développement durable	Environnement / Développement durable	2
	Salubrité (autres)	1
Direction du développement culturel et du patrimoine	Divers	1
	Subvention (autre que logement)	3
Direction du développement économique et urbain	Subvention (autre que logement)	1
Direction de l'habitation	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Salubrité (autres)	1
	Subvention (autre que logement)	16
Direction des grands parcs et du verdissement	Divers	1
	Parcs et espaces verts	1
Direction des sports	Sports et loisirs	1
Direction des transports	Circulation	1
	Piste cyclable	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	Voirie / Travaux publics	1
Direction des travaux publics	Appel d'offres	1
TOTAL		36

TABLEAU 13 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Eau		
Toutes directions confondues	Aqueduc / Égout	1
	TOTAL	1
Capital humain		
Toutes directions confondues	Communications	1
	Droits de la personne	1
	Relations de travail	24
	TOTAL	26
Police		
Service des communications opérationnelles (911)	Communications	1
	Incendie / Sécurité publique	1
Bureau du taxi et du remorquage	Taxi	5
Direction des opérations policières	Accès à l'information	4
	Bruit	2
	Circulation	1
	Communications	1
	Comportement d'un employé	22
	Divers	13
	Infraction à une loi	10
	Nuisances	1
	Réclamation monétaire (autres)	1
	Remorquage	1
	Salubrité (autres)	1

TABEAU 13 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2011
Police (suite)		
Section des agents de stationnement	Comportement d'un employé	11
	Remorquage	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	22
Fourrières mandataires	Fourrière (autres)	2
	TOTAL	100
Sécurité incendie de Montréal		
Toutes directions confondues	Comportement d'un employé	1
	Incendie / Sécurité publique	5
	TOTAL	6

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Direction générale															
Bureau du Directeur général	1			1											
Direction des communications	1		1												
Direction des Muséums nature de Montréal	2		2												
Direction du greffe	2			1						1					
TOTAL	6		3	2						1					
Contrôleur général															
Toutes directions confondues	1		1												
TOTAL	1		1												
Finances															
Direction des revenus et de la fiscalité	30	1	17	4						5	3				
Direction de la gestion financière	3		1	1						1					
TOTAL	33	1	18	5						6	3				

TABLEAU 14 (SUITE)

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Affaires juridiques et évaluation foncière															
Direction de l'évaluation foncière	19		12	6			1								
Direction des affaires pénales et criminelles	128	4	89	28						5	2				
Direction des affaires juridiques	48		14	29				1		2	2				
TOTAL	195	4	115	63			1	1		7	4				
Technologies de l'information															
Toutes directions confondues	1													1	
TOTAL	1													1	
Concertation des arrondissements et des ressources matérielles															
Direction du matériel roulant	1		1												
Direction des immeubles	1				1										
Direction stratégies et transactions immobilières	3		1										1		1
Division des relations avec les citoyens (311)	3		2	1											
TOTAL	8		4	1	1								1		1

TABLEAU 14 (SUITE)

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Développement et opérations															
Direction de l'environnement et du développement durable	3		2							1					
Direction du développement culturel et du patrimoine	4		3							1					
Direction du développement économique et urbain	1		1												
Direction de l'habitation	18		13	1						4					
Direction des grands parcs et du verdissement	2			1										1	
Direction des sports	1		1												
Direction des transports	6		4										1		1
Direction des travaux publics	1			1											
TOTAL	36		24	3						6			1	1	1
Eau															
Toutes directions confondues	1		1												
TOTAL	1		1												

TABLEAU 14 (SUITE)

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Capital humain															
Toutes directions confondues	26		1	25											
TOTAL	26		1	25											
Service de police															
Service des communications opérationnelles (911)	2		2												
Bureau du taxi et du remorquage	5		4							1					
Dir. des opérations policières	57		17	38							2				
Section des agents de stationnement	34	2	17	14										1	
Fourrières mandataires	2		1	1											
TOTAL	100	2	41	53						1	2			1	
Sécurité incendie de Montréal															
Toutes directions confondues	6		5											1	
TOTAL	6		5											1	
GRAND TOTAL	413	7	213	152	1	0	1	1	0	21	9	0	4	2	2

TABLEAU 15

SERVICES CENTRAUX
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE
ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

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

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 ^{er} janvier 2012	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Direction générale											
Direction du greffe		1								1	3 JOURS
Finances											
Direction des revenus et de la fiscalité	1			1	4	2				8	29,25 JOURS
Direction de la gestion financière		1								1	3 JOURS
Affaires juridiques et évaluation foncière											
Direction de l'évaluation foncière	1									1	2 JOURS
Direction des affaires pénales et criminelles	1	1	3	1		1				7	12,86 JOURS
Affaires juridiques	1	2		2						5	8,8 JOURS

TABLEAU 15 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX DÉLAI DE RÉPONSE FINALE ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

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 ^{er} janvier 2012	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Technologies de l'information											
Toutes directions confondues				1						1	16 JOURS
Concertation des arrondissements et des ressources matérielles											
Direction des immeubles				1						1	16 JOURS
Direction stratégies et transactions immobilières						1			1	2	51 JOURS
Développement et opérations											
Direction de l'environnement et du développement durable				1						1	13 JOURS
Direction du développement culturel et du patrimoine					1					1	31 JOURS
Direction de l'habitation				3	1					4	23 JOURS
Direction des grands parcs et du verdissement					1					1	30 JOURS
Direction des transports							1		1	2	87 JOURS

TABLEAU 15 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE
ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

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 ^{er} janvier 2012	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Service de police											
Bureau du taxi et du remorquage				1						1	16 JOURS
Direction des opérations policières	1				1					2	14,5 JOURS
Section des agents de stationnement						1				1	50 JOURS
Sécurité incendie de Montréal											
Toutes directions confondues								1		1	128 JOURS

TABEAU 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	2011	2010	2009
Commission des services électriques de Montréal	2	2	5
Corporation de gestion des marchés publics	0	0	1
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	5	1	0
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	101	102	98
Société du parc Jean-Drapeau	3	0	11
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	11	15	2
Société de transport de Montréal	19	26	33
Société en commandite Stationnement de Montréal	1	6	9
Musée Pointe-à-Callière	0	0	1
TOTAL	142	152	160

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 2011
Commission des services électriques de Montréal	Divers	2
	TOTAL	2
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	Divers	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	4
	TOTAL	5
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	Accès à l'information	2
	Accessibilité universelle	1
	Bruit	2
	Communications	1
	Comportement d'un employé	2
	Logement social / HLM / Subvention au logement	88
	Nuisances	1
	Personne handicapée	1
	Salubrité (moisissures)	1
	Salubrité (punaises)	2
	TOTAL	101
Société du parc Jean-Drapeau	Bruit	3
	TOTAL	3

TABEAU 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 2011
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	Animal	1
	Comportement d'un employé	1
	Divers	2
	Logement social / HLM / Subvention au logement	7
	TOTAL	11
Société de transport de Montréal	Accès à l'information	1
	Accessibilité universelle	1
	Comportement d'un employé	5
	Réclamation monétaire (autres)	1
	Réclamation monétaire (incident de la route)	1
	Relations de travail	1
	Transport	9
	TOTAL	19
Société en commandite Stationnement de Montréal	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	TOTAL	1

**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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Commission des services électriques de Montréal	2		2												
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	5	2	3												
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	101	3	64	8		1				9	12		1	1	2
Société du parc Jean-Drapeau	3			3											
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	11	1	4	1				2			1			1	1
Société de transport de Montréal	19			19											
Société en commandite Stationnement de Montréal	1		1												
GRAND TOTAL	142	6	74	31	0	1	0	2	0	9	13	0	1	2	3

TABEAU 19

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE ET AUTRES ENTITÉS EN LIEN AVEC LA VILLE DÉLAI DE RÉPONSE FINALE ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2012	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)			3	9	5	3	3	1	2	26	36,21 JOURS
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	1	2		1	1					5	12,4 JOURS

ENTITÉS POLITIQUES ⁽¹⁾
ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	2011	2010	2009
Cabinet du maire	1	0	2
Comité exécutif	1	4	5
Conseil de la Ville	9	6	5
Conseil d'agglomération ⁽²⁾	5	1	0
Présidence du Conseil de la Ville	0	1	2
TOTAL	16	12	14

(1) Les demandes relatives à un Conseil d'arrondissement sont incluses dans les tableaux 4, 5, 6.

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

TABEAU 21

ENTITÉS POLITIQUES OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2011
Cabinet du maire	Conflit d'intérêts	1
	TOTAL	1
Comité exécutif	Transport	1
	TOTAL	1
Conseil de la Ville	Circulation	1
	Décision du Conseil municipal	2
	Divers	1
	Évaluation / Taxe foncière	1
	Participation citoyenne	1
	Personne handicapée	1
	Subvention autre que logement	2
	TOTAL	9
Conseil d'agglomération	Taxe (sauf foncière)	5
	TOTAL	5

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Cabinet du maire	1			1											
Comité exécutif	1			1											
Conseil de la Ville	9		1	6			1	1							
Conseil d'agglomération	5			5											
GRAND TOTAL	16	0	1	13	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0

TABEAU 23

ENTITÉS POLITIQUES DÉLAI DE RÉPONSE FINALE ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2012	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Conseil de la ville		2								2	4 JOURS

DOSSIERS CHARTE
NOMBRE DE PLAINTES / PAR OBJET SPÉCIFIQUE

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE
Environnement et développement durable	Animal	2
	Arbre	1
	Bruit	10
	Circulation	3
	Déchets / Recyclage	3
	Environnement / Développement durable	1
	Nuisances	2
	Parcs et espaces verts	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2
	SOUS-TOTAL	26
Loisir, activité physique et sport	Parcs et espaces verts	1
	SOUS-TOTAL	1
Sécurité	Application de la réglementation	1
	Circulation	2
	Clôture	1
	Divers	1
	Incendie / Sécurité publique	2
	Logement social / HLM / Subvention au logement	2
	Salubrité (moisissures)	1
	Voirie / Travaux publics	1
	SOUS-TOTAL	11

TABLEAU 24 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
NOMBRE DE PLAINTES / PAR OBJET SPÉCIFIQUE

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE
Services municipaux	Animal	1
	Communications	1
	Comportement d'un employé	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Personne handicapée	2
	Ruelle	1
	Subvention autre que logement	1
	Voirie / Travaux publics	2
	SOUS-TOTAL	11
Vie démocratique	Droit d'initiative	1
	Participation citoyenne	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	SOUS-TOTAL	3
Vie économique et sociale	Logement social / HLM / Subvention au logement	3
	Salubrité (autres)	1
	Salubrité (moisissures)	1
	SOUS-TOTAL	5
	GRAND TOTAL	57

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Environnement et développement durable	26				2		1			8	6			1	8
Loisir, activité physique et sport	1													1	
Sécurité	11									3	3		3	1	1
Services municipaux	11				1					1	7				2
Vie démocratique	3						1			2					
Vie économique et sociale	5										3				2
GRAND TOTAL	57	0	0	0	3	0	2	0	0	14	19	0	3	3	13

TABLEAU 26

DOSSIERS CHARTE NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET/SOUS-OBJET	NOMBRE
Ahuntsic-Cartierville (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Nuisances	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Loisir, activité physique et sport	
	Parcs et espaces verts	1
	Vie économique et sociale	
	Salubrité (autres)	1
	Salubrité (moisissures)	1
Ahuntsic-Cartierville (Conseil d'arr.)	Environnement et développement durable	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	7
Anjou (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	TOTAL	1

TABLEAU 26 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET/SOUS-OBJET	NOMBRE
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (administration)	Environnement et développement durable	
	Arbre	1
	Déchets / Recyclage	1
	Sécurité	
	Clôture	1
	Salubrité (moisissures)	1
	Services municipaux	
	Comportement d'un employé	1
	TOTAL	5
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	TOTAL	1
Lachine (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Services municipaux	
	Personne handicapée	1
	Voirie / Travaux publics	1
	TOTAL	3
LaSalle (administration et Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	1

TABLEAU 26 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET/SOUS-OBJET	NOMBRE
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	Sécurité	
	Circulation	1
	Divers	1
	TOTAL	2
Le Sud-Ouest (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	2
	Parcs et espaces verts	1
	Services municipaux	
	Subvention autre que logement	1
	TOTAL	4
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve (administration)	Environnement et développement durable	
	Animal	1
	Circulation	1
	Services municipaux	
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	TOTAL	3
Montréal-Nord (administration)	Sécurité	
	Application de la réglementation	1
	TOTAL	1

TABLEAU 26 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET/SOUS-OBJET	NOMBRE
Outremont (administration)	Environnement et développement durable	
	Déchets / Recyclage	1
	TOTAL	1
Pierrefonds – Roxboro (administration)	Environnement et développement durable	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	2
Pierrefonds – Roxboro (Conseil d'arr.)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	TOTAL	2
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Sécurité	
	Incendie / Sécurité publique	1
	TOTAL	2
Rosemont – La Petite-Patrie (administration)	Environnement et développement durable	
	Animal	1
	Nuisances	1
	Services municipaux	
	Animal	1
	Personne handicapée	1
Rosemont – La Petite-Patrie (Conseil d'arr.)	Services municipaux	
	Ruelle	1
	TOTAL	5

TABLEAU 26 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET/SOUS-OBJET	NOMBRE
Verdun (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	2
	TOTAL	2
Ville-Marie (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	2
	Déchets / Recyclage	1
	Services municipaux	
	Communications	1
	TOTAL	4
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (administration)	Sécurité	
	Voirie / Travaux publics	1
	Services municipaux	
	Voirie / Travaux publics	1
	TOTAL	2

TABLEAU 26 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

SERVICES CENTRAUX	OBJET/SOUS-OBJET	NOMBRE
Direction générale (Direction du greffe)	Vie démocratique	
	Droit d'initiative	1
	TOTAL	1
Développement et opérations (Direction de l'environnement et du développement durable)	Environnement et développement durable	
	Environnement / Développement durable	1
	TOTAL	1
Développement et opérations (Direction des grands parcs et du verdissement)	Environnement et développement durable	
	Parcs et espaces verts	1
	TOTAL	1
Développement et opérations (Direction des transports)	Sécurité	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Sécurité incendie de Montréal (Toutes directions confondues)	Sécurité	
	Incendie / Sécurité publique	1
	TOTAL	1

TABLEAU 26 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

SOCIÉTÉ PARAMUNICIPALE	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	Sécurité	
	Logement social / HLM / Subvention au logement	2
	Services municipaux	
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Vie économique et sociale	
	Logement social / HLM / Subvention au logement	3
	TOTAL	6
ENTITÉ POLITIQUE	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Conseil de la Ville	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	1
	TOTAL	1

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Ahuntsic-Cartierville (administration)	6				1						2			1	2
Ahuntsic-Cartierville (Conseil d'arr.)	1									1					
Anjou (administration)	1									1					
Côte-des-Neiges- Notre-Dame-de-Grâce (administration)	5									2	1				2
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	1									1					
Lachine	3										3				
LaSalle (administration)	1									1					
LaSalle (Conseil d'arr.)	1									1					
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	2										2				
Le Sud-Ouest (administration)	4						1							1	2

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (administration)	3									1	1				1
Montréal-Nord (administration)	1									1					
Outremont (administration)	1														1
Pierrefonds-Roxboro (administration)	1														1
Pierrefonds-Roxboro (Conseil d'arr.)	1														1
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles (administration)	2									1	1				
Rosemont – La Petite-Patrie (administration)	4				2					1					1
Rosemont – La Petite-Patrie (Conseil d'arr.)	1														1
Verdun (administration)	2									2					
Ville-Marie (administration)	4										4				
Villeray-Saint-Michel- Parc-Extension (administration)	2										2				

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Direction générale (Direction du greffe)	1									1					
Développement et opérations (Direction de l'environnement et du développement durable)	1									1					
Développement et opérations (Direction des grands parcs et du verdissement)	1													1	
Développement et opérations (Direction des transports)	1												1		
Sécurité incendie de Montréal (Toutes directions confondues)	1												1		
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	6										3		1	1	1
Conseil de la Ville	1						1								

TABLEAU 28

DOSSIERS CHARTE DÉLAI DE RÉPONSE FINALE

TOUTES LES DEMANDES

	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2012	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2009	2	0	0	8	9	9	6	4	0	38	47,37
%	5,26	0	0	21,05	23,68	23,68	15,79	10,53	0	100%	JOURS
2010	2	1	1	12	13	9	7	18	3	66	71,58
%	3,03	1,52	1,52	18,18	19,7	13,64	10,61	27,27	4,55	100%	JOURS
2011	1	3	4	6	14	8	3	3	13	55	31,53
%	1,82	5,45	7,27	10,91	25,45	14,55	5,45	5,45	23,64	100%	JOURS

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.

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Environnement et développement durable			
Concilier la protection de l'environnement et du patrimoine bâti avec le développement économique social et culturel	1	Non-fondée	20
Favoriser la mise en valeur de la forêt urbaine	1	Suivi des engagements	30
Favoriser la protection de la forêt urbaine	2	1 Non-fondée 1 Suivi des engagements	25
Favoriser l'amélioration constante de la qualité de l'air de la ville	1	Non-fondée	13
Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures	3	2 En traitement 1 Régulé	9
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	3	1 En traitement 2 Non-fondées	12,33
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	15	1 Désistement 4 En traitement 4 Non-fondées 1 Référée 5 Régulées	21,20
Promouvoir auprès des citoyennes et des citoyens un comportement civique responsable et respectueux des milieux de vie et de l'environnement	4	1 Désistement 2 En traitement 1 Régulée	19
Promouvoir la réduction à la source, le réemploi et le recyclage	1	Régulée	38
SOUS-TOTAL	31		

TABLEAU 29 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Loisir, activité physique et sport			
Aménager des parcs de qualité	1	Suivi des engagements	9
SOUS-TOTAL	1		
Sécurité			
Aménager son territoire de façon sécuritaire	3	1 Engagement 1 Non-fondée 1 Réglée	63,67
Protéger l'intégrité des biens des personnes	2	1 Engagement 1 Suivi des engagements	11
Protéger l'intégrité physique des personnes	4	1 Engagement 1 Non-fondée 1 Réglée 1 Suivi des engagements	39,5
SOUS-TOTAL	9		

TABLEAU 29 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Services municipaux			
Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	1	Réglée	64
Favoriser la souplesse dans l'utilisation des espaces publics afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	1	Non-fondée	50
Prendre des mesures adéquates visant à assurer la propreté du domaine public	1	Désistement	54
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile	2	1 En traitement 1 Réglée	15
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens au réseau piétonnier	1	Réglée	3
Rendre des services municipaux de façon compétente, respectueuse et non discriminatoire	5	1 En traitement 1 Non-fondée 3 Réglées	47,2
SOUS-TOTAL	11		

TABLEAU 29 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Vie démocratique			
Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques	1	Non-fondée	2
Fournir des informations utiles	1	Non-fondée	2
Maintenir, par règlement du Conseil de la Ville, un droit d'initiative pour les citoyennes et citoyens, en matière de consultation publique	1	Non-fondée	3
Promouvoir la participation publique	1	Référée	4
SOUS-TOTAL	4		
Vie économique et sociale			
Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause	5	2 En traitement 3 Régérées	40,2
SOUS-TOTAL	5		
GRAND TOTAL	61		

DOSSIERS CHARTE ÉVOLUTION / NOMBRE DE DOSSIERS 2006 - 2011

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	55	272

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	55	272
Nombre total de dossiers d'enquête de l'OdM par année	222	233	249	193	209	179	1285
%	14,86	17,17	16,06	19,69	31,58	30,71	21,17

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Animal	3				2										1
Application de la réglementation	1									1					
Arbre	1									1					
Bruit	10				1		1			3	4				1
Circulation	5									2	1		1		1
Clôture	1									1					
Communications	1										1				
Comportement d'un employé	1										1				
Déchets / Recyclage	3										1				2
Divers	1										1				
Droit d'initiative	1									1					
Environnement / Développement durable	1									1					
Fourrière (entreposage de meubles)	1										1				
Incendie / Sécurité publique	2									1			1		
Logement social / HLM / Subvention au logement	6										3		1	1	1

TABLEAU 31 (SUITE)

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	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Nuisances	2														2
Parcs et espaces verts	2													2	
Participation citoyenne	1						1								
Personne handicapée	2									1	1				
Ruelle	1														1
Salubrité (autres)	1										1				
Salubrité (moisissures)	2														2
Subvention autre que logement	1														1
Voirie / Travaux publics	4										4				
Zonage / Urbanisme / Dérogation	3									2					1
GRAND TOTAL	57	0	0	0	3	0	2	0	0	14	19	0	3	3	13

TABEAU 32

DOSSIERS CHARTE DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS

A. SEXE

SEXE	NOMBRE	%
Femme	16	32,65
Homme	33	67,35
TOTAL	49⁽¹⁾	100%

B. LANGUE DE CORRESPONDANCE

LANGUE	NOMBRE	%
Français	43	87,76
Anglais	6	12,24
TOTAL	49⁽¹⁾	100%

C. GROUPE D'ÂGE ⁽²⁾

GROUPE D'ÂGE	NOMBRE	%
Moins de 18 ans	0	0
18-25 ans	0	0
26-40 ans	9	18,37
41-50 ans	8	16,33
51-64 ans	10	20,41
65 ans et plus	7	14,29
Inconnu	15	30,61
TOTAL	49⁽¹⁾	100%

D. ORIGINE DES PLAIGNANTS ⁽³⁾

ORIGINE	NOMBRE	%
Ethnoculturelle	13	26,53
Canadienne	36	73,47
TOTAL	49⁽¹⁾	100%

E. DÉTAIL DES ORIGINES ETHNOCULTURELLES DÉCLARÉES

ORIGINE	NOMBRE	%
Australien	2	15,38
Français	2	15,38
Italien	1	7,69
Juif	1	7,69
Péruvien	1	7,69
Confirmée ethnoculturelle mais non-spécifiée	6	46,15
TOTAL	13	100%

F. PLAIGNANTS D'UNE MINORITÉ VISIBLE DÉCLARÉE ⁽⁴⁾

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Oui	4	8,16
Non	45	91,82
TOTAL	49 ⁽¹⁾	100%

G. DÉTAIL DES MINORITÉS VISIBLES DÉCLARÉES

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Arabe	3	75
Latino-américain	1	25
TOTAL	4	100%

(1) Des 55 dossiers Charte traités en 2011, 6 dossiers ont été initiés par l'OdM.

(2) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 69,4 % des personnes ont fourni cette information.

(3) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 100 % des personnes nous ont révélé cette information.

(4) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire : 100 % des personnes nous ont révélé cette information.

LEXIQUE DES SUJETS TRAITÉS

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'abatage 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.

DROIT D'INITIATIVE

Demandes relatives au nouveau droit d'initiative entré en vigueur en 2010, prévu au *Règlement sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités et sur le Droit d'initiative*.

DROITS ACQUIS

Demandes relatives à des droits acquis allégués pour des usages ou des constructions devenus 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; demandes relatives aux fourrières mandataires du SPVM; 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.

INSTITUTIONS SCIENTIFIQUES

Demandes relatives au Biodôme, à l'Insectarium, au Jardin Botanique et au Planétarium.

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 incon vénients 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 (AUTRES)

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

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 réparation des rues et des trottoirs; au réseau d'éclairage; aux graffitis; au marquage de la chaussée; aux couvercles de puits 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
ombudsmandemontreal.com



Dépôt légal - 2^e trimestre 2012
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN: 1929-719X (Imprimé)
ISSN: 1929-7203 (En ligne)
ISBN: 978-2-7647-1113-2 (Imprimé)
ISBN:) 978-2-7647-1115-6 (En ligne)