

2012
RAPPORT
ANNUEL

ANNEXE – TABLEAUX

EN MODE
SOLUTIONS!




OMBUDSMAN
de Montréal
10 ANS D'ÉQUITÉ



Dépôt légal - 1^{er} trimestre 2013

Bibliothèque et Archives Canada

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISSN: 1929-719X (Imprimé) ISBN: 978-2-7647-1177-4 (Imprimé)

ISSN: 1929-7203 (En ligne) ISBN: 978-2-7647-1179-8 (En ligne)

ISSN: 1929-7211 (Print) ISBN: 978-2-7647-1178-1 (Print)

ISSN: 1929-722X (Online) ISBN: 978-2-7647-1180-4 (Online)

LISTE DES DOCUMENTS ET TABLEAUX DISPONIBLES SUR NOTRE SITE WEB

A. TABLEAUX 2012 - TOUS DOSSIERS
CONFONDUS, INCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

TABLEAU 1	Demandes traitées en 2012	4
TABLEAU 2	Évolution – Nombre de demandes reçues	5
TABLEAU 3	Évolution – Nombre d’enquêtes approfondies	8
TABLEAU 4	Résultats / Par objet.	10
TABLEAU 5	Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2012.	14
TABLEAU 6	Délai de réponse finale aux citoyens	15
TABLEAU 7	Mode de soumission des demandes	16
TABLEAU 8	Données démographiques des plaignants	17

• Arrondissements

TABLEAU 9	Évolution – Nombre de demandes reçues	19
TABLEAU 10	Objet des demandes reçues	20
TABLEAU 11	Résultats des demandes reçues.	34
TABLEAU 12	Délai de réponse finale	36

• Services centraux

TABLEAU 13	Évolution – Nombre de demandes reçues	38
TABLEAU 14	Objet des demandes reçues	40
TABLEAU 15	Résultats des demandes reçues	44
TABLEAU 16	Délai de réponse finale	47

• Sociétés paramunicipales
et sociétés liées

TABLEAU 17	Évolution – Nombre de demandes reçues	49
TABLEAU 18	Objet des demandes reçues	50
TABLEAU 19	Résultats des demandes reçues.	52
TABLEAU 20	Délai de réponse finale	53

• Entités politiques

TABLEAU 21	Évolution – Nombre de demandes reçues	54
TABLEAU 22	Objet des demandes reçues	55
TABLEAU 23	Résultats des demandes reçues.	56
TABLEAU 24	Délai de réponse finale	57

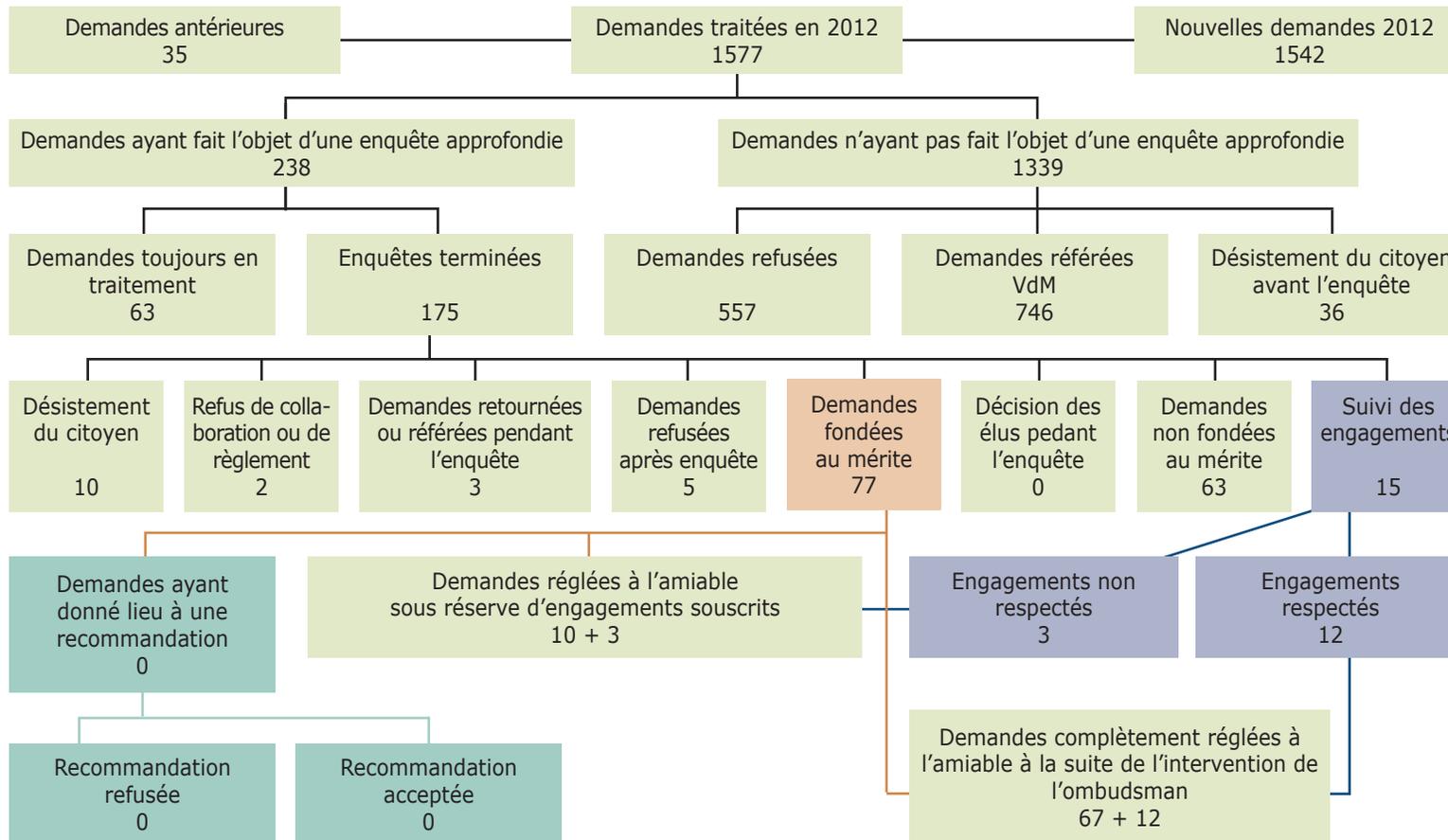
B. TABLEAUX 2012 -
DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT

TABLEAU 25	Nombre de plaintes / Par objet spécifique.	58
TABLEAU 26	Résultats / Par chapitre	59
TABLEAU 27	Nature des plaintes / Par entité	60
TABLEAU 28	Résultats / Par entité	66
TABLEAU 29	Délai de réponse finale	68
TABLEAU 30	Résultats / Par disposition spécifique	69
TABLEAU 31	Évolution / Nombre de dossiers 2006-2012.	72
TABLEAU 32	Résultats / Par sous-objet	73
TABLEAU 33	Données démographiques des plaignants	74

C. LEXIQUE **75**

DEMANDES TRAITÉES EN 2012

Incluant les dossiers Charte



ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2012	2011	2010
Abri temporaire d'hiver	2	4	2
Accès à l'information	26	12	21
Accessibilité universelle	3	3	4
Animal	18	15	14
Appel d'offres	4	4	1
Application de la réglementation	46	34	56
Aqueduc / Égout	24	26	15
Arbre	23	12	25
Bénévolat	1	0	0
Bibliothèque	15	5	3
Bruit	41	38	35
Circulation	26	28	12
Clôture	7	7	3
Communications	16	23	16
Comportement d'un employé	72	69	79
Conflit d'intérêts	2	2	4
Cour municipale (fonctionnement)	113	105	89
Culture	4	1	0
Déchets / Recyclage	29	19	17
Décision du Comité exécutif	0	0	1
Décision du Conseil d'agglomération	1	0	0
Décision d'un Conseil d'arrondissement	5	3	7
Décision du Conseil municipal	1	2	3
Décision judiciaire	7	5	10
Déneigement	21	7	11
Différend privé	119	92	100
Divers	25	42	30
Droit d'initiative	0	2	0
Droits acquis	1	2	2

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2012	2011	2010
Droits de la personne	3	3	1
Entrée charretière	3	4	3
Environnement / Développement durable	2	4	3
Évaluation / Taxe foncière	26	33	37
Fourrière (autres)	5	2	7
Fourrière (entreposage de meubles)	23	31	43
Incendie / Sécurité publique	15	8	9
Infraction à une loi	9	11	24
Institutions scientifiques	0	2	0
Jugement Cour municipale	21	16	26
Logement social / HLM / Subvention au logement	84	100	105
Malversations alléguées	8	0	0
Marchés publics	1	0	0
Nuisances	21	13	16
Organismes gouvernementaux	144	123	143
Parcs et espaces verts	5	5	11
Participation citoyenne	11	3	5
Permis	52	53	53
Personne handicapée	2	11	12
Piste cyclable	2	3	3
Propreté	11	10	10
Qualité des services	29	0	0
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	14	4	6
Réclamation monétaire (arbre)	3	2	3
Réclamation monétaire (autres)	24	22	17
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	14	6	12
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	1	3	3
Réclamation monétaire (incident de la route)	3	5	6
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2	2	1

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2012	2011	2010
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	4	5	8
Relations de travail	33	26	33
Relations locataire / propriétaire	18	15	19
Remorquage	6	4	2
Ruelle	16	8	14
Salubrité et entretien (autres)	21	29	20
Salubrité et entretien (coquerelles)	5	0	0
Salubrité et entretien (moisissures)	33	5	1
Salubrité et entretien (punaises)	5	10	6
Salubrité et entretien (rats et souris)	0	3	5
Sports et loisirs	15	15	10
Stationnement / SRRR / Vignettes	67	47	75
Subvention autre que logement	36	23	28
Taxe (sauf foncière)	14	16	19
Taxi	4	5	4
Transport	9	10	12
Voirie / Travaux publics	44	51	42
Zonage / Urbanisme / Dérogation	22	21	27
TOTAL	1542	1334	1444

ÉVOLUTION – NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2012	2011	2010
Abri temporaire d'hiver	0	1	0
Accès à l'information	1	1	0
Accessibilité universelle	3	0	3
Animal	1	3	1
Application de la réglementation	4	8	10
Aqueduc / Égout	3	2	4
Arbre	2	1	6
Bibliothèque	5	1	1
Bruit	10	11	10
Circulation	10	9	3
Clôture	0	1	1
Communications	3	9	8
Comportement d'un employé	3	4	1
Cour municipale (fonctionnement)	26	7	10
Culture	1	0	0
Déchets / Recyclage	2	4	1
Décision d'un Conseil d'arrondissement	0	1	0
Décision du Conseil municipal	0	1	0
Déneigement	1	0	1
Différend privé	0	1	0
Divers	4	8	5
Droit d'initiative	0	1	0
Droits acquis	1	1	1
Entrée charretière	2	0	1
Environnement / Développement durable	1	1	2
Évaluation / Taxe foncière	3	4	3
Fourrière (autres)	1	0	2
Fourrière (entreposage de meubles)	5	8	28
Incendie / Sécurité publique	3	2	2

ÉVOLUTION – NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

Incluant les dossiers Charte

OBJET	2012	2011	2010
Logement social / HLM / Subvention au logement	14	28	18
Nuisances	7	4	1
Parcs et espaces verts	1	3	4
Participation citoyenne	4	1	3
Permis	9	8	8
Personne handicapée	0	2	7
Piste cyclable	1	0	1
Propreté	1	2	0
Qualité des services	7	0	0
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	2	1	0
Réclamation monétaire (autres)	0	1	2
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	1	1	1
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	0	1	0
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	0	1	2
Remorquage	2	0	0
Ruelle	5	2	3
Salubrité et entretien (autres)	3	3	6
Salubrité et entretien (moisissures)	15	2	0
Salubrité et entretien (punaises)	1	1	3
Salubrité et entretien (rats et souris)	0	0	1
Sports et loisirs	0	2	1
Stationnement / SRRR / Vignettes	12	6	12
Subvention autre que logement	8	6	5
Taxe (sauf foncière)	0	5	5
Taxi	2	1	2
Voirie / Travaux publics	4	4	9
Zonage / Urbanisme / Dérogation	9	4	11
TOTAL	203	179	209

RÉSULTATS / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Abri temporaire d'hiver	2		2												
Accès à l'information	26		13	12											1
Accessibilité universelle	3										1		2		
Animal	18	1	11	5						1					
Appel d'offres	4	1	1	2											
Application de la réglementation	46	1	37	4						2	1				1
Aqueduc / Égout	24		21												3
Arbre	23		20	1	1					1					
Bénévolat	1		1												
Bibliothèque	15		9	1						3	2				
Bruit	41	1	29	1				1		4	1		1	1	2
Circulation	26	1	15		1					2	2		1	2	2
Clôture	7		7												
Communications	16		11	2										2	1
Comportement d'un employé	72	1	32	36			1			1	1				
Conflit d'intérêts	2			2											
Cour municipale (fonctionnement)	113	5	58	24						2	19				5
Culture	4		3												1
Déchets / Recyclage	29		26	1							1				1
Décision du Conseil d'agglomération	1			1											

RÉSULTATS / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Décision d'un Conseil d'arrondissement	5		1	4											
Décision du Conseil municipal	1			1											
Décision judiciaire	7			7											
Déneigement	21		18	2				1							
Différend privé	119			119											
Divers	25	1	10	10	1		1	1		1					
Droits acquis	1												1		
Droits de la personne	3		2	1											
Entrée charretière	3		1							2					
Environnement / Développement durable	2		1												1
Évaluation / Taxe foncière	26	2	15	6				1		2					
Fourrière (autres)	5	1	3												1
Fourrière (entreposage de meubles)	23	1	17							2	2				1
Incendie / Sécurité publique	15		12							1				1	1
Infraction à une loi	9			9											
Jugement Cour municipale	21			21											
Logement social / HLM / Subvention au logement	84	7	54	9	1		1			3	3		1		5
Malversations alléguées	8			8											
Marchés publics	1		1												

RÉSULTATS / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Nuisances	21		14								2			3	2
Organismes gouvernementaux	144			144											
Parcs et espaces verts	5		4											1	
Participation citoyenne	11	1	4	2						3	1				
Permis	52	1	41	1						3	2				4
Personne handicapée	2		2												
Piste cyclable	2		1		1										
Propreté	11		10								1				
Qualité des services	29		22		1					2	2				2
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	14	1	9	2							2				
Réclamation monétaire (arbre)	3		3												
Réclamation monétaire (autres)	24	1	7	16											
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	14		6	7					1						
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	1		1												
Réclamation monétaire (incident de la route)	3		2	1											
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2			2											
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	4	1	1	2											
Relations de travail	33			33											
Relations locataire / propriétaire	18			18											

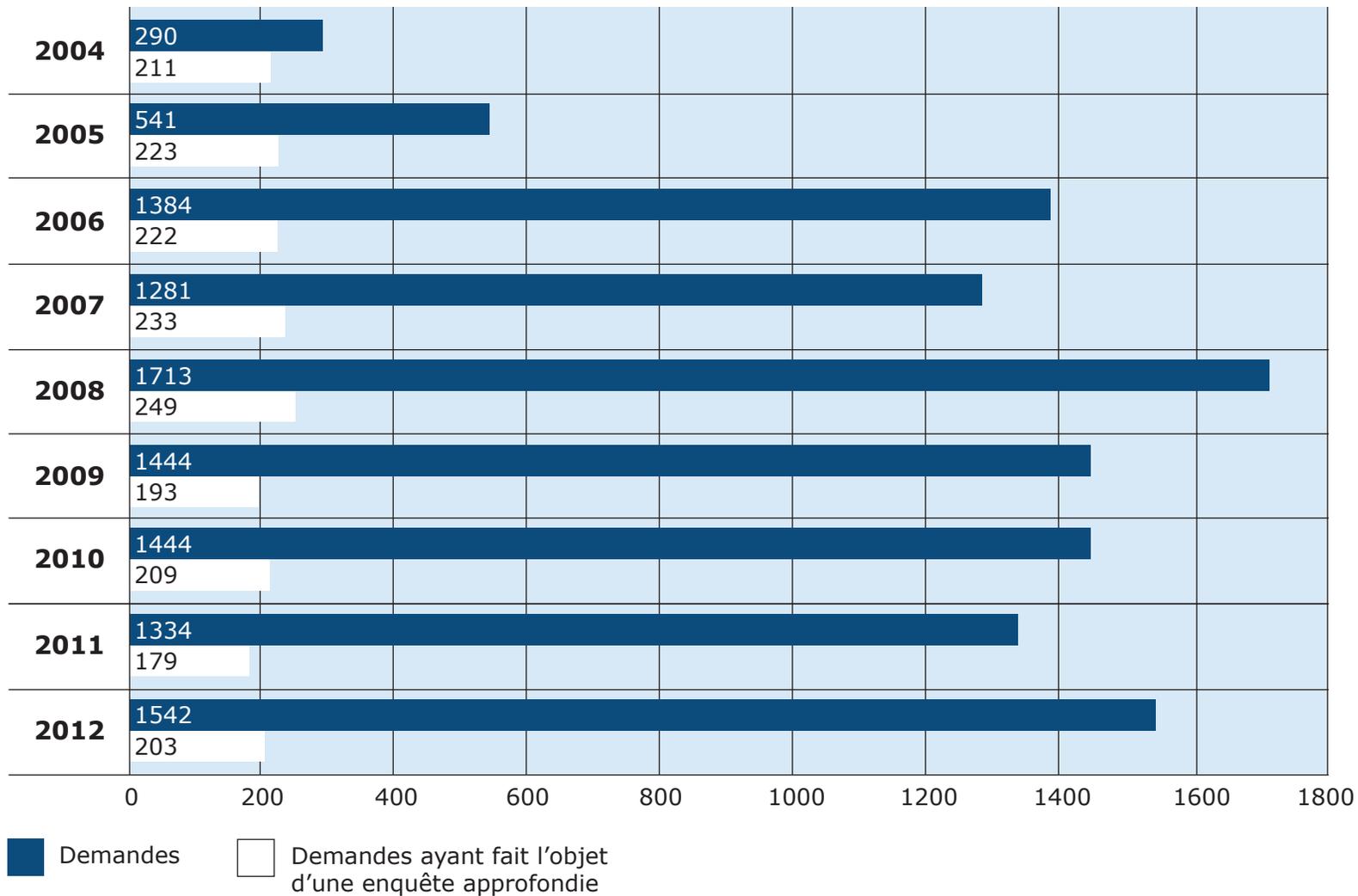
RÉSULTATS / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Remorquage	6		4							1					1
Ruelle	16	2	9							2					3
Salubrité et entretien (autres)	21	1	16	1							2				1
Salubrité et entretien (coquerelles)	5		5												
Salubrité et entretien (moisissures)	33		17	1	2					1	4		1		7
Salubrité et entretien (punaises)	5		3	1						1					
Sports et loisirs	15		14	1											
Stationnement / SRRR / Vignettes	67	1	32	22							9		1		2
Subvention autre que logement	36		27	1	1					6					1
Taxe (sauf foncière)	14	1	10	3											
Taxi	4	1	1							2					
Transport	9			9											
Voirie / Travaux publics	44	2	37	1						1				1	2
Zonage / Urbanisme / Dérogation	22		13					1		5	1				2
GRAND TOTAL	1542	36	746	557	9	0	3	5	0	55	60	0	5	13	53

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES – 2004 À 2012

Incluant les dossiers Charte



DÉLAI DE RÉPONSE FINALE AUX CITOYENS

Incluant les dossiers Chartre

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 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2008	1448	51	35	42	67	27	15	27	1	1713	6,87
%	84,53	2,98	2,04	2,45	3,91	1,58	0,88	1,58	0,06	100%	jours
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	26	2	1444	7,84
%	81,16	5,33	2,42	3,19	3,53	1,73	0,69	1,8	0,14	100%	jours
2011	1085	69	30	43	43	19	13	22	10	1334	6,95
%	81,33	5,17	2,25	3,22	3,22	1,42	0,97	1,65	0,75	100%	jours
2012	1247	88	41	25	29	26	10	23	53	1542	5,67
%	80,87	5,71	2,66	1,62	1,88	1,69	0,65	1,49	3,44	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 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2008	14	25	31	42	67	27	15	27	1	249	40,96
%	5,62	10,04	12,45	16,87	26,91	10,84	6,02	10,84	0,4	100%	jours
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	26	2	209	46,58
%	3,35	10,53	11,48	20,57	23,92	11,96	4,78	12,44	0,96	100%	JOURS
2011	12	12	13	39	42	19	13	22	7	179	43,04
%	6,7	6,7	7,26	21,79	23,46	10,61	7,26	12,29	3,91	100%	JOURS
2012	9	8	25	22	28	26	10	22	53	203	32,97
%	4,43	3,94	12,32	10,84	13,79	12,81	4,93	10,84	26,11	100%	jours

MODE DE SOUMISSION DES DEMANDES

Tous dossiers confondus

MODE	NOMBRE EN 2012	%	NOMBRE EN 2011	%
Par téléphone	895	58,04	871	65,29
Par courriel	397	25,75	196	14,69
En personne	148	9,6	130	9,75
Par la poste	43	2,79	85	6,37
Dossiers à l'initiative de l'OdM	25	1,62	21	1,57
Par télécopieur	12	0,78	31	2,32
Via Facebook	12	0,78	---	---
Via Twitter	4	0,26	---	---
Plaintes regroupées	3	0,19	---	---
Via notre Blogue	2	0,13	---	---
Via Youtube	1	0,06	---	---
TOTAL	1542	100%	1334	100%

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2012

Incluant les dossiers Charte

A. SEXE

SEXE	NOMBRE	%
Homme	801	53,58
Femme	692	46,29
Inconnu	2	0,13
TOTAL	1495	100%

B. LANGUE DE CORRESPONDANCE

LANGUE	NOMBRE	%
Français	1232	81,37
Anglais	282	18,63
TOTAL	1514	100%

C. GROUPE D'ÂGE

GROUPE D'ÂGE	NOMBRE	%
Moins de 18 ans	4	0,27
18-25 ans	29	1,94
26-40 ans	254	16,99
41-50 ans	253	16,92
51-64 ans	248	16,59
65 ans et plus	189	12,64
Inconnu	518	34,65
TOTAL	1495	100%

D. ORIGINE DES PLAIGNANTS

ORIGINE	NOMBRE	%
Canadienne	880	58,86
Ethnoculturelle	468	31,3
Inconnue	147	9,83
TOTAL	1495	100%

E. DÉTAIL DES ORIGINES ETHNOCULTURELLES DÉCLARÉES

ORIGINE	NOMBRE	%
Confirmée ethnoculturelle mais non-spécifiée	249	53,21
Italien	35	7,48
Hàïtien	31	6,62
Français	29	6,2
Chinois	12	2,56
Grec	9	1,92
Hongrois	9	1,92
Congolais	6	1,28
Irlandais	6	1,28
Juif	6	1,28
Marocain	6	1,28
Roumain	6	1,28
Vietnamien	5	1,07
Indien	4	0,85
Iranien	4	0,85
Polonais	4	0,85
Arménien	3	0,64
Péruvien	3	0,64
Allemand	2	0,43
Américain (É-U)	2	0,43
Anglais	2	0,43
Bulgare	2	0,43
Cambodgien	2	0,43
Chilien	2	0,43
Égyptien	2	0,43
Guadeloupéen	2	0,43

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2011

Incluant les dossiers Charte

E. DÉTAIL DES ORIGINES ETHNOCULTURELLES DÉCLARÉES

ORIGINE	NOMBRE	%
Néo-Zélandais	2	0,43
Russe	2	0,43
Syrien	2	0,43
Tchèque	2	0,43
Algérien	1	0,21
Australien	1	0,21
Brésilien	1	0,21
Dominicain	1	0,21
Espagnol	1	0,21
Guinéen	1	0,21
Jamaïquain	1	0,21
Laotien	1	0,21
Libanais	1	0,21
Mauricien	1	0,21
Métis	1	0,21
Pakistanaï	1	0,21
Panaméen	1	0,21
Philippin	1	0,21
Portugais	1	0,21
Tunisien	1	0,21
Yougoslave	1	0,21
TOTAL	468	100%

F. PLAIGNANTS D'UNE MINORITÉ VISIBLE

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Non	1035	69,23
Inconnue	268	17,93
Oui	192	12,84
TOTAL	1495	100%

G. DÉTAIL DES MINORITÉS VISIBLES DÉCLARÉES

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Noir	67	34,9
Arabe	55	28,65
Asiatique (chinois, vietnamiens)	32	16,67
Latino-américain	32	16,67
Asiatique du sud (tamouls, pakistanaï, hindous)	6	3,13
TOTAL	192	100%

Nota Bene : En 2012, 19 plaintes ont été déposées par une personne morale, 3 plaintes regroupées ont été traitées et 25 dossiers à l'initiative de l'OdM ont été ouverts.

ARRONDISSEMENTS ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	2012	2011	2010
Ahuntsic-Cartierville	46	38	49
Anjou	16	7	11
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	64	52	66
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	6	8	2
Lachine	10	14	4
LaSalle	24	25	20
Le Plateau-Mont-Royal	104	67	76
Le Sud-Ouest	47	40	27
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	52	45	27
Montréal-Nord	13	13	25
Outremont	7	4	15
Pierrefonds-Roxboro	13	12	22
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	24	29	28
Rosemont – La Petite-Patrie	57	51	47
Saint-Laurent	19	13	9
Saint-Léonard	10	3	8
Verdun	29	25	26
Ville-Marie	62	61	75
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	28	34	20
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	1	1	0
TOTAL	632	542	557

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Ahuntsic-Cartierville	Accès à l'information	1
	Animal	1
	Application de la réglementation	3
	Aqueduc / Égout	3
	Bibliothèque	1
	Bruit	3
	Communications	1
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Nuisances	5
	Parcs et espaces verts	1
	Permis	3
	Piste cyclable	1
	Propreté	1
	Qualité des services	1
	Ruelle	3
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (coquerelles)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Sports et loisirs	2
	Voirie / Travaux publics	5
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3
	TOTAL	46

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Anjou	Accès à l'information	3
	Bibliothèque	1
	Bruit	3
	Clôture	3
	Divers	1
	Nuisances	1
	Permis	1
	Propreté	1
	Sports et loisirs	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
TOTAL		16
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	Application de la réglementation	3
	Aqueduc / Égout	4
	Arbre	7
	Bibliothèque	2
	Bruit	7
	Circulation	1
	Communications	2
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	7
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	4
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Incendie / Sécurité publique	1
	Nuisances	2
	Participation citoyenne	1
	Permis	4
	Qualité des services	1

TABLEAU 10 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (suite)	Salubrité et entretien (autres)	4
	Salubrité et entretien (moisissures)	3
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Sports et loisirs	2
	Voirie / Travaux publics	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	64
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	Aqueduc / Égout	1
	Circulation	1
	Comportement d'un employé	1
	Environnement / Développement durable	1
	Permis	1
	Qualité des services	1
	TOTAL	6
Lachine	Application de la réglementation	2
	Arbre	2
	Bruit	1
	Entrée charretière	1
	Permis	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Taxe (sauf foncière)	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	10

**ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES**

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
LaSalle	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	1
	Bibliothèque	1
	Comportement d'un employé	1
	Déchets / Recyclage	3
	Déneigement	2
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Participation citoyenne	2
	Permis	4
	Propreté	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Subvention (autre que logement)	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	4
TOTAL	24	

ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Le Plateau-Mont-Royal	Animal	1
	Application de la réglementation	7
	Aqueduc / Égout	9
	Bibliothèque	3
	Bruit	5
	Circulation	4
	Communications	3
	Comportement d'un employé	3
	Déchets / Recyclage	4
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	6
	Divers	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Nuisances	1
	Permis	8
	Personne handicapée	2
	Propreté	1
	Qualité des services	1
	Ruelle	5
	Salubrité et entretien (autres)	4
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Sports et loisirs	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	21
	Voirie / Travaux publics	9
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	104

**ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES**

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Le Sud-Ouest	Accès à l'information	1
	Animal	3
	Application de la réglementation	1
	Arbre	1
	Bruit	3
	Circulation	2
	Déchets / Recyclage	2
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	1
	Divers	2
	Évaluation / Taxe foncière	1
	Nuisances	4
	Parcs et espaces verts	1
	Participation citoyenne	2
	Permis	6
	Propreté	1
	Qualité des services	1
	Remorquage	1
	Ruelle	2
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	4
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	Voirie / Travaux publics	3
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	47

TABLEAU 10 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	7
	Aqueduc / Égout	2
	Arbre	2
	Bruit	2
	Circulation	3
	Clôture	1
	Comportement d'un employé	3
	Déchets / Recyclage	1
	Déneigement	2
	Divers	1
	Entrée charretière	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Incendie / Sécurité publique	5
	Participation citoyenne	1
	Permis	1
	Propreté	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	6
Voirie / Travaux publics	7	
TOTAL	52	

**ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES**

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Montréal-Nord	Abri temporaire d'hiver	1
	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	2
	Bibliothèque	1
	Communications	1
	Divers	1
	Participation citoyenne	1
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	Sports et loisirs	2
TOTAL	13	
Outremont	Bruit	1
	Déchets / Recyclage	1
	Divers	1
	Droits acquis	1
	Permis	1
	Ruelle	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
TOTAL	7	

TABLEAU 10 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Pierrefonds-Roxboro	Animal	1
	Aqueduc / Égout	1
	Bruit	1
	Circulation	2
	Culture	1
	Divers	1
	Nuisances	1
	Permis	1
	Qualité des services	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Voirie / Travaux publics	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	13
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	Abri temporaire d'hiver	1
	Application de la réglementation	1
	Arbre	1
	Bruit	2
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	1
	Nuisances	1
	Permis	5
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Sports et loisirs	1
	Voirie / Travaux publics	4
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2
TOTAL	24	

**ARRONDISSEMENTS
OBJET DES DEMANDES REÇUES**

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Rosemont – La Petite-Patrie	Accès à l'information	1
	Application de la réglementation	1
	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	6
	Bibliothèque	2
	Communications	1
	Déchets / Recyclage	2
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Déneigement	1
	Entrée charretière	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Nuisances	1
	Permis	7
	Qualité des services	3
	Ruelle	4
	Salubrité et entretien (moisissures)	7
	Sports et loisirs	4
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	Subvention autre que logement	1
	Voirie / Travaux publics	4
Zonage / Urbanisme / Dérogation	5	
TOTAL		57

TABLEAU 10 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Saint-Laurent	Accès à l'information	1
	Animal	1
	Arbre	1
	Circulation	3
	Clôture	3
	Communications	1
	Déchets / Recyclage	1
	Décision du Conseil d'arrondissement	1
	Parcs et espaces verts	1
	Permis	1
	Salubrité et entretien (coquerelles)	1
	Sports et loisirs	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
TOTAL	19	
Saint-Léonard	Accessibilité universelle	1
	Animal	1
	Application de la réglementation	1
	Bruit	2
	Déneigement	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
TOTAL	10	

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

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Verdun	Animal	1
	Application de la réglementation	6
	Bibliothèque	1
	Bruit	2
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	2
	Fourrière (entreposage de meubles)	5
	Parcs et espaces verts	1
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (autres)	4
	Salubrité et entretien (moisissures)	3
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	TOTAL	29
Ville-Marie	Accès à l'information	1
	Animal	3
	Appel d'offres	1
	Application de la réglementation	4
	Aqueduc / Égout	1
	Arbre	1
	Bruit	7
	Circulation	4
	Comportement d'un employé	2

TABLEAU 10 (SUITE)

ARRONDISSEMENTS OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Ville-Marie (suite)	Culture	3
	Déchets / Recyclage	1
	Déneigement	1
	Divers	2
	Droits de la personne	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	4
	Nuisances	2
	Parcs et espaces verts	1
	Participation citoyenne	1
	Permis	3
	Piste cyclable	1
	Propreté	4
	Qualité des services	2
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3
	Voirie / Travaux publics	5
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	62

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

ARRONDISSEMENT VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	Animal	5
	Application de la réglementation	4
	Arbre	1
	Bibliothèque	3
	Bruit	1
	Comportement d'un employé	1
	Déchets / Recyclage	2
	Déneigement	2
	Droits de la personne	1
	Fourrière (entreposage de meubles)	2
	Nuisances	1
	Permis	1
	Qualité des services	1
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Voirie / Travaux publics	1
TOTAL	28	
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	TOTAL	1

ARRONDISSEMENTS RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Ahuntsic-Cartierville	46	1	35	1						2				3	4
Anjou	16		7	5						3			1		
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	64	1	49	2						4	6				2
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	6		4							2					
Lachine	10		7							2					1
LaSalle	24	1	18	2						3					
Le Plateau-Mont-Royal	104	2	74	7						3	12		1	1	4
Le Sud-Ouest	47	2	34	3						2	2			2	2
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	52	3	45	2						1			1		
Montréal-Nord	13		12	1											
Outremont	7		5							1	1				
Pierrefonds-Roxboro	13		9		1						1				2
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	24		19					1		3	1				
Rosemont – La Petite-Patrie	57	2	39	1	2					4	1				8

ARRONDISSEMENTS RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement	
Saint-Laurent	19		15	3												1
Saint-Léonard	10		7	2												1
Verdun	29		20	3						2	3					1
Ville-Marie	62	2	42	1	3			1		3	2					8
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	28		19	5				1			1				1	1
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	1			1												
GRAND TOTAL	632	14	460	39	6	0	0	3	0	35	32	0	3	7	33	

ARRONDISSEMENTS DÉLAI DE RÉPONSE FINALE ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Ahuntsic-Cartierville			1	2	1			1	4	9	41,2 JOURS
Anjou				1	1			2		4	87,25 JOURS
Côte-des-Neiges- Notre-Dame-de-Grâce				1	1		1	7	2	12	101,7 JOURS
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève				1				1		2	104,5 JOURS
Lachine			1			1			1	3	31 JOURS
LaSalle			1		2					3	20 JOURS
Le Plateau-Mont-Royal	1	1		1	2	4	5	3	4	21	65,76 JOURS
Le Sud-Ouest				3	1	1	1		2	8	36,67 JOURS
Mercier-Hochelaga- Maisonnette					1	1				2	37,5 JOURS
Montréal-Nord										0	-
Outremont			1		1					2	21 JOURS

ARRONDISSEMENTS
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE
ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Pierrefonds-Roxboro								2	2	4	98 JOURS
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles		1	1		1	1	1			5	38,8 JOURS
Rosemont-La Petite-Patrie				2	1	2	2		8	15	48,86 JOURS
Saint-Laurent								1		1	176 JOURS
Saint-Léonard	1									1	2 JOURS
Verdun		1		1		2		1	1	6	54,6 JOURS
Ville-Marie	1	1			3	3		1	8	17	40,11 JOURS
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension		1				1		1	1	4	51 JOURS

SERVICES CENTRAUX
ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	2012	2011	2010
Direction générale			
Bureau du Directeur général	0	1	0
Direction du greffe	4	2	4
Contrôleur général			
Toutes directions confondues	2	1	0
Finances			
Direction des revenus et de la fiscalité	22	30	48
Direction de la gestion financière	1	3	0
Affaires juridiques et évaluation foncière			
Direction de l'évaluation foncière	13	19	9
Cour municipale	142	128	124
Direction des affaires civiles	63	48	50
Technologies de l'information			
Toutes directions confondues	1	1	1
Concertation des arrondissements et ressources matérielles			
Direction des services regroupés aux arrondissements	0	0	2
Direction du matériel roulant	0	1	0
Direction des immeubles	0	1	2
Direction stratégies et transactions immobilières	6	3	6
Soutien et expertise (311)	6	3	1
Infrastructures, transport et environnement			
Direction de l'environnement	3	3	5
Direction des infrastructures	3	1	1
Direction des transports	1	6	7

SERVICES CENTRAUX
ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	2012	2011	2010
Mise en valeur du territoire et du patrimoine			
Direction de l'habitation	37	18	27
Direction de l'urbanisme et du développement économique	0	1	2
Qualité de vie			
Direction de la culture et du patrimoine	4	4	3
Direction des grands parcs et du verdissement	1	2	1
Direction des sports	1	1	4
Direction - Espace pour la vie	0	2	1
Eau			
Toutes directions confondues	1	1	3
Capital humain et communications			
Direction du capital humain	33	26	31
Direction des communications	0	1	1
Police			
Service des communications opérationnelles (911)	2	2	0
Bureau du taxi et du remorquage	5	5	4
Direction des opérations policières	68	57	86
Section des agents de stationnement	28	34	40
Fourrières mandataires	5	2	0
Sécurité incendie de Montréal			
Toutes directions confondues	16	6	10
TOTAL	468	413	473

Nota Bene: Des restructurations majeures ont eu lieu dans les dernières années, les données des années antérieures ont donc été regroupées sous l'unité administrative responsable en 2012.

SERVICES CENTRAUX OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Direction générale		
Direction du greffe	Accès à l'information	2
	Appel d'offres	1
	Participation citoyenne	1
TOTAL		4
Contrôleur général		
Toutes directions confondues	Conflit d'intérêts	2
TOTAL		2
Finances		
Direction des revenus et de la fiscalité	Accès à l'information	1
	Divers	1
	Évaluation / Taxe foncière	9
	Réclamation monétaire (autres)	1
	Taxe (sauf foncière)	10
Direction de la gestion financière	Divers	1
TOTAL		23
Affaires juridiques et évaluation foncière		
Direction de l'évaluation foncière	Divers	1
	Évaluation / Taxe foncière	12
Cour municipale	Comportement d'un employé	4
	Cour municipale (fonctionnement)	113
	Divers	1
	Infraction à une loi	1
	Jugement Cour municipale	21
	Qualité des services	2

SERVICES CENTRAUX
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Direction des affaires civiles	Qualité des services	2
	Réclamation monétaire (aqueduc/égout)	14
	Réclamation monétaire (arbre)	3
	Réclamation monétaire (autres)	20
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	14
	Réclamation monétaire (fourrière municipale)	1
	Réclamation monétaire (incident de la route)	3
	Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2
	Réclamation monétaire (travaux municipaux)	4
TOTAL		218
Technologies de l'information		
Toutes directions confondues	Communications	1
TOTAL		1
Concertation des arrondissements et ressources matérielles		
Direction stratégies et transactions immobilières	Divers	3
	Qualité des services	1
	Ruelle	2
Soutien et expertise (311)	Accès à l'information	1
	Communications	3
	Qualité des services	2
TOTAL		12

TABLEAU 14 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Infrastructures, transport et environnement		
Direction de l'environnement	Communications	1
	Comportement d'un employé	1
	Environnement / Développement durable	1
Direction des infrastructures	Circulation	1
	Voirie / Travaux publics	2
Direction des transports	Circulation	1
TOTAL		7
Mise en valeur du territoire et du patrimoine		
Direction de l'habitation	Divers	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Subvention (autre que logement)	35
TOTAL		37
Qualité de vie		
Direction de la culture et du patrimoine	Circulation	3
	Nuisances	1
Direction des grands parcs et du verdissement	Parcs et espaces verts	1
Direction des sports	Sports et loisirs	1
TOTAL		6
Eau		
Toutes directions confondues	Aqueduc / Égout	1
TOTAL		1
Capital humain et communications		
Direction du capital humain	Communications	1
	Relations de travail	32
TOTAL		33

SERVICES CENTRAUX
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	OBJET	NOMBRE 2012
Police		
Service des communications opérationnelles (911)	Incendie / Sécurité publique	1
	Qualité des services	1
	Remorquage	1
Bureau du taxi et du remorquage	Taxi	4
Direction des opérations policières	Accès à l'information	6
	Application de la réglementation	3
	Bruit	2
	Circulation	1
	Communications	1
	Comportement d'un employé	29
	Divers	2
	Fourrière (autres)	1
	Infraction à une loi	8
	Nuisances	1
	Qualité des services	6
	Relations de travail	1
	Remorquage	3
	Stationnement / SRRR / Vignettes	4
	Section des agents de stationnement	Application de la réglementation
Comportement d'un employé		8
Stationnement / SRRR / Vignettes		19
Fourrières mandataires	Fourrière (autres)	4
	Remorquage	1
TOTAL		108
Sécurité incendie de Montréal		
Toutes directions confondues	Accès à l'information	1
	Comportement d'un employé	2
	Incendie / Sécurité publique	13
TOTAL		16

SERVICES CENTRAUX
RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES
Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Direction générale															
Dir. du greffe	4	1	1	2											
TOTAL	4	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrôleur général															
Toutes dir. confondues	2			2											
TOTAL	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finances															
Dir. des revenus et de la fiscalité	22	1	19	2											
Dir. de la gestion financière	1			1											
TOTAL	23	1	19	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Affaires juridiques et évaluation foncière															
Dir. de l'évaluation foncière	13	2	7				1	1		2					
Cour municipale	142	5	64	47						2	19				5
Dir. des affaires civiles	63	3	28	28						1	3				
TOTAL	218	10	99	75	0	0	1	1	0	5	22	0	0	0	5
Technologies de l'information															
Toutes dir. confondues	1														1
TOTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

SERVICES CENTRAUX RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Concertation des arrondissements et ressources matérielles															
Dir. stratégies et transactions immobilières	6	1	3					1		1					
Soutien et expertise (311)	6		5	1											
TOTAL	12	1	8	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Infrastructures, transport et environnement															
Dir. de l'environnement	3		2												1
Dir. des infrastructures	3			1										1	1
Dir. des transports	1													1	
TOTAL	7	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Mise en valeur du territoire et du patrimoine															
Dir. de l'habitation	37		27	1	1					6					2
TOTAL	37	0	27	1	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0	2
Qualité de vie															
Dir. de la culture et du patrimoine	4		4												
Dir. des grands parcs et du verdissement	1													1	
Dir. des sports	1		1												
TOTAL	6	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

TABLEAU 15 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX
RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES
Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Eau															
Toutes dir. confondues	1														1
TOTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Capital humain et communications															
Dir. du capital humain	33		1	32											
TOTAL	33	0	1	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Service de police															
Service des communications opérationnelles (911)	2		2												
Bureau du taxi et du remorquage	5	1	2							2					
Dir. des opérations policières	68	1	21	43	1										2
Section des agents de stationnement	28		13	15											
Fourrières mandataires	5	1	2							1					1
TOTAL	108	3	40	58	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Sécurité incendie de Montréal															
Toutes dir. confondues	16		13							1				1	1
TOTAL	16	0	13	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
GRAND TOTAL	468	16	215	175	2	0	1	2	0	16	22	0	0	5	14

SERVICES CENTRAUX
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE
ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Affaires juridiques et évaluation foncière											
Direction de l'évaluation foncière			2	1		1				4	24 JOURS
Cour municipale	1		17	1	2				5	26	11,76 JOURS
Direction des affaires civiles			1	2	1					4	15,25 JOURS
Technologies de l'information											
Toutes directions confondues					1					1	46 JOURS
Concertation des arrondissements et ressources matérielles											
Direction stratégies et transactions immobilières					2					2	31 JOURS
Infrastructures, transport et environnement											
Direction de l'environnement									1	1	-----
Direction des infrastructures					1				1	2	40 JOURS
Direction des transports						1				1	65 JOURS

SERVICES CENTRAUX
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE
ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Mise en valeur du territoire et du patrimoine											
Direction de l'habitation		1		3	3				2	9	21,57 JOURS
Qualité de vie											
Direction des grands parcs et du verdissement				1						1	18 JOURS
Eau											
Toutes directions confondues									1	1	-----
Service de police											
Bureau du taxi et du remorquage				2						2	17 JOURS
Direction des opérations policières		1							2	3	5 JOURS
Fourrières mandataires						1			1	2	52 JOURS
Sécurité incendie de Montréal											
Toutes directions confondues	1					1			1	3	26,5 JOURS

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	2012	2011	2010
Commission des services électriques de Montréal	3	2	2
Corporation de gestion des marchés publics	1	0	0
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	0	5	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	99	101	102
Société du parc Jean-Drapeau	0	3	0
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	13	11	15
Société de transport de Montréal	15	19	26
Société en commandite Stationnement de Montréal	6	1	4
Société de vélo en libre-service	1	0	2
TOTAL	138	142	152

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2012
Commission des services électriques de Montréal		
	Divers	2
	Voirie / Travaux publics	1
	TOTAL	3
Corporation de gestion des marchés publics		
	Marchés publics	1
	TOTAL	1
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)		
	Accès à l'information	3
	Bénévolat	1
	Comportement d'un employé	2
	Déchets / Recyclage	2
	Logement social / HLM / Subvention au logement	75
	Réclamation monétaire (autres)	3
	Salubrité et entretien (autres)	2
	Salubrité et entretien (coquerelles)	3
	Salubrité et entretien (moisissures)	6
	Salubrité et entretien (punaises)	2
	TOTAL	99
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)		
	Accès à l'information	2
	Application de la réglementation	1
	Logement social / HLM / Subvention au logement	9
	Propreté	1
	TOTAL	13

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES
OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2012
Société de transport de Montréal		
	Comportement d'un employé	6
	Transport	9
TOTAL		15
Société en commandite Stationnement de Montréal		
	Accessibilité universelle	2
	Comportement d'un employé	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	3
TOTAL		6
Société de vélo en libre-service		
	Divers	1
TOTAL		1

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Commission des services électriques de Montréal	3		3												
Corporation de gestion des marchés publics	1		1												
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	99	7	64	12	1		2			2	4		2		5
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	13		7	2						2	1				1
Société de transport de Montréal	15			15											
Société en commandite Stationnement de Montréal	6		3								1			2	
Société de vélo en libre-service	1		1												
GRAND TOTAL	138	7	79	29	1	0	2	0	0	4	6	0	2	2	6

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES

DÉLAI DE RÉPONSE FINALE

ENQUÊTES APPROFONDIES SEULEMENT

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉ VISÉE	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois et plus	En traitement au 1 ^{er} janvier 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	1			1	2	5		2	5	16	58,64 JOURS
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)		1			1	1			1	4	26 JOURS
Société en commandite Stationnement de Montréal	3									3	1 JOUR

ENTITÉS POLITIQUES ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	2012	2011	2010
Cabinet du maire	1	1	0
Comité exécutif	2	1	4
Conseil de la Ville	10	9	6
Conseil d'agglomération	5	5	1
Présidence du Conseil de la Ville	0	0	1
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	8	0	0
TOTAL	26	16	12

ENTITÉS POLITIQUES OBJET DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	OBJET	NOMBRE 2012
Cabinet du maire		
	Communications	1
	TOTAL	1
Comité exécutif		
	Animal	1
	Déneigement	1
	TOTAL	2
Conseil de la Ville		
	Appel d'offres	2
	Décision du Conseil municipal	1
	Divers	1
	Droits de la personne	1
	Évaluation / Taxe foncière	4
	Participation citoyenne	1
	TOTAL	10
Conseil d'agglomération		
	Décision du Conseil d'agglomération	1
	Participation citoyenne	1
	Taxe (sauf foncière)	3
	TOTAL	5
Ville de Montréal - Commission Charbonneau		
	Malversations alléguées	8
	TOTAL	8

ENTITÉS POLITIQUES RÉSULTATS DES DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Cabinet du maire	1			1											
Comité exécutif	2		1	1											
Conseil de la Ville	10			10											
Conseil d'agglomération	5			5											
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	8			8											
GRAND TOTAL	26	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
--------------	-----------------------	-------------------	--------------------	--------	--------	--------	--------	----------------	---	-------	--------------------------------

Aucune enquête approfondie concernant les entités politiques en 2012

DOSSIERS CHARTE
NOMBRE DE PLAINTES / PAR OBJET SPÉCIFIQUE

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE
Environnement et développement durable	Arbre	1
	Bruit	10
	Circulation	5
	Environnement / Développement durable	1
	Nuisances	4
	Parcs et espaces verts	1
	Piste cyclable	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2
SOUS-TOTAL		25
Sécurité	Circulation	5
	Incendie / Sécurité publique	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
SOUS-TOTAL		7
Services municipaux	Accessibilité universelle	3
	Application de la réglementation	1
	Communications	1
	Comportement d'un employé	1
	Permis	1
	Qualité des services	3
SOUS-TOTAL		10
Vie démocratique	Communications	1
	Participation citoyenne	4
	Ruelle	3
	Stationnement / SRRR / Vignettes	8
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
SOUS-TOTAL		17
Vie économique et sociale	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Salubrité et entretien (autres)	2
	Salubrité et entretien (moisissures)	15
	Salubrité et entretien (punaises)	1
SOUS-TOTAL		19
GRAND TOTAL		78

**DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR CHAPITRE**

CHAPITRE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Environnement et développement durable	25				3			1		7	3		2	2	7
Sécurité	7									1	3			3	
Services municipaux	10									1	3			2	4
Vie démocratique	17									4	8		1	1	3
Vie économique et sociale	19				2					2	5		1		9
GRAND TOTAL	78	0	0	0	5	0	0	1	0	15	22	0	4	8	23

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Ahuntsic-Cartierville (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Nuisances	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	3
Anjou (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	2
	TOTAL	2
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	3
	Nuisances	1
	Services municipaux	
	Communications	1
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	1
	TOTAL	7
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Lachine (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	TOTAL	1
LaSalle (Conseil d'arr.)	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	TOTAL	2

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	Sécurité	
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
	Services municipaux	
	Qualité des services	1
	Vie démocratique	
	Communications	1
	Stationnement / SRRR / Vignettes	8
Le Plateau-Mont-Royal (Conseil d'arr.)	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	Sécurité	
	Circulation	1
	TOTAL	13
Le Sud-Ouest (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Parcs et espaces verts	1
	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	2
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
	TOTAL	6
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Pierrefonds-Roxboro (administration)	Environnement et développement durable	
	Circulation	1
	Nuisances	1
	TOTAL	2

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles (administration)	Services municipaux	
	Comportement d'un employé	1
	TOTAL	1
Rosemont – La Petite-Patrie (administration)	Environnement et développement durable	
	Nuisances	1
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1
	Services municipaux	
	Permis	1
	Qualité des services	1
	Vie démocratique	
	Ruelle	3
	Vie économique et sociale	
Salubrité et entretien (moisissures)	4	
TOTAL	11	
Saint-Laurent (administration)	Sécurité	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Saint-Léonard (administration)	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	1
	TOTAL	1
Verdun (administration)	Environnement et développement durable	
	Bruit	1
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (autres)	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	2
TOTAL	4	

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Ville-Marie (administration)	Environnement et développement durable	
	Arbre	1
	Bruit	1
	Circulation	2
	Piste cyclable	1
	Sécurité	
	Circulation	1
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
TOTAL	7	
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension (administration)	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (autres)	1
	TOTAL	1

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

SERVICES CENTRAUX	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Affaires juridiques et évaluation foncière (Direction des affaires civiles)	Services municipaux	
	Qualité des services	1
	TOTAL	1
Infrastructures, transport et environnement (Direction de l'environnement)	Environnement et développement durable	
	Environnement / Développement durable	1
	TOTAL	1
Infrastructures, transport et environnement (Direction des infrastructures)	Sécurité	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Infrastructures, transport et environnement (Direction des transports)	Sécurité	
	Circulation	1
	TOTAL	1
Mise en valeur du territoire et du patrimoine (Direction de l'habitation)	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	1
	TOTAL	1
Qualité de vie (Direction des grands parcs et du verdissement)	Environnement et développement durable	
	Parcs et espaces verts	1
	TOTAL	1
Sécurité incendie de Montréal (Toutes directions confondues)	Sécurité	
	Incendie / Sécurité publique	1
	TOTAL	1

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES ET SOCIÉTÉS LIÉES	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	Vie économique et sociale	
	Logement social / HLM / Subvention au logement	1
	Salubrité et entretien (moisissures)	3
	Salubrité et entretien (punaises)	1
	TOTAL	5
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	Services municipaux	
	Application de la réglementation	1
	TOTAL	1
Société en commandite Stationnement de Montréal	Services municipaux	
	Accessibilité universelle	2
	TOTAL	2

**DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR ENTITÉ**

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Ahunsiac-Cartierville (administration)	3									1					2
Anjou (administration)	2									1			1		
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (administration)	6									2	3				1
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (Conseil d'arr.)	1									1					
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève (administration)	1									1					
Lachine (administration)	1														1
LaSalle (Conseil d'arr.)	2									2					
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	12										8		1	1	2
Le Plateau-Mont-Royal (Conseil d'arr.)	1										1				
Le Sud-Ouest (administration)	6									2	1			2	1
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve (administration)	1												1		
Pierrefonds-Roxboro (administration)	2										1				1
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles (administration)	1										1				
Rosemont – La Petite-Patrie (administration)	11				2					2					7
Saint-Laurent (administration)	1										1				
Saint-Léonard (administration)	1										1				
Verdun (administration)	4									1	2				1
Ville-Marie (administration)	7				3			1		1					2

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR ENTITÉ

ENTITÉ VISÉE	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension (administration)	1														1
Affaires juridiques et évaluation foncière (Direction des affaires civiles)	1									1					
Infrastructures, transport et environnement (Direction de l'environnement)	1														1
Infrastructures, transport et environnement (Direction des infrastructures)	1													1	
Infrastructures, transport et environnement (Direction des transports)	1													1	
Mise en valeur du territoire et du patrimoine (Direction de l'habitation)	1														1
Qualité de vie (Direction des grands parcs et du verdissement)	1													1	
Sécurité incendie de Montréal (Toutes directions confondues)	1													1	
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	5									1	2		1		1
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	1														1
Société en commandite Stationnement de Montréal	2													2	

DOSSIERS CHARTE
DÉLAI DE RÉPONSE FINALE

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 2013	TOTAL	DÉLAI MOYEN en jours ouvrables
2008	1	0	1	5	15	5	7	6	0	40	57,3
%	2,5	0	2,5	12,5	37,5	12,5	17,5	15	0	100%	JOURS
2009	2	0	0	8	9	9	6	4	0	38	47,37
%	5,26	0	0	21,05	23,68	23,68	15,79	10,53	0	100%	JOURS
2010	2	1	1	12	13	9	7	19	2	66	79,7
%	3,03	1,52	1,52	18,18	19,7	13,64	10,61	28,79	3,03	100%	JOURS
2011	1	3	4	6	14	10	3	13	3	57	62,72
%	1,75	5,26	7,02	10,53	24,56	17,54	5,26	22,81	5,26	100%	JOURS
2012	5	1	1	6	9	12	10	11	23	78	43,26
%	6,41	1,28	1,28	7,69	11,54	15,38	12,82	14,1	29,49	100%	JOURS

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

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / 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	132
Favoriser la mise en valeur de la forêt urbaine	1	Suivi des engagements	18
Favoriser la protection de la forêt urbaine	2	1 Non fondée 1 Suivi des engagements	36
Favoriser l'amélioration constante de la qualité de l'air de la ville	1	En traitement	--
Favoriser les modes de transport collectif et actifs, ainsi que les autres modes de transport ayant pour effet de limiter l'usage de la voiture en milieu urbain, en vue de réduire la pollution atmosphérique et les émissions de gaz à effet de serre	1	Désistement	26
Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures	1	En traitement	--
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	4	1 Désistement 1 En traitement 1 Engagement 1 Non fondée	64,75
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	14	4 En traitement 1 Engagement 4 Non fondées 1 Refusée 3 Réglées 1 Suivi des engagements	51,71
Promouvoir des mesures afin d'augmenter les îlots de fraîcheur	1	Désistement	26
SOUS-TOTAL	26		

TABLEAU 30 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Sécurité			
Aménager son territoire de façon sécuritaire	5	3 Réglées 2 Suivis des engagements	92,4
Protéger l'intégrité physique des personnes	2	1 Non fondée 1 Suivi des engagements	28,5
SOUS-TOTAL			
7			
Services municipaux			
Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général	4	1 En traitement 1 Réglée 2 Suivis des engagements	1
Rendre des services municipaux de façon compétente, respectueuse et non discriminatoire	6	3 En traitement 3 Réglées	17,17
SOUS-TOTAL			
10			
Vie démocratique			
Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques	3	3 En traitement	--
Fournir des informations dans un langage clair	9	1 Engagement 7 Réglées 1 Suivi des engagements	63,78
Fournir des informations utiles	9	1 Engagement 7 Réglées 1 Suivi des engagements	63,78
Promouvoir la participation publique	4	4 Non fondées	28,5
SOUS-TOTAL			
25			

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTATS / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTAT	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Vie économique et sociale			
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)	1	En traitement	--
Offrir des mesures de relogement lorsque l'évacuation ou la fermeture d'un bâtiment ou d'un logement est rendue nécessaire	2	2 Réglées	40
Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause	17	2 Désistements 8 En traitement 1 Engagement 2 Non fondées 4 Réglées	44,41
SOUS-TOTAL	20		
GRAND TOTAL	88		

DOSSIERS CHARTE
ÉVOLUTION / NOMBRE DE DOSSIERS 2006 - 2012

A. Nombre d'enquêtes Charte par année

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	352

B. Proportion des enquêtes Charte sur l'ensemble des dossiers d'enquête de l'OdM par année

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	352
Nombre total de dossiers d'enquête de l'OdM par année	222	233	249	193	209	179	203	1488
%	14,86	17,17	16,06	19,69	31,58	31,84	38,42	23,66

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

SOUS-OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après l'enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Accessibilité universelle	3									1				2	
Application de la réglementation	1														1
Arbre	1				1										
Bruit	10							1		4	1		1	1	2
Circulation	10				1					2	2		1	2	2
Communications	2													1	1
Comportement d'un employé	1										1				
Environnement / Développement durable	1														1
Incendie / Sécurité publique	1													1	
Logement social / HLM / Subvention au logement	1														1
Nuisances	4										2				2
Parcs et espaces verts	1													1	
Participation citoyenne	4									3	1				
Permis	1														1
Piste cyclable	1				1										
Qualité des services	3									1	1				1
Ruelle	3														3
Salubrité et entretien (autres)	2										1				1
Salubrité et entretien (moisissures)	15				2					1	4		1		7
Salubrité et entretien (punaises)	1									1					
Stationnement / SRRR / Vignettes	9										8		1		
Zonage / Urbanisme / Dérogation	3									3					
GRAND TOTAL	78	0	0	0	5	0	0	1	0	15	22	0	4	8	23

DOSSIERS CHARTE DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS

A. Sexe

SEXE	NOMBRE	%
Homme	32	54,24
Femme	27	45,76
TOTAL	59	100%

B. Langue de correspondance

LANGUE	NOMBRE	%
Français	50	84,75
Anglais	9	15,25
TOTAL	59	100%

C. Groupe d'âge

GROUPE D'ÂGE	NOMBRE	%
Moins de 18 ans	1	1,69
18-25 ans	0	0
26-40 ans	11	18,64
41-50 ans	13	22,03
51-64 ans	17	28,81
65 ans et plus	8	13,56
Inconnu	9	15,25
TOTAL	59	100%

D. Origine des plaignants

ORIGINE	NOMBRE	%
Canadienne	41	69,49
Ethnoculturelle	18	30,51
TOTAL	59	100%

E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées

ORIGINE	NOMBRE	%
Français	4	22,22
Confirmée ethnoculturelle mais non spécifiée	3	16,67
Italien	3	16,67
Haïtien	2	11,11
Péruvien	1	5,56
Polonais	1	5,56
Portugais	1	5,56
Roumain	1	5,56
Russe	1	5,56
Vietnamien	1	5,56
TOTAL	18	100%

F. Plaignants d'une minorité visible déclarée

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Non	54	91,53
Oui	4	6,78
Inconnu	1	1,69
TOTAL	59	100%

G. Détail des minorités visibles déclarées

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Noir	3	75
Asiatique	1	25
TOTAL	4	100%

Nota Bene: Des 78 dossiers Charte traités en 2012, 17 ont été initiés par l'ODM et 2 plaintes regroupées ont été traitées.

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.

CULTURE

Plaintes relatives aux activités ou aux lieux de diffusion de la culture de la Ville de Montréal.

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 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.

MALVERSATIONS ALLÉGUÉES

Demandes dans lesquelles un citoyen se plaint d'une situation en lien avec un détournement de fonds, une fraude ou une collusion allégués et mettant en cause un employé ou autre représentant de la Ville de Montréal.

NUISANCES

Demandes relatives à des odeurs nauséabondes; des inconvénients 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.

QUALITÉ DES SERVICES

Demandes dans lesquelles le citoyen se plaint que le service municipal reçu n’était pas adéquat. Par exemple : non-retour des appels, manque de respect envers le citoyen lors de la prestation d’un service municipal, informations incomplètes ou erronées données au citoyen, délai de réponse déraisonnable; 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 ET ENTRETIEN (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 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
ombudsmandemontreal.com

