RAPPORT ANNUEL 2014

ANNEXE - TABLEAUX

TRANSPARENCE ET EFFICIENCE:

DEUX VALEURS CLÉS

OMBUDSMAN
de Montréal

EN MODE SOLUTIONS !

Dépôt légal - 2e trimestre 2015
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN: 1929-7203 (En ligne) ISBN: 978-2-7647-1343-3 (En ligne)
ISSN: 1929-722X (Online) ISBN: 978-2-7647-1345-7 (Online)

Annexe – Tableaux

A. TABLEAUX 2014 - TOUS DOSSIERS CONFONDUS, INCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

TABLEAU 1 Demandes traitées en 2014 5
TABLEAU 2 Évolution – Nombre de demandes reçues 6
TABLEAU 3 Évolution – Nombre d'enquêtes approfondies 9
TABLEAU 4 Enquêtes à l'initiative de l'ombudsman traitées en 2014 11
TABLEAU 5 Résultats / Par objet 14
TABLEAU 6 Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2014 17
TABLEAU 7 Délai de réponse finale aux citoyens 18
TABLEAU 8 Mode de soumission des demandes 19
TABLEAU 9 Données démographiques des plaignants 20

Arrondissements
TABLEAU 10 Évolution – Nombre de demandes reçues 22
TABLEAU 11 Objet des demandes reçues 23
TABLEAU 12 Résultats des demandes reçues 35
TABLEAU 13 Délai de réponse finale 36

Services centraux
TABLEAU 14 Évolution – Nombre de demandes reçues 37
TABLEAU 15 Objet des demandes reçues 39
TABLEAU 16 Résultats des demandes reçues 44
TABLEAU 17 Délai de réponse finale 46

Sociétés paramunicipales et sociétés liées
TABLEAU 18 Évolution – Nombre de demandes reçues 48
TABLEAU 19 Objet des demandes reçues 49
TABLEAU 20 Résultats des demandes reçues 51
TABLEAU 21 Délai de réponse finale 52

Entités politiques
TABLEAU 22 Évolution – Nombre de demandes reçues 53
TABLEAU 23 Objet des demandes reçues 54
TABLEAU 24 Résultats des demandes reçues 55
TABLEAU 25 Délai de réponse finale 56

B. TABLEAUX 2014 - DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT

TABLEAU 26 Nombre de plaintes / Par objet spécifique **57**
TABLEAU 27 Dossiers Charte réglés en 2014 . . . . . **58**
TABLEAU 28 Résultats / Par chapitre **63**
TABLEAU 29 Nature des plaintes / Par entité **64**
TABLEAU 30 Résultats / Par entité **67**
TABLEAU 31 Délai de réponse finale **68**
TABLEAU 32 Résultats / Par disposition spécifique **69**
TABLEAU 33 Évolution / Nombre de dossiers 2006-2014 . . . . . **71**
TABLEAU 34 Résultats / Par sous-objet **72**
TABLEAU 35 Données démographiques des plaignants **73**

C. LEXIQUE **75**

Tableau 1

Demandes traitées en 2014

Incluant les dossiers Charte

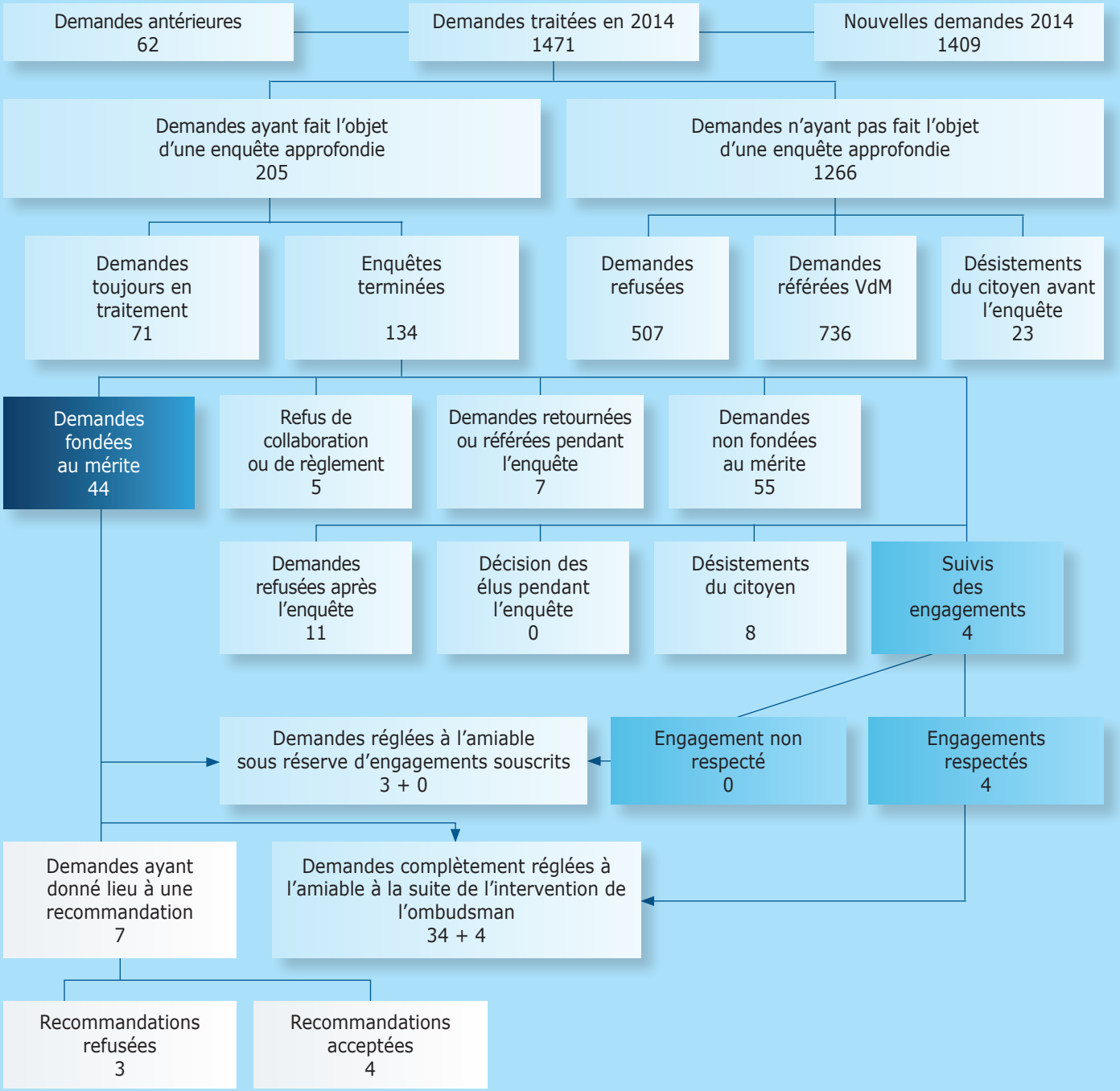


Tableau 2

Évolution – Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2012	2013	**2014**
Abri temporaire d'hiver	2	1	**0**
Accès à l'information	26	22	**12**
Accessibilité universelle	3	5	**2**
Animal	18	12	**14**
Appel d'offres / Contrat	4	3	**5**
Application de la réglementation	46	54	**69**
Aqueduc / Égout	24	21	**32**
Arbre	23	23	**26**
Bénévolat	1	0	**0**
Bibliothèque	15	4	**5**
Bruit	41	42	**39**
Circulation	26	31	**12**
Clôture	7	4	**1**
Communications	16	19	**29**
Comportement d'un employé	72	59	**54**
Conflit d'intérêts	2	0	**1**
Cour municipale (fonctionnement)	113	137	**81**
Culture	4	5	**5**
Déchets / Recyclage	29	17	**21**
Décision du Conseil d'agglomération	1	0	**0**
Décision d'un Conseil d'arrondissement	5	0	**3**
Décision du Conseil municipal	1	1	**1**
Décision judiciaire	7	1	**5**
Déneigement	21	17	**9**
Différend privé	119	77	**112**
Divers	25	28	**35**
Droits acquis	1	1	**2**
Droits de la personne	3	3	**1**
Entrée charretière	3	5	**3**
Environnement / Développement durable	2	0	**4**
Évaluation / Taxe foncière	26	19	**29**
Fourrière (autres)	5	3	**2**
Fourrière (entreposage de meubles)	23	6	**11**

Tableau 2 (suite)

Évolution – Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2012	2013	**2014**
Incendie / Sécurité publique	15	7	**13**
Infraction à une loi	9	11	**33**
Infraction de stationnement	0	27	**24**
Institutions scientifiques	0	3	**0**
Jugement Cour municipale	21	15	**13**
Logement social / HLM / Subvention au logement	84	50	**58**
Malversations alléguées	8	5	**2**
Marchés publics	1	0	**0**
Nuisances	21	23	**11**
Organismes gouvernementaux	144	81	**130**
Parcs et espaces verts	5	4	**3**
Participation citoyenne	11	3	**10**
Permis	52	60	**57**
Personne handicapée	2	9	**9**
Piste cyclable / Vélo	2	7	**4**
Propreté	11	8	**8**
Qualité des services	29	28	**45**
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	14	8	**15**
Réclamation monétaire (arbre)	3	6	**1**
Réclamation monétaire (autres)	24	13	**19**
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	14	9	**9**
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	1	2	**0**
Réclamation monétaire (incident de la route)	3	4	**3**
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2	1	**4**
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	4	11	**5**
Relations de travail	33	37	**39**
Relations locataire / propriétaire	18	17	**19**
Remorquage	6	12	**16**
Ruelle	16	12	**9**
Salubrité et entretien (autres)	21	21	**20**
Salubrité et entretien (coquerelles)	5	1	**0**
Salubrité et entretien (moisissures)	33	19	**20**
Salubrité et entretien (punaises)	5	7	**10**
Salubrité et entretien (rats et souris)	0	2	**4**

Tableau 2 (suite)

Évolution – Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2012	2013	**2014**
Sports et loisirs	15	8	**10**
Stationnement / SRRR / Vignettes	67	39	**34**
Subvention autre que logement	36	21	**16**
Taxe (sauf foncière)	14	10	**21**
Taxi	4	0	**4**
Transport	9	4	**6**
Voirie / Travaux publics	44	43	**50**
Zonage / Urbanisme / Dérogation	22	17	**30**
TOTAL	**1542**	**1285**	**1409**

Tableau 3

Évolution – Nombre d'enquêtes approfondies

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2012	2013	**2014**
Accès à l'information	1	0	**0**
Accessibilité universelle	3	3	**0**
Animal	1	0	**1**
Application de la réglementation	4	10	**16**
Aqueduc / Égout	3	4	**2**
Arbre	2	5	**4**
Bibliothèque	5	0	**1**
Bruit	10	6	**7**
Circulation	10	8	**1**
Communications	3	0	**1**
Comportement d'un employé	3	1	**3**
Cour municipale (fonctionnement)	26	23	**2**
Culture	1	3	**0**
Déchets / Recyclage	2	2	**1**
Déneigement	1	1	**1**
Différend privé	0	0	**1**
Divers	4	6	**3**
Droits acquis	1	0	**1**
Entrée charretière	2	3	**1**
Environnement / Développement durable	1	0	**0**
Évaluation / Taxe foncière	3	0	**2**
Fourrière (autres)	1	1	**0**
Fourrière (entreposage de meubles)	5	1	**1**
Incendie / Sécurité publique	3	1	**4**
Infraction à une loi	0	0	**2**
Infraction de stationnement	0	3	**2**
Logement social / HLM / Subvention au logement	14	5	**7**
Nuisances	7	6	**3**
Organismes gouvernementaux	0	0	**1**
Parcs et espaces verts	1	1	**1**
Participation citoyenne	4	3	**3**
Permis	9	8	**13**
Personne handicapée	0	1	**0**
Piste cyclable / Vélo	1	0	**0**
Propreté	1	0	**0**
Qualité des services	7	11	**10**

Tableau 3 (suite)

Évolution – Nombre d'enquêtes approfondies

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE		
	2012	2013	**2014**
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	2	1	**0**
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	1	1	**1**
Réclamation monétaire (entreposage de meubles)	0	1	**0**
Réclamation monétaire (incident de la route)	0	0	**1**
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	0	1	**0**
Remorquage	2	1	**3**
Ruelle	5	4	**4**
Salubrité et entretien (autres)	3	1	**3**
Salubrité et entretien (moisissures)	15	6	**2**
Salubrité et entretien (punaises)	1	1	**1**
Sports et loisirs	0	1	**3**
Stationnement / SRRR / Vignettes	12	6	**4**
Subvention autre que logement	8	3	**2**
Taxe (sauf foncière)	0	1	**6**
Taxi	2	0	**0**
Voirie / Travaux publics	4	6	**10**
Zonage / Urbanisme / Dérogation	9	3	**8**
TOTAL	**203**	**153**	**143**

Tableau 4

Enquêtes à l'initiative de l'ombudsman traitées en 2014

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉS	DÉLAI	RÉSULTAT
Déchets / Recyclage **Application de la réglementation** **(2 dossiers connexes)**	Le règlement encadrant la gestion des résidus de table des restaurants, entre les collectes, pose problème (exigence de chambres froides et gestion des conteneurs) Des citoyens se plaignent des nuisances qui en découlent (odeurs, malpropreté, vermine, bruit)	Arrondissement d'Outremont	**580 jours** **134 jours**	Plusieurs nuisances réglées ou atténuées à la suite des interventions de l'OdM dans un dossier antérieur (2011) L'arrondissement s'était alors engagé à revoir son règlement Engagement respecté : nouveau règlement adopté le 1er décembre 2014 Commentaires soumis par l'OdM préalablement à l'adoption du règlement L'OdM fera un suivi en 2015 sur l'application des nouvelles règles
Stationnement / SRRR / Vignettes	Intervention de l'OdM pour faire réduire l'exigence d'un dégagement de 5 mètres de part et d'autre d'une borne-fontaine, puisque cette exigence n'est plus requise par le SIM	Service des infrastructures, de la voirie et des transports – Direction des transports	**- -**	En traitement Des pourparlers sont en cours avec le gouvernement provincial
Salubrité et entretien	Suivi sur le projet de protocole d'intervention VdM-DSP et autres intervenants, pour une meilleure gestion des logements insalubres	Service de la mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation	**455 jours**	L'OdM a fermé le dossier après l'adoption par la Ville du Plan d'action 2014-2017 de lutte à l'insalubrité des logements : cette politique va dans le sens souhaité par l'OdM

Tableau 4 (suite)

Enquêtes à l'initiative de l'ombudsman traitées en 2014

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉS	DÉLAI	RÉSULTAT
Fonctionnement de la Cour municipale	Intervention de l'OdM à la suite du déversement d'environ 18 000 dossiers de Constats d'infraction vers le tribunal, pour audition, sans que la Cour municipale n'ait préalablement procédé à la vérification administrative des éléments au soutien du plaidoyer de non-culpabilité, conformément à ses règles habituelles	Service des affaires juridiques – Cour municipale	**- -**	Engagement de la Cour municipale à ne plus procéder à de tels déversements Vérification administrative des dossiers visés que nous ont soumis des citoyens et, lorsque pertinent, retrait de leur constat Après analyse approfondie des procédures et des causes de l'accumulation importante de dossiers en attente d'une vérification administrative, la Cour municipale a débuté l'implantation de différentes mesures visant à optimiser le processus de traitement de dossiers dans lesquels le constat d'infraction a été contesté L'OdM continue ses suivis
Qualité des services	Intervention relative aux constats d'infraction de stationnement qui sont émis alors qu'un paiement a été fait mais que la borne de stationnement est temporairement défaillante Recherche de solutions pour éviter l'émission de tels constats que les citoyens doivent alors contester	Stationnement de Montréal	**255 jours**	Enquête suspendue temporairement pour prioriser le traitement des plaintes de citoyens
Fonctionnement de la Cour municipale	Vérification des longs délais pour l'émission des constats « parchemin »	Service des affaires juridiques – Cour municipale	**220 jours**	Enquête suspendue temporairement pour prioriser le traitement des plaintes de citoyens
Participation citoyenne	Intervention sur les nouvelles mesures de sécurité et de contrôle des accès à l'hôtel de ville, lors des séances du Conseil municipal : certains citoyens n'auraient pas été admis	Conseil municipal	**- -**	Les informations pertinentes ont été ajoutées sur le site Web du Conseil municipal Il y a eu amélioration des modalités d'information des citoyens quant aux règles et aux mesures de sécurité en vigueur à une date donnée L'OdM continue ses suivis

Tableau 4 (suite)

Enquêtes à l'initiative de l'ombudsman traitées en 2014

OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉS	DÉLAI	RÉSULTAT
Ruelle	Suivi d'engagement : l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie a prévu apporter des précisions à sa procédure relative à l'implantation des projets de ruelles vertes	Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie	**- -**	En traitement
Fourrière : entreposage de meubles à la suite d'une éviction	Intervention en vue de préciser les modalités de récupération de biens entreposés chez GoCube lorsqu'une tierce personne dont le nom ne figure pas sur le bail serait propriétaire de certains biens du ménage	Arrondissement de Ville-Marie	**13 jours**	Réglé par médiation : une procédure claire a été mise en place pour ces cas
Remorquage	Des compagnies de remorquage ne respecteraient pas les règles prévues par la réglementation municipale pour le remorquage de véhicules stationnés illégalement sur des terrains privés	Arrondissement d'Ahuntsic–Cartierville	**86 jours**	Enquête suspendue temporairement pour prioriser le traitement des plaintes de citoyens
Parcs et espaces verts	Suivi annuel des engagements souscrits par la Ville en vue de limiter ses interventions dans la forêt du parc Angrignon, afin d'assurer sa régénération	Arrondissement Le Sud-Ouest Service des grands parcs, du verdissement et du Mont-Royal	**34 jours**	Engagements respectés
Salubrité et entretien des logements	Intervention de l'OdM à la suite d'informations diffusées dans les médias sur la gestion de problématiques majeures d'insalubrité (moisissures, coquerelles, punaises, rats) au Domaine Renaissance	Service de la mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation	**24 jours**	L'OdM a fermé ce dossier après avoir été informé des interventions qui étaient déjà en cours et à la lumière de l'engagement de la Ville à poursuivre ses interventions et à faire les suivis requis
Subvention autre que logement	Suivi de l'engagement de ne pas refuser de subvention sur la base de critères qui ne sont pas prévus dans la réglementation	Service de la mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation	**7 jours**	Engagement respecté et maintenu

Tableau 5

Résultats / Par objet

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTE NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Accès à l'information	**12**		4	8											
Accessibilité universelle	**2**		2												
Animal	**14**		11	2						1					
Appel d'offres / Contrat	**5**		5												
Application de la réglementation	**69**	1	48	4			1	3		4	3			1	4
Aqueduc / Égout	**32**		28	2											2
Arbre	**26**		22							1					3
Bibliothèque	**5**		4												1
Bruit	**39**	1	27	4						2	2				3
Circulation	**12**		9	2											1
Clôture	**1**		1												
Communications	**29**	2	21	5											1
Comportement d'un employé	**54**	1	25	25							1				2
Conflit d'intérêts	**1**			1											
Cour municipale (fonctionnement)	**81**	3	63	13	1					1					
Culture	**5**		4	1											
Déchets / Recyclage	**21**		19	1							1				
Décision d'un Conseil d'arrondissement	**3**			3											
Décision du Conseil municipal	**1**			1											
Décision judiciaire	**5**			5											
Déneigement	**9**		8		1										
Différend privé	**112**			111				1							
Divers	**35**	1	1	21						2					1
Droits acquis	**2**		1							1					
Droits de la personne	**1**		1												
Entrée charretière	**3**		2								1				

Tableau 5 (suite)

Résultats / Par objet

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTE NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Environnement / Développement durable	**4**		3	1											
Évaluation / Taxe foncière	**29**		19	8											2
Fourrière (autres)	**2**		2												
Fourrière (entreposage de meubles)	**11**		8	2							1				
Incendie / Sécurité publique	**13**		9												4
Infraction à une loi	**33**		7	24			1	1							
Infraction de stationnement	**24**		4	18				2							
Jugement Cour municipale	**13**			13											
Logement social / HLM / Subvention au logement	**58**	2	44	5		1	1			2	2				1
Malversations alléguées	**2**		1	1											
Nuisances	**11**		8			1									2
Organismes gouvernementaux	**130**			129				1							
Parcs et espaces verts	**3**		1	1										1	
Participation citoyenne	**10**	1	6							1					2
Permis	**57**	2	41	1						5	2				6
Personne handicapée	**9**	1	7	1											
Piste cyclable / Vélo	**4**		1	3											
Propreté	**8**		8												
Qualité des services	**45**	2	29	4			1	1		2	1				5
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	**15**		12	3											
Réclamation monétaire (arbre)	**1**		1												
Réclamation monétaire (autres)	**19**		11	8											
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	**9**		6	2							1				

Tableau 5 (suite)

Résultats / Par objet

Incluant les dossiers Charte

OBJET	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTE NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Réclamation monétaire (incident de la route)	**3**		1	1						1					
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	**4**		2	2											
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	**5**		5												
Relations de travail	**39**		1	38											
Relations locataire / propriétaire	**19**			19											
Remorquage	**16**	1	12		1					2					
Ruelle	**9**	1	3	1						1					3
Salubrité et entretien (autres)	**20**	2	15			1				2					
Salubrité et entretien (moisissures)	**20**		17	1						1			1		
Salubrité et entretien (punaises)	**10**		9							1					
Salubrité et entretien (rats et souris)	**4**		4												
Sports et loisirs	**10**		7							1		1			1
Stationnement / SRRR / Vignettes	**34**		3				1	1		1					1
Subvention autre que logement	**16**		11	3						1				1	
Taxe (sauf foncière)	**21**	1	12	2						1					5
Taxi	**4**		4												
Transport	**6**			6											
Voirie / Travaux publics	**50**		39	1			2			2	1				5
Zonage / Urbanisme / Dérogation	**30**	1	21					1		2	1				4
GRAND TOTAL	**1409**	**23**	**736**	**507**	**3**	**3**	**7**	**11**	**0**	**38**	**17**	**1**	**1**	**3**	**59**

Tableau 6

Évolution – Nombre de nouvelles demandes reçues – 2004 à 2014

Incluant les dossiers Charte

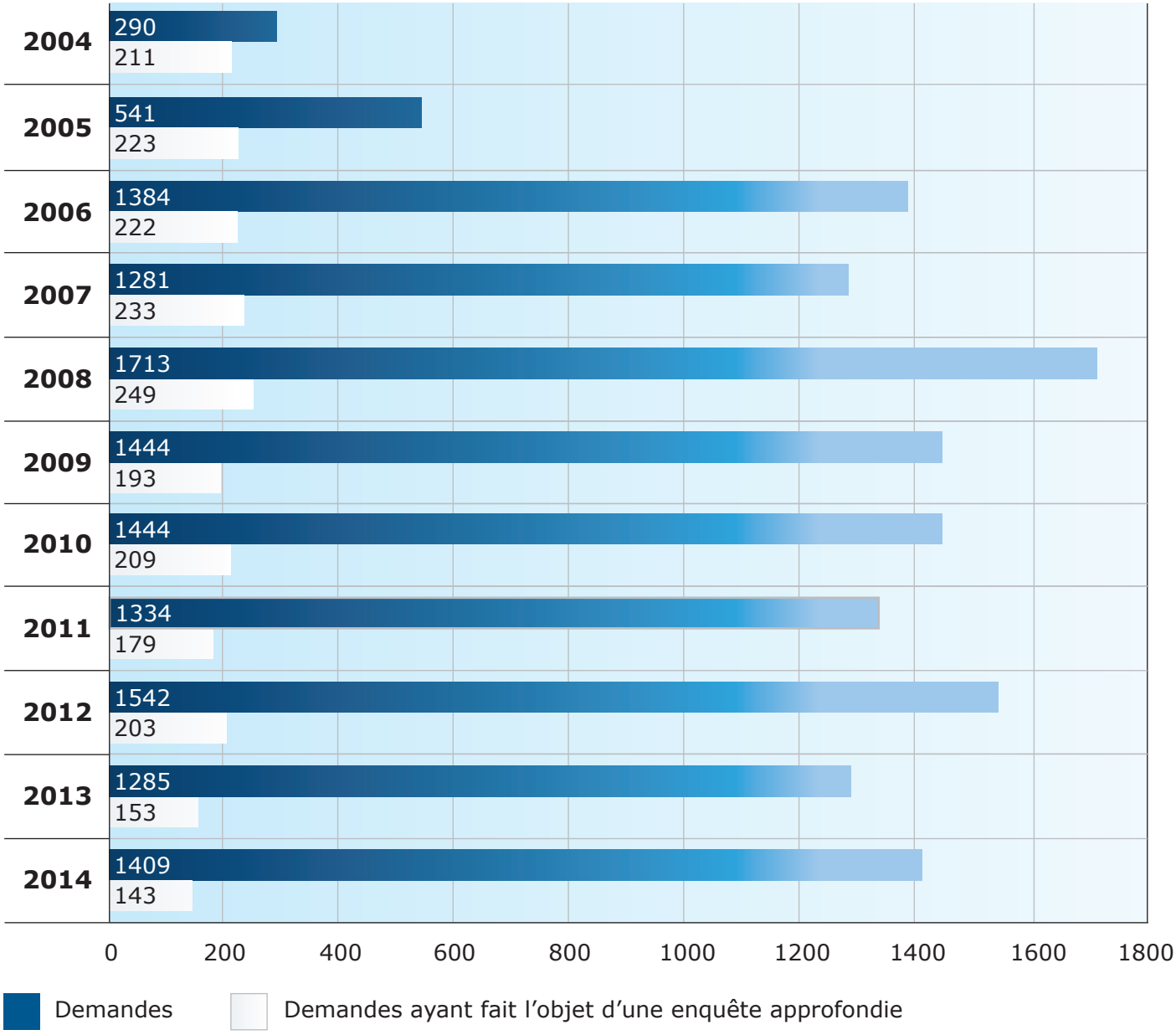


Tableau 7

Délai de réponse finale aux citoyens

Incluant les dossiers Charte

A. Toutes les demandes

	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2015	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2010	1172	77	35	46	51	25	10	27	1	**1444**	8,43
%	81,16	5,33	2,42	3,19	3,53	1,73	0,69	1,87	0,07	**100%**	
2011	1088	69	30	43	43	20	12	28	1	**1334**	9,54
%	81,56	5,17	2,25	3,22	3,22	1,5	0,9	2,1	0,07	**100%**	
2012	1248	88	40	27	33	29	18	55	4	**1542**	12,27
%	80,93	5,71	2,59	1,75	2,14	1,88	1,17	3,51	0,19	**100%**	
2013	1088	41	20	25	27	19	15	44	6	**1285**	9,97
%	84,67	3,19	1,56	1,95	2,1	1,48	1,17	3,42	0,47	**100%**	
2014	1194	57	22	12	20	11	12	22	59	**1409**	5,15
%	84,74	4,05	1,56	0,85	1,42	0,78	0,85	1,56	4,19	**100%**	

B. Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie

	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2015	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2010	7	22	24	43	50	25	10	27	1	**209**	50,69
%	3,35	10,53	11,48	20,57	23,92	11,96	4,78	12,92	0,48	**100%**	
2011	12	12	13	39	42	20	12	28	1	**179**	62,28
%	6,7	6,7	7,26	21,79	23,46	11,17	6,7	15,64	0,56	**100%**	
2012	9	8	25	24	32	29	18	54	4	**203**	83,14
%	4,43	3,94	12,32	11,82	15,76	14,29	8,87	26,62	1,97	**100%**	
2013	4	4	11	23	27	19	15	44	6	**153**	74,52
%	2,61	2,61	7,19	15,03	17,65	12,42	9,8	28,76	3,92	**100%**	
2014	2	2	8	9	18	11	12	22	59	**143**	38,63
%	1,4	1,4	5,59	6,29	12,59	7,69	8,39	15,38	41,26	**100%**	

Tableau 8

Mode de soumission des demandes

Incluant les dossiers Charte

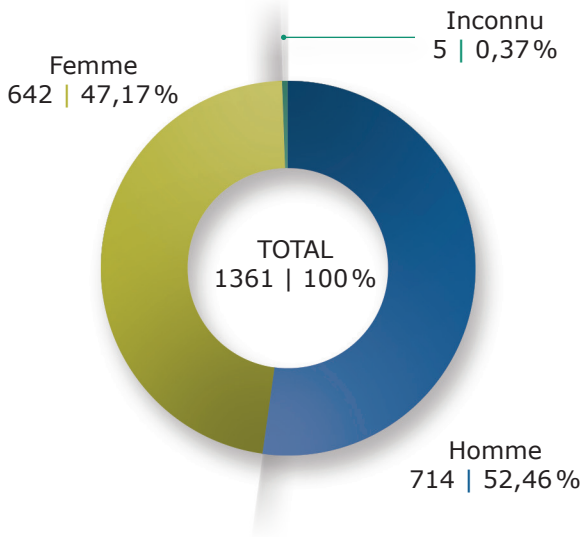
MODE	NOMBRE EN 2014	%	NOMBRE EN 2013	%
Par téléphone	**839**	**59,55**	765	59,53
Par courriel	**386**	**27,40**	353	27,47
En personne	**101**	**7,17**	96	7,47
Par la poste	**42**	**2,98**	38	2,96
Via notre blogue	**18**	**1,28**	0	0
Par télécopieur	**12**	**0,85**	22	1,71
Dossiers à l'initiative de l'OdM	**9**	**0,64**	6	0,47
Via Facebook	**1**	**0,07**	4	0,31
Via Twitter	**1**	**0,07**	1	0,06
Via Youtube	**0**	**0**	0	0
TOTAL	**1409**	**100%**	**1285**	**100%**

Tableau 9

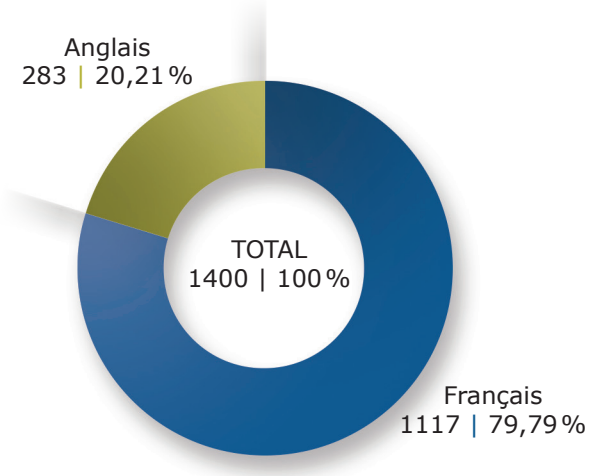
Données démographiques des plaignants

Incluant les dossiers Charte

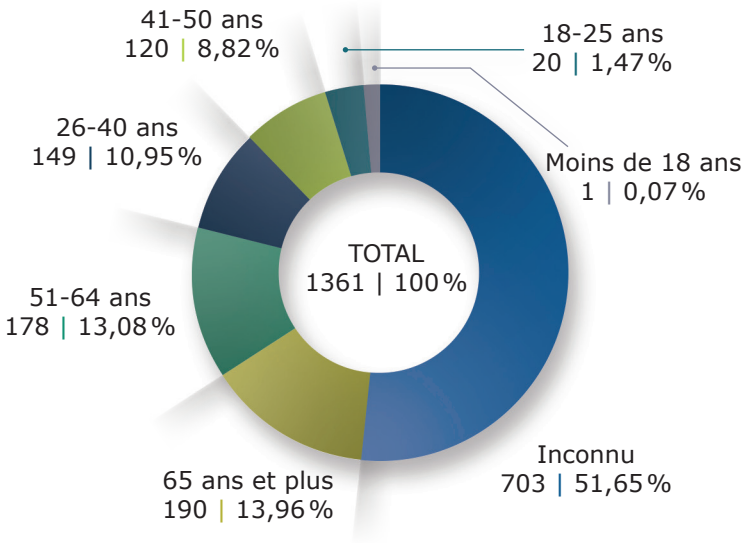
A. Sexe



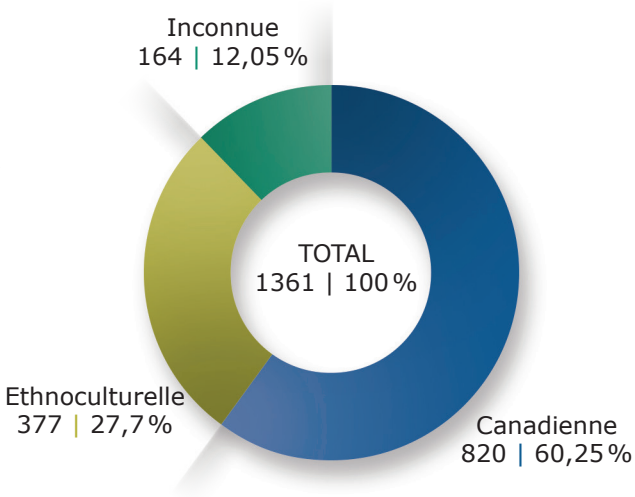
B. Langue de correspondance



C. Groupe d'âge



D. Origine des plaignants



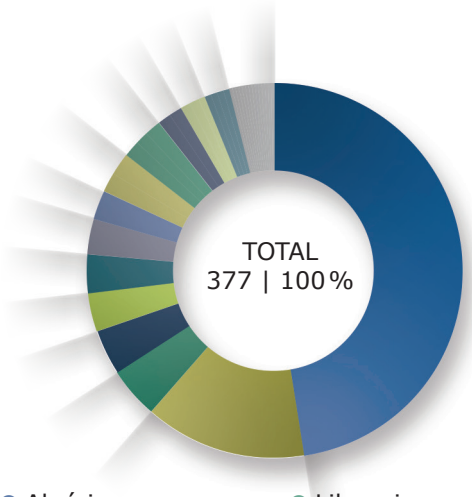
Note : En 2014, 35 plaintes ont été déposées par une personne morale, 3 par des groupes de citoyens et 9 dossiers à l'initiative de l'OdM ont été ouverts.

Tableau 9 (suite)

Données démographiques des plaignants

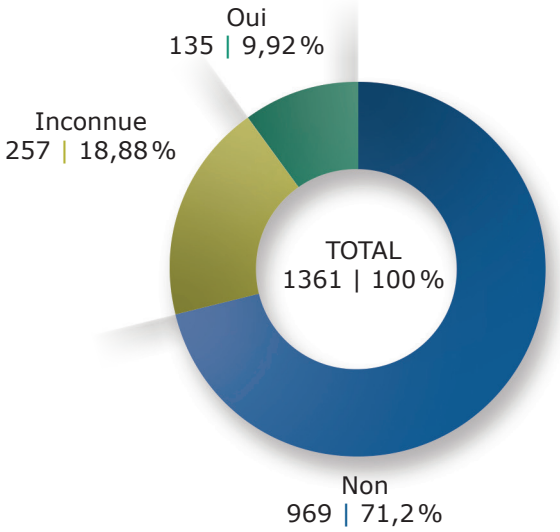
Incluant les dossiers Charte

E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées



- Confirmée ethnoculturelle mais non-spécifiée 180 | 47,75 %
- Italien 52 | 13,79 %
- Français 17 | 4,51 %
- Chinois 14 | 3,71 %
- Haïtien 13 | 3,45 %
- Grec 12 | 3,18%
- Roumain 12 | 3,18 %
- Marocain 9 | 2,39 %
- Algérien 7 | 1,86 %
- Juif 7 |1,86 %
- Anglais 5 | 1,33 %
- Polonais 5 |1,33 %
- Vietnamien 5 | 1,33 %
- Libanais 4 | 1,06 %
- Portugais 4 |1,06 %
- Indien 3 | 0,8 %
- Russe 3 | 0,8 %
- Turc 3 | 0,8 %
- Américain 2 | 0,53 %
- Croate 2 | 0,53 %
- Hondurien 2 | 0,53 %
- Jamaïcain 2 | 0,53 %
- Allemand 1 | 0,27 %
- Australien 1 | 0,27 %
- Belge 1 | 0,27 %
- Brésilien 1 | 0,27 %
- Chilien 1 | 0,27 %
- Colombien 1 | 0,27 %
- Congolais 1 | 0,27 %
- Espagnol 1 | 0,27 %
- Hollandais 1 | 0,27 %
- Iranien 1 | 0,27 %
- Malien 1 | 0,27 %
- Serbe 1 | 0,27 %
- Trinidadien 1 | 0,27 %
- Tunisien 1 | 0,27 %

F. Plaignants d'une minorité visible



G. Détail des minorités visibles déclarées

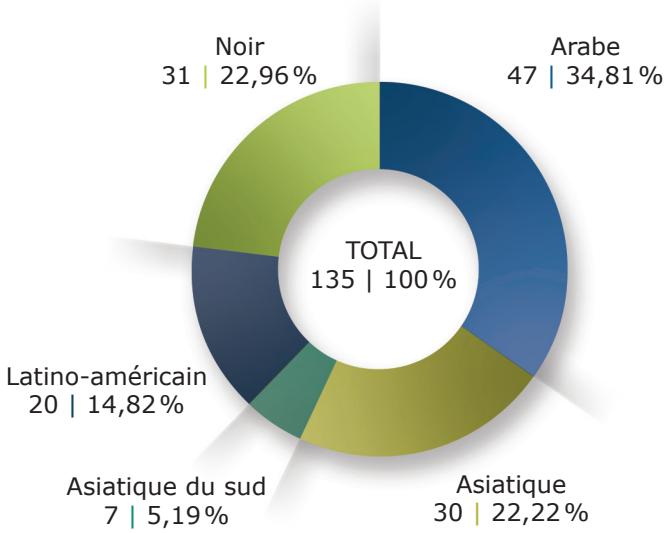


Tableau 10

Arrondissements - Évolution - Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	NOMBRE		
	2012	2013	2014
Ahuntsic–Cartierville	46	38	**41**
Anjou	16	8	**3**
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	64	66	**76**
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	6	8	**16**
Lachine	10	11	**5**
LaSalle	24	24	**20**
Le Plateau-Mont-Royal	104	71	**83**
Le Sud-Ouest	47	29	**48**
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	52	30	**46**
Montréal-Nord	13	12	**19**
Outremont	7	3	**14**
Pierrefonds-Roxboro	13	17	**10**
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	24	20	**26**
Rosemont–La Petite-Patrie	57	65	**47**
Saint-Laurent	19	19	**21**
Saint-Léonard	10	9	**6**
Verdun	29	24	**25**
Ville-Marie	62	76	**61**
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	28	38	**31**
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	1	1	**7**
TOTAL	**632**	**569**	**605**

Tableau 11

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Ahuntsic–Cartierville	Application de la réglementation	**2**
	Aqueduc / Égout	**3**
	Arbre	**3**
	Bruit	**2**
	Circulation	**3**
	Communications	**2**
	Déchets / Recyclage	**3**
	Fourrière (entreposage de meubles)	**1**
	Nuisances	**3**
	Participation citoyenne	**1**
	Permis	**3**
	Qualité des services	**2**
	Remorquage	**1**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**1**
	Salubrité et entretien (rats et souris)	**1**
	Sports et loisirs	**3**
	Voirie / Travaux publics	**5**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**2**
	TOTAL	**41**
Anjou	Bruit	**2**
	Voirie / Travaux publics	**1**
	TOTAL	**3**

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	Animal	**2**
	Application de la réglementation	**6**
	Aqueduc / Égout	**1**
	Arbre	**5**
	Bruit	**7**
	Circulation	**1**
	Communications	**1**
	Comportement d'un employé	**6**
	Déchets / Recyclage	**2**
	Décision du Conseil d'arrondissement	**1**
	Divers	**2**
	Incendie / Sécurité publique	**1**
	Nuisances	**2**
	Parcs et espaces verts	**1**
	Participation citoyenne	**2**
	Permis	**6**
	Personne handicapée	**1**
	Qualité des services	**3**
	Salubrité et entretien (autres)	**4**
	Salubrité et entretien (moisissures)	**5**
	Salubrité et entretien (punaises)	**1**
	Salubrité et entretien (rats et souris)	**1**
	Sports et loisirs	**1**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**7**
	Voirie / Travaux publics	**7**
	TOTAL	**76**

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	Application de la réglementation	**3**
	Aqueduc / Égout	**2**
	Bruit	**1**
	Décision du Conseil d'arrondissement	**1**
	Incendie / Sécurité publique	**3**
	Malversations alléguées	**2**
	Nuisances	**1**
	Permis	**1**
	Voirie / Travaux publics	**2**
	TOTAL	**16**
Lachine	Aqueduc / Égout	**1**
	Bruit	**1**
	Circulation	**1**
	Salubrité et entretien (autres)	**1**
	Voirie / Travaux publics	**1**
	TOTAL	**5**
LaSalle	Application de la réglementation	**2**
	Aqueduc / Égout	**3**
	Arbre	**1**
	Comportement d'un employé	**2**
	Déchets / Recyclage	**2**
	Divers	**1**
	Fourrière (entreposage de meubles)	**1**
	Permis	**1**
	Ruelle	**2**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**1**
	Voirie / Travaux publics	**2**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**2**
	TOTAL	**20**

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Le Plateau-Mont-Royal	Application de la réglementation	**11**
	Aqueduc / Égout	**2**
	Bruit	**4**
	Circulation	**2**
	Communications	**2**
	Comportement d'un employé	**2**
	Déchets / Recyclage	**5**
	Décision du Conseil municipal	**1**
	Déneigement	**3**
	Divers	**4**
	Entrée charretière	**2**
	Incendie / Sécurité publique	**2**
	Nuisances	**2**
	Participation citoyenne	**2**
	Permis	**13**
	Personne handicapée	**1**
	Propreté	**1**
	Qualité des services	**1**
	Remorquage	**1**
	Salubrité et entretien (autres)	**2**
	Salubrité et entretien (moisissures)	**2**
	Salubrité et entretien (punaises)	**1**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**4**
	Taxe (sauf foncière)	**3**
	Voirie / Travaux publics	**9**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**1**
	TOTAL	**83**

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Le Sud-Ouest	Application de la réglementation	**2**
	Aqueduc / Égout	**6**
	Arbre	**2**
	Bruit	**1**
	Communications	**3**
	Comportement d'un employé	**1**
	Cour municipale (fonctionnement)	**1**
	Déchets / Recyclage	**2**
	Déneigement	**1**
	Divers	**2**
	Nuisances	**1**
	Parcs et espaces verts	**1**
	Permis	**6**
	Propreté	**1**
	Qualité des services	**6**
	Salubrité et entretien (autres)	**1**
	Sports et loisirs	**1**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**5**
	Voirie / Travaux publics	**2**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**3**
	TOTAL	**48**

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	Application de la réglementation	**10**
	Aqueduc / Égout	**2**
	Arbre	**2**
	Bruit	**3**
	Circulation	**2**
	Communications	**1**
	Comportement d'un employé	**1**
	Déchets / Recyclage	**1**
	Déneigement	**1**
	Divers	**2**
	Droits de la personne	**1**
	Environnement / Développement durable	**1**
	Fourrière (entreposage de meubles)	**3**
	Permis	**3**
	Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	**1**
	Salubrité et entretien (autres)	**1**
	Salubrité et entretien (moisissures)	**3**
	Salubrité et entretien (punaises)	**2**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**1**
	Voirie / Travaux publics	**1**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**4**
	TOTAL	**46**
Montréal-Nord	Application de la réglementation	**3**
	Aqueduc / Égout	**3**
	Communications	**1**
	Comportement d'un employé	**2**
	Déchets / Recyclage	**1**
	Déneigement	**1**
	Fourrière (entreposage de meubles)	**1**
	Nuisances	**1**
	Permis	**1**
	Ruelle	**1**
	Salubrité et entretien (autres)	**1**
	Voirie / Travaux publics	**1**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**2**
	TOTAL	**19**

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Outremont	Application de la réglementation	**1**
	Arbre	**3**
	Bruit	**3**
	Incendie / Sécurité publique	**1**
	Permis	**1**
	Salubrité et entretien (rats et souris)	**2**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**1**
	Taxe (sauf foncière)	**2**
	TOTAL	**14**
Pierrefonds-Roxboro	Animal	**1**
	Aqueduc / Égout	**2**
	Communications	**1**
	Comportement d'un employé	**1**
	Déneigement	**1**
	Divers	**1**
	Salubrité et entretien (punaises)	**1**
	Voirie / Travaux publics	**1**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**1**
	TOTAL	**10**

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	Accès à l'information	**1**
	Animal	**2**
	Application de la réglementation	**1**
	Aqueduc / Égout	**3**
	Arbre	**3**
	Bruit	**1**
	Déneigement	**1**
	Environnement / Développement durable	**1**
	Permis	**2**
	Personne handicapée	**2**
	Propreté	**1**
	Qualité des services	**1**
	Salubrité et entretien (moisissures)	**1**
	Sports et loisirs	**1**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**2**
	Voirie / Travaux publics	**2**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**1**
	TOTAL	**26**

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Rosemont–La Petite-Patrie	Animal	**2**
	Application de la réglementation	**4**
	Aqueduc / Égout	**1**
	Arbre	**1**
	Bibliothèque	**1**
	Bruit	**3**
	Circulation	**1**
	Comportement d'un employé	**2**
	Décision du Conseil d'arrondissement	**1**
	Fourrière (entreposage de meubles)	**3**
	Incendie / Sécurité publique	**1**
	Permis	**4**
	Qualité des services	**5**
	Remorquage	**1**
	Ruelle	**4**
	Salubrité et entretien (autres)	**1**
	Salubrité et entretien (moisissures)	**3**
	Salubrité et entretien (punaises)	**2**
	Sports et loisirs	**3**
	Voirie / Travaux publics	**3**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**1**
	TOTAL	**47**
Saint-Laurent	Accès à l'information	**1**
	Application de la réglementation	**2**
	Bibliothèque	**1**
	Bruit	**1**
	Communications	**1**
	Comportement d'un employé	**1**
	Droits acquis	**1**
	Permis	**5**
	Remorquage	**1**
	Salubrité et entretien (autres)	**2**
	Salubrité et entretien (punaises)	**2**
	Voirie / Travaux publics	**1**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**2**
	TOTAL	**21**

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Saint-Léonard	Arbre	**1**
	Bruit	**1**
	Bibliothèque	**1**
	Qualité des services	**2**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**1**
	TOTAL	**6**
Verdun	Accès à l'information	**1**
	Application de la réglementation	**4**
	Arbre	**2**
	Communications	**1**
	Comportement d'un employé	**3**
	Déchets / Recyclage	**1**
	Déneigement	**1**
	Nuisances	**1**
	Permis	**2**
	Salubrité et entretien (autres)	**1**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**1**
	Voirie / Travaux publics	**3**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**4**
	TOTAL	**25**

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Ville-Marie	Accès à l'information	**1**
	Accessibilité universelle	**1**
	Animal	**4**
	Application de la réglementation	**4**
	Aqueduc / Égout	**2**
	Arbre	**2**
	Bruit	**8**
	Circulation	**1**
	Comportement d'un employé	**3**
	Culture	**2**
	Déchets / Recyclage	**4**
	Divers	**2**
	Fourrière (entreposage de meubles)	**1**
	Parcs et espaces verts	**1**
	Permis	**7**
	Personne handicapée	**1**
	Propreté	**4**
	Qualité des services	**1**
	Remorquage	**4**
	Salubrité et entretien (autres)	**1**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**3**
	Subvention autre que logement	**1**
	Voirie / Travaux publics	**1**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**2**
	TOTAL	**61**

Tableau 11 (suite)

Arrondissements - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	OBJET	NOMBRE
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	Animal	**1**
	Application de la réglementation	**6**
	Aqueduc / Égout	**1**
	Arbre	**1**
	Bruit	**1**
	Clôture	**1**
	Communications	**1**
	Comportement d'un employé	**1**
	Divers	**1**
	Droits acquis	**1**
	Entrée charretière	**1**
	Fourrière (entreposage de meubles)	**1**
	Permis	**2**
	Propreté	**1**
	Salubrité et entretien (autres)	**2**
	Salubrité et entretien (moisissures)	**2**
	Salubrité et entretien (punaises)	**1**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**2**
	Voirie / Travaux publics	**2**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**2**
	TOTAL	**31**
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	Circulation	**1**
	Communications	**1**
	Déchets / Recyclage	**1**
	Divers	**2**
	Piste cyclable / Vélo	**1**
	Salubrité et entretien (moisissures)	**1**
	TOTAL	**7**

Tableau 12

Arrondissements - Résultats des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ARRONDISSEMENT	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTE NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Ahuntsic–Cartierville	**41**		32	1	1					3	1				3
Anjou	**3**		2								1				
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	**76**	4	51	7		1				4	2				7
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	**16**		6	1											9
Lachine	**5**		5												
LaSalle	**20**		14	2			1	1		1					1
Le Plateau-Mont-Royal	**83**	3	59	7			1			3	3				7
Le Sud-Ouest	**48**	1	40	1						1	1			1	3
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	**46**		37	4				1		3	1				
Montréal-Nord	**19**		16	1							1				1
Outremont	**14**		10											1	3
Pierrefonds-Roxboro	**10**		7		1										2
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	**26**	1	18	2						1					4
Rosemont–La Petite-Patrie	**47**	2	36	3				1		2		1			2
Saint-Laurent	**21**		17			1					2				1
Saint-Léonard	**6**		2	1						2					1
Verdun	**25**	1	17	2						1	1				3
Ville-Marie	**61**		50	3						4	1				3
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	**31**		24	3			1	1		2					
Dossiers visant l'ensemble des arrondissements	**7**		2	5											
GRAND TOTAL	**605**	**12**	**445**	**43**	**2**	**2**	**3**	**4**	**0**	**27**	**14**	**1**	**0**	**2**	**50**

Tableau 13

Arrondissements - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

NOTE – Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influer 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	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2015	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Ahuntsic–Cartierville						1	1	3	3	**8**	78,64
Anjou					1					**1**	45
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce						2	2	3	7	**14**	46,5
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève									9	**9**	-
Lachine										**0**	-
LaSalle				2			1		1	**4**	29,75
Le Plateau-Mont-Royal	1				3		2	1	7	**14**	25,71
Le Sud-Ouest	1				3				3	**7**	15
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve				1				4		**5**	123,4
Montréal-Nord								1	1	**2**	81
Outremont								1	3	**4**	33,5
Pierrefonds-Roxboro						1			2	**3**	21,67
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles						1			4	**5**	12,8
Rosemont–La Petite-Patrie					2	1	1		2	**6**	33,33
Saint-Laurent								3	1	**4**	111
Saint-Léonard					1			1	1	**3**	52,33
Verdun							1	1	3	**5**	40,4
Ville-Marie				2	1	2			3	**8**	23,13
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	1	1	1	1						**4**	9

Tableau 14

Services centraux - Évolution - Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	NOMBRE 2012	2013	2014
Greffe			
Toutes directions confondues	4	7	**5**
Contrôleur général			
Toutes directions confondues	2	1	**1**
Finances			
Toutes directions confondues	23	19	**37**
Évaluation foncière			
Toutes directions confondues	13	9	**16**
Affaires juridiques			
Cour municipale	142	165	**110**
Direction des affaires civiles	63	51	**54**
Technologies de l'information			
Toutes directions confondues	1	1	**1**
Concertation des arrondissements			
Toutes directions confondues	6	1	**0**
Gestion et planification immobilière			
Toutes directions confondues	6	1	**10**
Approvisionnement			
Toutes directions confondues	0	2	**2**
Environnement			
Toutes directions confondues	3	1	**4**
Infrastructures, voirie et transports			
Direction des infrastructures	3	1	**3**
Direction des transports	1	3	**4**
Mise en valeur du territoire			
Direction de l'habitation	37	21	**22**
Développement économique			
Toutes directions confondues	0	0	**1**
Culture			
Toutes directions confondues	4	1	**7**
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal			
Toutes directions confondues	1	1	**1**
Diversité sociale et sports			
Toutes directions confondues	1	0	**3**

Tableau 14 (suite)

Services centraux - Évolution - Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	NOMBRE 2012	2013	2014
Espace pour la vie			
Toutes directions confondues	0	6	**1**
Eau			
Toutes directions confondues	1	1	**4**
Ressources humaines			
Toutes directions confondues	33	36	**37**
Communications			
Toutes directions confondues	0	4	**2**
Police			
Direction des opérations policières	70	59	**80**
Section des agents de stationnement	28	36	**38**
Fourrières mandataires	5	5	**3**
Sécurité incendie de Montréal			
Toutes directions confondues	16	8	**8**
TOTAL	**463**	**440**	**454**

Note: 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 2014.

Tableau 15

Services centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	OBJET	NOMBRE
Évaluation foncière		
Toutes directions confondues	Accès à l'information	**1**
	Communications	**1**
	Divers	**1**
	Évaluation / Taxe foncière	**12**
	Qualité des services	**1**
	TOTAL	**16**
Affaires juridiques		
Direction des affaires civiles	Communications	**1**
	Qualité des services	**1**
	Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	**15**
	Réclamation monétaire (arbre)	**1**
	Réclamation monétaire (autres)	**15**
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	**9**
	Réclamation monétaire (incident de la route)	**3**
	Réclamation monétaire (nid-de-poule)	**4**
	Réclamation monétaire (travaux municipaux)	**5**
	TOTAL	**54**
Cour municipale	Communications	**2**
	Comportement d'un employé	**3**
	Cour municipale (fonctionnement)	**80**
	Divers	**2**
	Infraction à une loi	**3**
	Jugement Cour municipale	**13**
	Qualité des services	**6**
	Réclamation monétaire (autres)	**1**
	TOTAL	**110**
Communications		
Toutes directions confondues	Communications	**2**
	TOTAL	**2**

Tableau 15 (suite)

Services centraux - Objet des demandes reçues

SERVICE	OBJET	NOMBRE
Ressources humaines		
Toutes directions confondues	Comportement d'un employé	**1**
	Conflit d'intérêts	**1**
	Qualité des services	**1**
	Relations de travail	**34**
	TOTAL	**37**
Approvisionnement		
Toutes directions confondues	Appel d'offres / Contrat	**2**
	TOTAL	**2**
Gestion et planification immobilière		
Toutes directions confondues	Appel d'offres / Contrat	**1**
	Divers	**4**
	Ruelle	**2**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**3**
	TOTAL	**10**
Contrôleur général		
Toutes directions confondues	Comportement d'un employé	**1**
	TOTAL	**1**
Greffe		
Toutes directions confondues	Accès à l'information	**3**
	Communications	**1**
	Qualité des services	**1**
	TOTAL	**5**
Eau		
Toutes directions confondues	Appel d'offres / Contrat	**1**
	Taxe (sauf foncière)	**3**
	TOTAL	**4**

Tableau 15 (suite)

Services centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	OBJET	NOMBRE
Finances		
Toutes directions confondues	Divers	**2**
	Évaluation / Taxe foncière	**16**
	Qualité des services	**3**
	Taxe (sauf foncière)	**16**
	TOTAL	**37**
Environnement		
Toutes directions confondues	Application de la réglementation	**1**
	Environnement / Développement durable	**3**
	TOTAL	**4**
Infrastructures, voirie et transports		
Direction des infrastructures	Divers	**1**
	Voirie / Travaux publics	**2**
	TOTAL	**3**
Direction des transports	Piste cyclable / Vélo	**3**
	Voirie / Travaux publics	**1**
	TOTAL	**4**
Mise en valeur du territoire		
Direction de l'habitation	Communications	**1**
	Qualité des services	**2**
	Salubrité et entretien (autres)	**2**
	Salubrité et entretien (moisissures)	**1**
	Subvention autre que logement	**15**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**1**
	TOTAL	**22**

Tableau 15 (suite)

Services centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	OBJET	NOMBRE
Développement économique		
Toutes directions confondues	Voirie / Travaux publics	**1**
	TOTAL	**1**
Police		
Direction des opérations policières	Accès à l'information	**3**
	Appel d'offres / Contrat	**1**
	Application de la réglementation	**4**
	Bruit	**1**
	Communications	**2**
	Comportement d'un employé	**17**
	Divers	**5**
	Fourrière (autres)	**1**
	Incendie / Sécurité publique	**3**
	Infraction à une loi	**28**
	Infraction de stationnement	**2**
	Nuisances	**1**
	Piste cyclable / Vélo	**1**
	Qualité des services	**1**
	Réclamation monétaire (autres)	**1**
	Relations de travail	**3**
	Remorquage	**6**
	TOTAL	**80**
Fourrières mandataires	Fourrière (autres)	**1**
	Remorquage	**2**
	TOTAL	**3**
Section des agents de stationnement	Application de la réglementation	**3**
	Comportement d'un employé	**5**
	Infraction à une loi	**1**
	Infraction de stationnement	**22**
	Qualité des services	**3**
	Remorquage	**1**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**3**
	TOTAL	**38**

Tableau 15 (suite)

Services centraux - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	OBJET	NOMBRE
Culture		
Toutes directions confondues	Bibliothèque	**2**
	Comportement d'un employé	**1**
	Culture	**3**
	Sports et loisirs	**1**
	TOTAL	**7**
Diversité sociale et sports		
Toutes directions confondues	Accessibilité universelle	**1**
	Personne handicapée	**1**
	Remorquage	**1**
	TOTAL	**3**
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal		
Toutes directions confondues	Parcs et espaces verts	**1**
	TOTAL	**1**
Espace pour la vie		
Toutes directions confondues	Stationnement / SRRR / Vignettes	**1**
	TOTAL	**1**
Sécurité incendie de Montréal		
Toutes directions confondues	Communications	**2**
	Comportement d'un employé	**1**
	Incendie / Sécurité publique	**4**
	Relations de travail	**1**
	TOTAL	**8**
Technologies de l'information		
Toutes directions confondues	Relations de travail	**1**
	TOTAL	**1**

Tableau 16

Services centraux - Résultats des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	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	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Greffe															
Toutes directions confondues	**5**		2	3											
Contrôleur général															
Toutes directions confondues	**1**			1											
Finances															
Toutes directions confondues	**37**	1	22	8						1					5
Évaluation foncière															
Toutes directions confondues	**16**		11	5											
Affaires juridiques															
Cour municipale	**110**	5	70	33	1					1					
Direction des affaires civiles	**54**		39	13						1	1				
Technologies de l'information															
Toutes directions confondues	**1**		1												
Gestion et planification immobilière															
Toutes directions confondues	**10**		6							1					3
Approvisionnement															
Toutes directions confondues	**2**		2												
Environnement															
Toutes directions confondues	**4**		4												
Infrastructures, voirie et transports															
Direction des infrastructures	**3**		1	1						1					
Direction des transports	**4**		2	2											
Mise en valeur du territoire															
Direction de l'habitation	**22**		15	3						1			1	1	1
Développement économique															
Toutes directions confondues	**1**		1												
Culture															
Toutes directions confondues	**7**		6	1											

Tableau 16 (suite)

Services centraux - Résultats des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

SERVICE	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	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Diversité sociale et sports															
Toutes directions confondues	**3**		3												
Espace pour la vie															
Toutes directions confondues	**1**								1						
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal															
Toutes directions confondues	**1**													1	
Eau															
Toutes directions confondues	**4**		2	1											1
Ressources humaines															
Toutes directions confondues	**37**		1	36											
Communications															
Toutes directions confondues	**2**		1	1											
Service de police															
Direction des opérations policières	**80**	2	25	49			1	1		1					1
Section des agents de stationnement	**38**		17	18				2		1					
Fourrières mandataires	**3**		3												
Sécurité incendie de Montréal															
Toutes directions confondues	**8**		7	1											
TOTAL	**454**	**8**	**241**	**176**	**1**	**0**	**1**	**3**	**1**	**8**	**1**	**0**	**1**	**2**	**11**

Tableau 17

Services centraux - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

NOTE: Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influer 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	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2015	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Finances											
Toutes directions confondues					1				5	6	5,83
Affaires juridiques											
Cour municipale			1					1		2	114
Direction des affaires civiles						1	1			2	62,5
Gestion et planification immobilière											
Toutes directions confondues					1				3	4	11,5
Infrastructures, voirie et transports											
Direction des infrastructures								1		1	102
Mise en valeur du territoire											
Direction de l'habitation			1	1	1				1	4	13
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal											
Toutes directions confondues					1					1	34

Tableau 17 (suite)

Services centraux - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2015	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Espace pour la vie											
Toutes directions confondues			1							1	8
Eau											
Toutes directions confondues									1	1	-
Service de police											
Direction des opérations policières				1	1		1		1	4	31,75
Section des agents de stationnement			2				1			3	31,33

Tableau 18

Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Évolution - Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	NOMBRE		
	2012	2013	2014
Bixi Montréal	1	1	**1**
Bureau de taxi de Montréal	5	2	**6**
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	3	2	**4**
Conseil interculturel de Montréal	0	1	**0**
Corporation Anjou 80	0	0	**1**
Corporation de gestion des marchés publics	1	0	**1**
Corporation des Habitations Jeanne-Mance	0	1	**0**
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	99	58	**61**
Société du parc Jean-Drapeau	0	1	**0**
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	13	7	**6**
Société de transport de Montréal	15	16	**13**
Société en commandite Stationnement de Montréal	6	5	**2**
TOTAL	**143**	**94**	**95**

Tableau 19

Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	OBJET	NOMBRE
Bixi Montréal	Qualité des services	**1**
	TOTAL	**1**
Bureau du taxi de Montréal	Application de la réglementation	**1**
	Qualité des services	**1**
	Taxi	**4**
	TOTAL	**6**
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	Qualité des services	**1**
	Voirie / Travaux publics	**3**
	TOTAL	**4**
Corporation Anjou 80	Logement social / HLM / Subvention au logement	**1**
	TOTAL	**1**
Corporation de gestion des marchés publics	Divers	**1**
	TOTAL	**1**
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	Accès à l'information	**1**
	Animal	**1**
	Comportement d'un employé	**1**
	Logement social / HLM / Subvention au logement	**51**
	Personne handicapée	**1**
	Qualité des services	**3**
	Salubrité et entretien (autres)	**1**
	Salubrité et entretien (moisissures)	**2**
	TOTAL	**61**

Tableau 19 (suite)

Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	OBJET	NOMBRE
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	Logement social / HLM / Subvention au logement	**6**
	TOTAL	**6**
Société de transport de Montréal (STM)	Communications	**1**
	Comportement d'un employé	**1**
	Divers	**1**
	Personne handicapée	**1**
	Réclamation monétaire (autres)	**2**
	Relations de travail	**1**
	Transport	**6**
	TOTAL	**13**
Société en commandite Stationnement de Montréal	Communications	**1**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**1**
	TOTAL	**2**

Tableau 20

Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Résultats des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	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	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Bixi Montréal	**1**		1												
Bureau du taxi de Montréal	**6**	1	5												
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	**4**		1	1			2								
Corporation Anjou 80	**1**		1												
Corporation de gestion des marchés publics	**1**			1											
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	**61**	2	45	6		1	1	1		3	1				1
Société de transport de Montréal (STM)	**13**			13											
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	**6**		5								1				
Société en commandite Stationnement de Montréal	**2**		2												
GRAND TOTAL	**95**	**3**	**60**	**21**	**0**	**1**	**3**	**1**	**0**	**3**	**2**	**0**	**0**	**0**	**1**

Tableau 21

Sociétés paramunicipales et sociétés liées - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

NOTE: Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influer 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	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2015	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)					2					**2**	24
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)			1	1	1	2		2	1	**8**	48,88
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)							1			**1**	87

Tableau 22

Entités politiques - Évolution - Nombre de demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	2012	2013	2014
Cabinet du maire	1	0	**4**
Comité exécutif	2	2	**0**
Conseil d'agglomération	5	1	**0**
Conseil municipal	10	12	**6**
Présidence du Conseil municipal	0	1	**4**
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	8	4	**1**
TOTAL	**26**	**20**	**15**

Tableau 23

Entités politiques - Objet des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	OBJET	NOMBRE
Cabinet du maire	Divers	4
	TOTAL	**4**
Conseil municipal	Animal	1
	Application de la réglementation	1
	Divers	1
	Évaluation / Taxe foncière	1
	Participation citoyenne	2
	TOTAL	**6**
Présidence du Conseil municipal	Participation citoyenne	3
	Personne handicapée	1
	TOTAL	**4**
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	Malversations alléguées	1
	TOTAL	**1**

Tableau 24

Entités politiques - Résultats des demandes reçues

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ	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	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Cabinet du maire	**4**			4											
Conseil municipal	**6**		1	4											1
Présidence du Conseil municipal	**4**		4												
Ville de Montréal - Commission Charbonneau	**1**			1											
GRAND TOTAL	**15**	**0**	**5**	**9**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**

Tableau 25

Entités politiques - Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

Incluant les dossiers Charte

NOTE: Ces données doivent être interprétées avec prudence, surtout lorsque le nombre de dossiers n'est pas significatif. De plus, plusieurs facteurs peuvent influer 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	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2015	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
Conseil municipal									1	**1**	-

Tableau 26

Dossiers Charte

Nombre de plaintes / Par objet spécifique

OBJET	SOUS-OBJET	NOMBRE
Environnement et développement durable	Application de la réglementation	**1**
	Arbre	**1**
	Bruit	**7**
	Circulation	**1**
	Déchets / Recyclage	**1**
	Nuisances	**1**
	Parcs et espaces verts	**1**
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**1**
	SOUS-TOTAL	**14**
Loisir, activité physique et sport	Sports et loisirs	**1**
	SOUS-TOTAL	**1**
Sécurité	Incendie / Sécurité publique	**1**
	SOUS-TOTAL	**1**
Services municipaux	Qualité des services	**2**
	Stationnement / SRRR / Vignettes	**7**
	SOUS-TOTAL	**9**
Vie culturelle	Bibliothèque	**1**
	SOUS-TOTAL	**1**
Vie démocratique	Participation citoyenne	**3**
	Ruelle	**1**
	SOUS-TOTAL	**4**
Vie économique et sociale	Salubrité et entretien (autres)	**2**
	Salubrité et entretien (moisissures)	**2**
	Salubrité et entretien (punaises)	**1**
	SOUS-TOTAL	**5**
	GRAND TOTAL	**35**

Tableau 27
Dossiers Charte réglés en 2014

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI EN JOURS OUVRA-BLES	RÉSULTAT
Environnement et développement durable **Déchets / Recyclage** **(2 dossiers connexes)**	Le règlement encadrant la gestion des déchets des restaurants, entre les collectes, pose problème (exigence de chambres froides et gestion des conteneurs) Des citoyens se plaignent des nuisances qui en découlent (odeurs, malpropreté, vermine, bruit)	Outremont	**580 + 134**	Plusieurs nuisances réglées ou atténuées à la suite des interventions de l'OdM dans un dossier antérieur (2011) L'arrondissement s'était alors engagé à revoir son règlement Engagement respecté : nouveau règlement adopté le 1er décembre 2014 Commentaires soumis par l'OdM préalablement à l'adoption du règlement L'OdM fera un suivi en 2015 sur l'application des nouvelles règles
Environnement et développement durable **Nuisances**	Plainte concernant les nuisances causées par un commerce de location d'outils près d'une école et de résidences La sécurité des écoliers était aussi une préoccupation du fait que le terrain de l'école était utilisé par le commerce et sa clientèle pour le chargement et le déchargement des véhicules-outils	Pierrefonds-Roxboro	**564**	Des mesures ont été mises en place avec la collaboration du commerce et de l'école pour réduire les nuisances et faire cesser l'utilisation du terrain de l'école par le commerce et sa clientèle L'arrondissement s'est engagé à faire les suivis requis pour assurer le respect de ces mesures ainsi que de la réglementation applicable L'OdM fera un suivi au besoin en 2015
Vie économique et sociale **Salubrité et entretien (moisissures)**	Suivi sur le projet de protocole d'intervention VdM-DSP et autres intervenants, pour une meilleure gestion des logements insalubres	Service de la mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation	**455**	L'OdM a fermé le dossier après l'adoption par la Ville du Plan d'action 2014-2017 de lutte à l'insalubrité des logements : cette politique va dans le sens souhaité par l'OdM

Tableau 27 (suite)
Dossiers Charte réglés en 2014

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI EN JOURS OUVRABLES	RÉSULTAT
Vie économique et sociale (personnes vulnérables) **Logement social / HLM / Subvention au logement**	Une mère de famille avec 9 enfants souhaitait être réinscrite sur les listes d'attente de l'OMHM	Office municipal d'habitation de Montréal	**366**	**Recommandation** acceptée par l'OMHM : pénalité réduite sous condition du paiement des loyers impayés
Vie démocratique **Ruelle**	Des citoyens demandaient la réouverture de deux accès à leur ruelle qui avaient été fermés par l'arrondissement Ils contestaient les modalités de la consultation qui avait été faite	Rosemont–La Petite-Patrie	**179**	À la suggestion de l'OdM, une nouvelle consultation des riverains de la ruelle a eu lieu : la fermeture de deux accès a été maintenue à la lumière du résultat obtenu
Environnement et développement durable **Circulation**	Plainte de nuisances : circulation excessive et vitesse	Le Sud-Ouest	**287**	L'arrondissement et le poste de quartier du SPVM ont fait plusieurs interventions pour améliorer la signalisation et la sécurité
Services municipaux **Qualité des services**	Longs délais et réponses incomplètes données au citoyen à la suite de sa demande pour l'installation d'une entrée charretière – Juridiction partagée entre deux divisions de l'arrondissement	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de Grâce	**181**	Dossier réglé Les deux divisions ont convenu d'une procédure cohérente et ont précisé clairement qui est responsable de quels aspects de ce type de dossiers
Vie économique et sociale **Voirie / Travaux publics**	Plainte relative à des problèmes de salubrité : odeurs et rats dans une résidence Les propriétaires soupçonnent que les égouts municipaux sont défectueux	Le Plateau-Mont-Royal	**224**	Inspection des égouts municipaux faite par l'arrondissement Les interventions ont permis d'identifier des bris de tuyauterie chez le voisin : ce dernier a réalisé les travaux requis, ce qui a réglé la problématique dans la résidence des plaignants Un problème d'odeurs persiste cependant à l'extérieur, dans le secteur L'arrondissement a confirmé qu'il ferait les suivis requis

Tableau 27 (suite)
Dossiers Charte réglés en 2014

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI EN JOURS OUVRA-BLES	RÉSULTAT
Environnement et développement durable **Zonage / Urbanisme / Dérogation**	Suivi des engagements de l'arrondissement à surveiller plus régulièrement les activités d'un commerçant de fruits, légumes et autre produits connexes dont plusieurs ne sont pas conformes à la réglementation municipale	Pierrefonds-Roxboro	**107**	Engagements respectés en 2013 Nos suivis annuels des engagements seront maintenus
Services municipaux **Aqueduc / Égout**	Une citoyenne a été privée d'eau pendant 5 jours	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de Grâce	**149**	L'arrondissement reconnaît que ce délai est trop long et que la prise en charge aurait dû être plus rapide Les suivis requis ont été faits auprès des employés, par l'arrondissement Sensibilisation par l'OdM sur l'importance de suivre strictement la procédure en vigueur et d'agir rapidement dans tous les cas où un citoyen est privé d'eau potable
Environnement et développement durable **Arbre**	Un arbre municipal causerait des dommages à la propriété du citoyen	Montréal-Nord	**85**	Dans ce cas précis et après inspection, la Ville a conclu qu'il y avait lieu de couper l'arbre, ce qui fut fait
Environnement et développement durable **Nuisances**	Plainte de bruits excessifs provenant d'une cour d'école, le soir et le week-end : utilisateurs bruyants et conteneurs à déchets installés le long des clôtures des cours résidentielles (nuisances diverses) Cette cour d'école est très près des résidences L'arrondissement refusait d'intervenir davantage et référait le citoyen au SPVM lors des incidents bruyants	Verdun	**70**	L'OdM est intervenu auprès de la direction de l'école et de la Commission scolaire Les problèmes ont été réglés : la cour d'école est désormais barrée et non accessible en soirée et le week-end; les conteneurs à déchets ont été éloignés des résidences Suivi prévu en 2015

Tableau 27 (suite)
Dossiers Charte réglés en 2014

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI EN JOURS OUVRA-BLES	RÉSULTAT
Sécurité **Circulation**	Plainte concernant un feu de circulation : durée trop courte du feu vert L'arrondissement ne traite pas la demande du citoyen	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de Grâce	**130**	L'OdM a finalement traité le dossier avec le Service des infrastructures, de la voirie et des transports Ce dernier a reconnu que la durée de ce feu vert devait être prolongée, ce qui fut fait
Services municipaux **Qualité des services**	Le citoyen se plaint qu'il n'a aucun retour d'appel de l'arrondissement, en réponse à ses demandes d'information	Le Plateau-Mont-Royal	**211**	**Recommandation** émise et acceptée La Direction confirme la mise en place d'une nouvelle procédure à sa Division des études techniques : les retours d'appel aux citoyens doivent être faits dans un délai maximum de 15 jours
Environnement et développement durable **Bruit**	Plainte de bruit et de vibrations occasionnés par une thermopompe installée sur le toit d'un immeuble à condos	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de Grâce	**121**	Les niveaux de bruit mesurés n'excédaient pas les normes prévues par la réglementation Le propriétaire de la thermopompe a néanmoins modifié certains aspects de l'installation de l'appareil pour amortir les vibrations, ce qui a grandement réduit les nuisances
Environnement et développement durable **Bruit**	Plainte de bruit excessif d'un moteur de piscine	Anjou	**45**	L'arrondissement a entrepris des suivis plus serrés Avant que les tests de bruit ne soient pris par le technicien municipal, le voisin a fait réparer le filtreur Problème réglé

Tableau 27 (suite)
Dossiers Charte réglés en 2014

OBJET ET SOUS-OBJET	DESCRIPTION	ENTITÉ	DÉLAI EN JOURS OUVRA-BLES	RÉSULTAT
Environnement et développement durable **Déchets / Recyclage**	Dépôt des ordures aux mauvais endroits et en dehors des heures permises Les plaignants déplorent les nuisances qui en découlent, dont les odeurs	Ahuntsic–Cartierville	**151**	L'arrondissement a entrepris des suivis plus serrés Le propriétaire de l'immeuble problématique accepte de collaborer : il a acheté de nouveaux bacs à déchets avec couvercle De plus, entre les jours de cueillette des ordures, il les range près de son immeuble, loin des résidences voisines Problème réglé
Environnement et développement durable **Parcs et espaces verts**	Suivi annuel des engagements - Forêt du parc Angrignon	Le Sud-Ouest	**34**	Engagements respectés de limiter les interventions dans cette forêt, pour en assurer la régénération
Services municipaux **Qualité des services**	Plainte sur la teneur d'une communication transmise par l'arrondissement à un citoyen	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de Grâce	**54**	Dossier réglé par médiation L'arrondissement est sensibilisé à l'importance de rester neutre et factuel dans ses communications avec les citoyens
Vie économique et sociale **Salubrité et entretien (moisissures)**	Intervention de l'OdM à la suite d'informations diffusées dans les médias sur la gestion de problématiques majeures d'insalubrité (moisissures, coquerelles, punaises, rats) au Domaine Renaissance	Service de la mise en valeur du territoire – Direction de l'habitation	**24**	L'OdM a fermé ce dossier après avoir été informé des interventions qui étaient déjà en cours et à la lumière de l'engagement de la Ville à poursuivre ses interventions et à faire les suivis requis

Tableau 28

Dossiers Charte

Résultats / Par chapitre

CHAPITRE	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTE NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Environnement et développement durable	**15**					1				3	4			1	6
Loisir, activité physique et sport	**1**									1					-
Sécurité	**1**														1
Services municipaux	**8**									1	1				6
Vie culturelle	**1**														1
Vie démocratique	**4**									1					3
Vie économique et sociale	**5**					1				2			1		1
GRAND TOTAL	**35**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**8**	**5**	**0**	**1**	**1**	**18**

Tableau 29

Dossiers Charte

Nature des plaintes / Par entité

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Ahuntsic–Cartierville (administration)	**Environnement et développement durable**	
	Bruit	**1**
	Déchets / Recyclage	**1**
	Services municipaux	
	Qualité des services	**1**
	TOTAL	**3**
Ahuntsic–Cartierville (Conseil)	**Vie démocratique**	
	Participation citoyenne	**1**
	TOTAL	**1**
Anjou (administration)	**Environnement et développement durable**	
	Bruit	**1**
	TOTAL	**1**
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (administration)	**Environnement et développement durable**	
	Bruit	**3**
	Nuisances	**1**
	Sécurité	
	Incendie / Sécurité publique	**1**
	Services municipaux	
	Qualité des services	**2**
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (moisissures)	**1**
	TOTAL	**8**
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	**Environnement et développement durable**	
	Circulation	**1**
	Vie démocratique	
	Participation citoyenne	**1**
	TOTAL	**2**

Tableau 29 (suite)

Dossiers Charte

Nature des plaintes / Par entité

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Le Sud-Ouest (administration)	**Environnement et développement durable**	
	Parcs et espaces verts	**1**
	Services municipaux	
	Qualité des services	**2**
	TOTAL	**3**
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (administration)	**Vie économique et sociale**	
	Salubrité et entretien (punaises)	**1**
	TOTAL	**1**
Outremont (administration)	**Environnement et développement durable**	
	Application de la réglementation	**1**
	Bruit	**1**
	TOTAL	**2**
Pierrefonds-Roxboro (administration)	**Environnement et développement durable**	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	**1**
	TOTAL	**1**
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (administration)	**Environnement et développement durable**	
	Arbre	**1**
	Services municipaux	
	Qualité des services	**1**
	TOTAL	**2**
Rosemont–La Petite-Patrie (administration)	**Loisir, activité physique et sport**	
	Sports et loisirs	**1**
	Vie démocratique	
	Ruelle	**1**
	TOTAL	**2**

Tableau 29 (suite)

Dossiers Charte

Nature des plaintes / Par entité

ARRONDISSEMENT	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Saint-Laurent (administration)	**Vie culturelle**	
	Bibliothèque	**1**
	Vie économique et sociale	
	Salubrité et entretien (autres)	**1**
	TOTAL	**2**
Saint-Léonard (administration)	**Environnement et développement durable**	
	Bruit	**1**
	Services municipaux	
	Qualité des services	**1**
	TOTAL	**2**
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (administration)	**Vie économique et sociale**	
	Salubrité et entretien (autres)	**1**
	TOTAL	**1**

SERVICE CENTRAL	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal	**Environnement et développement durable**	
	Parcs et espaces verts	**1**
Mise en valeur du territoire	**Vie économique et sociale**	
	Salubrité et entretien (punaises)	**1**
Police	**Services municipaux**	
	Qualité des services	**1**
	TOTAL	**3**

ENTITÉ POLITIQUE	OBJET / SOUS-OBJET	NOMBRE
Conseil municipal	**Vie démocratique**	
	Participation citoyenne	**1**
	TOTAL	**1**

Tableau 30

Dossiers Charte

Résultats / Par entité

ENTITÉ	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	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Ahuntsic–Cartierville (administration)	**3**									1	1				1
Ahuntsic–Cartierville (Conseil)	**1**									1					
Anjou (administration)	**1**										1				
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (administration)	**10**					2				2	2				4
Le Plateau-Mont-Royal (administration)	**3**														3
Le Sud-Ouest (administration)	**3**													1	2
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (administration)	**1**									1					
Outremont (administration)	**2**													1	1
Pierrefonds-Roxboro (administration)	**1**														1
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (administration)	**2**														2
Rosemont–La Petite-Patrie (administration)	**2**									1					1
Saint-Laurent (administration)	**2**					1									1
Saint-Léonard (administration)	**2**									1					1
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (administration)	**1**									1					
Grands parcs, verdissement et Mont-Royal	**1**													1	
Mise en valeur du territoire - Direction de l'habitation	**2**												1		1
Police - Direction des opérations policières	**1**									1					
Conseil municipal	**1**														1

Tableau 31

Dossiers Charte

Délai de réponse finale

Enquêtes approfondies seulement

	1 À 2 JOURS OUVRABLES	5 JOURS OUVRABLES	10 JOURS OUVRABLES	1 MOIS	2 MOIS	3 MOIS	4 MOIS	5 MOIS ET PLUS	EN TRAITEMENT AU 1ER JANVIER 2015	TOTAL	DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES
2010	2	1	1	12	13	9	7	20	1	**66**	92,79
%	3,03	1,52	1,52	18,18	19,7	13,64	10,61	30,3	1,52	**100%**	
2011	1	3	4	6	14	10	3	16	0	**57**	98,65
%	1,75	5,26	7,02	10,53	24,56	17,54	5,26	28,07	0	**100%**	
2012	5	1	1	7	10	11	13	30	1	**79**	111,66
%	6,33	1,27	1,27	8,86	12,66	13,92	16,46	37,97	1,27	**100%**	
2013	0	1	0	7	7	5	7	23	4	**54**	99,06
%	0	1,85	0	12,96	12,96	9,26	12,96	42,59	7,41	**100%**	
2014	0	1	0	0	3	3	4	7	17	**35**	43,86
%	0	2,86	0	0	8,57	8,57	11,43	20	48,57	**100%**	

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

Tableau 32

Dossiers Charte

Résultats / Par disposition spécifique

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTATS DES DOSSIERS	DÉLAI MOYEN (EN JOURS OUVRABLES)
Environnement et développement durable			
Favoriser la protection de la forêt urbaine	**1**	Suivi des engagements : 1	34
Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures	**3**	Refus de collaboration ou de règlement : 1 Réglé par médiation : 1 Suivi des engagements : 1	124,67
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation	**1**	En traitement : 1	-
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues du bruit	**9**	En traitement : 4 Refus de collaboration ou de règlement : 1 Plainte non fondée au mérite : 2 Réglé par médiation : 2	49,11
Promouvoir des mesures afin d'augmenter les îlots de fraîcheur	**1**	En traitement : 1	-
SOUS-TOTAL	**15**		
Loisir, sport et activité physique			
Favoriser l'accessibilité aux activités et aux équipements collectifs	**1**	Plainte non fondée au mérite : 1	63
SOUS-TOTAL	**1**		
Sécurité			
Aménager son territoire de façon sécuritaire	**1**	En traitement : 1	-
SOUS-TOTAL	**1**		
Services municipaux			
Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	**1**	En traitement : 1	-
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile	**1**	En traitement : 1	-
Rendre les services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire	**8**	En traitement : 5 Plainte non fondée au mérite : 2 Réglé par médiation : 1	34,75
SOUS-TOTAL	**10**		

Tableau 32 (suite)

Dossiers Charte

Résultats / Par disposition spécifique

CHAPITRE / ENGAGEMENT	NOMBRE	RÉSULTATS DES DOSSIERS	DÉLAI MOYEN (EN JOURS OUVRABLES)
Vie culturelle			
Prendre des mesures visant à favoriser la diffusion du savoir et des connaissances qui distinguent le patrimoine culturel	**1**	En traitement : 1	-
SOUS-TOTAL	**1**		
Vie démocratique			
Adopter et maintenir des procédures afin d'assurer le caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques	**1**	En traitement : 1	-
Fournir des informations utiles	**1**	En traitement : 1	-
Promouvoir la participation publique	**3**	En traitement : 2 Plainte non fondée au mérite : 1	26,33
SOUS-TOTAL	**5**		
Vie économique et sociale			
Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause	**5**	Engagement : 1 Plainte non fondée au mérite : 3 Refus de collaboration ou de règlement : 1	70,8
SOUS-TOTAL	**5**		
GRAND TOTAL	**38**		

Tableau 33

Dossiers Charte

Évolution / Nombre de dossiers 2006-2014

A. Nombre d'enquêtes Charte par année

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	55	35	**442**

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	38	66	57	78	55	35	**442**
Nombre total de dossiers d'enquête de l'OdM par année	222	233	249	193	209	179	203	153	143	**1784**
%	14,86	17,17	16,06	19,69	31,58	31,84	38,42	35,95	24,48	**24,78**

Tableau 34

Dossiers Charte

Résultats / Par sous-objet

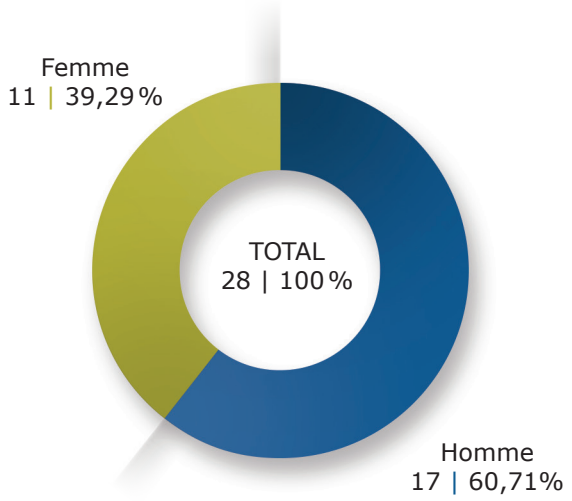
SOUS-OBJET	NOMBRE TOTAL	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE	RÉFÉRÉE VDM AVANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE AVANT L'ENQUÊTE	DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE	REFUS DE COLLABORATION OU DE RÈGLEMENT	RÉFÉRÉE PENDANT L'ENQUÊTE	REFUSÉE APRÈS L'ENQUÊTE	DÉCISION DES ÉLUS PENDANT L'ENQUÊTE	PLAINTE NON FONDÉE AU MÉRITE	RÉGLÉE PAR MÉDIATION	RECOMMANDATION	ENGAGEMENT	SUIVI DES ENGAGEMENTS	EN TRAITEMENT
Application réglementation	**1**													1	
Arbre	**1**														1
Bibliothèque	**1**														1
Bruit	**7**									2	2				3
Circulation	**1**														1
Déchets / Recyclage	**1**										1				
Incendie / Sécurité publique	**1**														1
Nuisances	**1**					1									
Parcs et espaces verts	**1**													1	
Participation citoyenne	**3**									1					2
Qualité des services	**7**									2	1				4
Ruelle	**1**														1
Salubrité et entretien (autres)	**2**					1				1					
Salubrité et entretien (moisissures)	**2**									1			1		
Salubrité et entretien (punaises)	**1**									1					
Sports et loisirs	**1**									1					
Stationnement / SRRR / Vignettes	**1**									1					
Zonage / Urbanisme / Dérogation	**2**						1								1
Grand total	**35**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**0**	**10**	**4**	**0**	**1**	**2**	**15**

Tableau 35

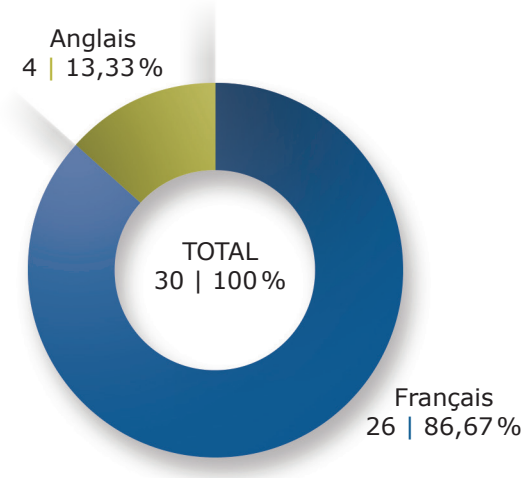
Dossiers Charte

Données démographiques des plaignants

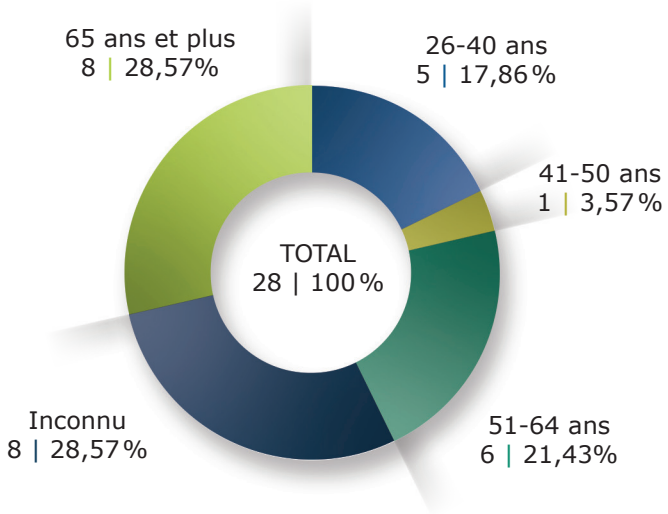
A. Sexe



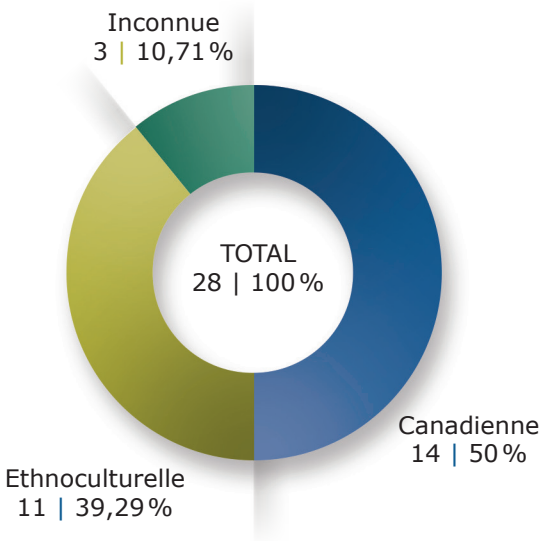
B. Langue de correspondance



C. Groupe d'âge



D. Origine des plaignants



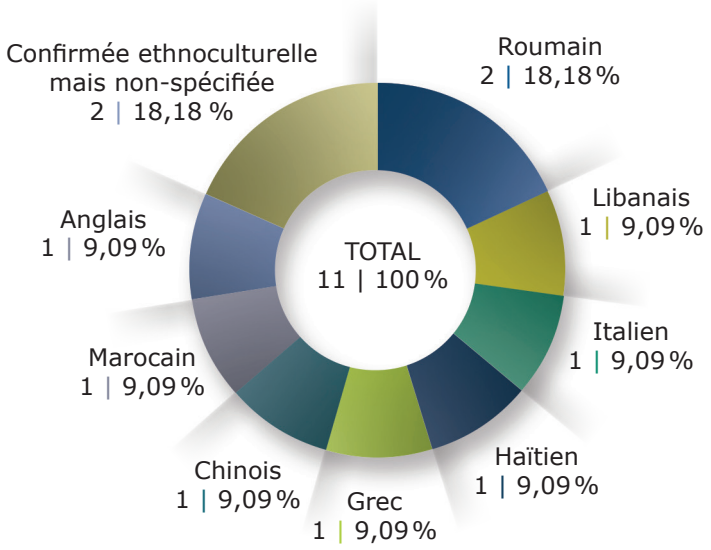
Note : Des 35 dossiers Charte traités en 2014, 5 ont été lancés par l'OdM, 1 soumis par des groupes de citoyens et 1 concernait des personnes morales

Tableau 35 (suite)

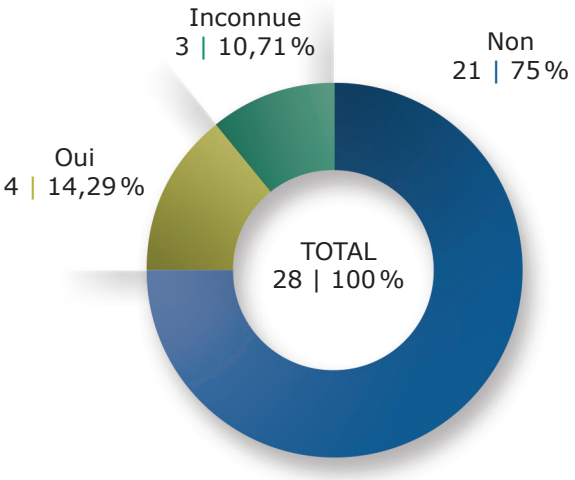
Dossiers Charte

Données démographiques des plaignants

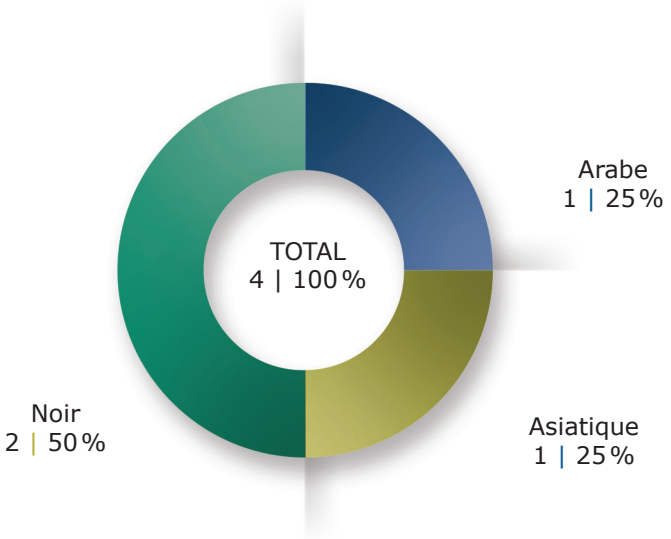
E. Détail des origines ethnoculturelles déclarées



F. Plaignants d'une minorité visible



G. Détail des minorités visibles déclarées



Lexique des sujets traités

Abri temporaire d'hiver

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

Accès à l'information

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

Accessibilité universelle

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

Animal

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

Appel d'offres/Contrat

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

Application de la réglementation

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

Aqueduc / Égout

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

Arbre

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

Bénévolat

Demandes concernant le bénévolat dans des activités municipales.

Bibliothèque

Demandes relatives aux règles de fonctionnement; aux ouvrages disponibles ; etc.

Bruit

Demandes relatives à l'application de la réglementation sur le bruit (par exemple : climatisation, ventilation).

Circulation

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

Clôture

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

Communications

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

Comportement d'un employé

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

Conflit d'intérêts

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

Cour municipale (fonctionnement)

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

Culture

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

Déchets / Recyclage

Demandes relatives aux différents types de collecte ou d'entreposage des déchets.

Décision Comité exécutif

Demandes relatives à des décisions du Comité exécutif que nous ne pouvons pas associer à d'autres catégories. Nous n'avons généralement pas juridiction.

Décision Conseil d'agglomération

Demandes relatives à des décisions du Conseil d'agglomération que nous ne pouvons pas associer à d'autres catégories. Nous n'avons pas juridiction dans ces dossiers.

Décision Conseil d'arrondissement

Demandes relatives à des décisions d'un Conseil d'arrondissement que nous ne pouvons pas associer à d'autres catégories. Nous n'avons généralement pas juridiction.

Décision Conseil municipal

Demandes relatives à des décisions du Conseil municipal que nous ne pouvons pas associer à d'autres catégories. Nous n'avons généralement pas juridiction.

Décision judiciaire autre

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

Déneigement

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

Différend privé

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

Divers

Demandes concernant la Ville de Montréal que nous ne pouvons associer à aucune autre catégorie.
Par exemple: négociations avec la Ville pour prix d'achat d'un terrain; problèmes relatifs aux numéros civiques; lenteur du processus administratif à la suite du décès d'un employé.

Droit d'initiative

Demandes relatives au droit d'initiative citoyenne prévu au *Règlement sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités et sur le Droit d'initiative*.

Droits acquis

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

Droits de la personne

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

Entrée charretière

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

Environnement / Développement durable

Demandes relatives aux écoquartiers et écocentres; à des projets de construction ayant un impact sur des écoterritoires; à des industries polluantes.

Évaluation / Taxe foncière

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

Fourrière (autres)

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

Fourrière (entreposage de meubles)

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

Incendie / Sécurité publique

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

Infraction à une loi

Demandes de citoyens qui désirent contester une infraction reprochée (sauf stationnement) ou qui désirent dénoncer une infraction. Exemples de lois : *Code de la sécurité routière*, *Code criminel*.

Infraction de stationnement

Demandes de citoyens qui veulent contester un Constat d'infraction de stationnement.

Institutions scientifiques

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

Jugement Cour municipale

Demandes relatives à un jugement rendu par la Cour municipale.

Logement social / HLM / Subvention au logement

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

Malversations alléguées

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

Marchés publics

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

Nuisances

Demandes relatives à tout type de nuisances telles que: odeurs nauséabondes; inconvénients causés par des festivals ou des chantiers de construction (poussière, bruit); terrains abandonnés; cloches d'église trop bruyantes; lumières de commerce trop fortes; moteurs de voitures en pleine nuit; commerces ou voisins bruyants.

Organismes gouvernementaux

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

Parcs et espaces verts

Demandes relatives à l'aménagement, à la propreté et à la sécurité dans les parcs municipaux; sécurité des jeux et autres installations; gestion des événements qui s'y déroulent; protection du patrimoine naturel; etc.

Participation citoyenne

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

Permis

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

Personne handicapée

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

Piste cyclable / Vélo

Demandes relatives à l'entretien ou à l'implantation des pistes cyclables; demandes diverses relatives aux vélos; demandes relatives au Bixi.

Propreté

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

Qualité des services

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

Réclamation monétaire (aqueduc/égout)

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

Réclamation monétaire (arbre)

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

Réclamation monétaire (autres)

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

Réclamation monétaire (chute sur trottoir)

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

Réclamation monétaire (entreposage de meubles)

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

Réclamation monétaire (événement climatique)

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

Réclamation monétaire (incident de la route)

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

Réclamation monétaire (nid-de-poule)

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

Réclamation monétaire (travaux municipaux)

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

Relations de travail

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

Relations locataire / propriétaire

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

Remorquage

Demandes relatives aux règles entourant le remorquage à Montréal.

Ruelle

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

Salubrité et entretien (autres)

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

Salubrité et entretien (coquerelles)

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

Salubrité et entretien (moisissures)

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

Salubrité et entretien (punaises)

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

Salubrité et entretien (rats et souris)

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

Sports et loisirs

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

Stationnement / SRRR / Vignettes

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

Subvention autre que logement

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

Taxe (sauf foncière)

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

Taxi

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

Transport

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

Voirie / Travaux publics

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

Zonage / Urbanisme / Dérogation

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

OMBUDSMAN
de Montréal

EN MODE SOLUTIONS !

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