

RAPPORT ANNUEL
2011

Dénouer l'impasse



Le 16 avril 2012

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

OBJET : Rapport Annuel 2011 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL
« Dénouer l'impasse »

Monsieur le Président du Conseil,

Il me fait plaisir de vous transmettre, ainsi qu'à tous les membres du Conseil municipal, le Rapport Annuel de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour l'année 2011.

« **Dénouer l'impasse** » : comment mieux décrire ce que mon équipe et moi faisons au quotidien, pour régler des différends qui peuvent survenir entre la Ville de Montréal et ses citoyens.

Par ses interventions et Recommandations, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL contribue à l'amélioration continue de la gestion et des procédures municipales, dans tous les arrondissements et dans tous les services. Nous veillons également à ce que les engagements exprimés dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités soient respectés, à toutes les étapes des processus municipaux.

Notre impartialité et notre totale indépendance demeurent des éléments essentiels à la confiance des citoyens envers notre service et, par conséquent, envers leur administration municipale. La collaboration des gestion-

naires nous est généralement acquise et nos résultats sont extrêmement positifs.

En 2011, nous avons traité 1363 plaintes et mené 207 enquêtes approfondies. 55 nouveaux dossiers ouverts en 2011 mettaient en cause des engagements de la Charte montréalaise des droits et responsabilités.

Je demeure à la disposition du Conseil de la Ville pour répondre à toute question ou fournir toute information additionnelle qu'il pourrait juger pertinente.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président du Conseil, l'expression de mes sentiments distingués.



Johanne Savard, ombudsman de la Ville de Montréal

TABLE DES MATIÈRES

Partie I

- Message de l'ombudsman 7

Partie II

DOSSIERS TRAITÉS EN 2011, TOUS DOSSIERS CONFONDUS

- Nombre de dossiers traités en 2011 12
- Enquêtes approfondies en 2011 12
- Principaux sujets de plaintes concernant la Ville de Montréal, en 2011 12
- Principaux arrondissements visés par une plainte, en 2011 13
- Principaux services centraux visés par une plainte, en 2011 13
- Principales sociétés paramunicipales, Sociétés contrôlées par la Ville ou autres entités en lien avec la Ville, visées par une plainte, en 2011 13
- Demandes concernant des entités politiques, en 2011 13
- Délai moyen de traitement des dossiers, en 2011 13
- Sujets traités dans plus d'une enquête approfondie, en 2011 14
- Modes de soumission des plaintes, en 2011 14
- Profil des plaignants, en 2011 14

QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2011, EXCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

1. Dommages à un aménagement paysager, lors de travaux municipaux
L'arrondissement dédommage les citoyens 15
2. Destruction de biens personnels entreposés par la Ville
Dédommagement et Nouvelle procédure 15
3. Cession d'une ruelle municipale aux riverains
Équité questionnée 16

4. Conversion d'un immeuble commercial en immeuble résidentiel
L'ombudsman dénoue l'impasse 16
5. Refus d'octroi d'une adresse civique pour un studio
L'arrondissement revoit son interprétation 17

SUIVI DE DOSSIERS ANTÉRIEURS

6. Suivi sur les chèques de remboursement de taxes non encaissés
Un impact important 17
7. Parcomètres municipaux à moins de 5 mètres d'une borne-fontaine
Deux poids, deux mesures 17
8. Restrictions d'accès aux dossiers criminels des accusés déclarés non coupables ou dont l'accusation a été abandonnée
Statistiques récentes 18

Partie III

LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

- Principaux engagements contenus dans la Charte 20
- Amendements à la Charte 20
- Dossiers Charte traités en 2011 21
- Tous les arrondissements visés par des dossiers Charte, en 2011 22
- Tous les services centraux visés par des dossiers Charte, en 2011 22
- Société paramunicipale visée par des dossiers Charte, en 2011 22
- Entité politique visée par un dossier Charte, en 2011 23
- Délai moyen de traitement des dossiers Charte, en 2011 23
- Profil des plaignants, dossiers Charte, en 2011 24

QUELQUES EXEMPLES DES DOSSIERS CHARTE QUE NOUS AVONS TRAITÉS, EN 2011

9. Présence de rats - Immeuble de l'OMHM <i>Action, Résolution, Prévention</i>	25
10. Salubrité des logements (Moisissures) <i>Interpellée par la gravité de la situation, l'ombudsman intervient</i>	25
11. Consultation publique dans un arrondissement <i>Amélioration du processus</i>	26
12. Espace de stationnement réservé pour personne handicapée <i>Choix de l'emplacement</i>	27
13. Changement de zonage contesté <i>Transparence et Participation citoyenne</i>	28
14. Problèmes de salubrité et de bruit dans une cour <i>Médiation et Engagements qui portent fruits</i>	28
15. Dépôt sauvage d'ordures <i>L'arrondissement intervient - Grande amélioration</i>	29
16. Nuisances de bruit <i>Transfert du dossier - Absence de suivi</i>	29
17. Plaintes de citoyens (Suivis) <i>Mieux documenter pour Mieux informer</i>	30
SUIVI DE DOSSIERS CHARTE ANTÉRIEURS	
18. Bruit de terrasse - <i>Boris Bistro</i>	31
19. Non-conformité d'une voie d'accès - Village Olympique <i>Correctifs exigés par le SIM</i>	31
20. Stationnement sur rue <i>Abaissement des bornes de paiement</i>	31
21. Formulaire portant à confusion <i>L'arrondissement modifie le libellé</i>	31

ANNEXES

Annexe A

L'Ombudsman de Montréal en bref	33
---	-----------

Annexe B

Notre équipe	34
------------------------	-----------

Annexe C

Tableaux

Tableau R1 Demandes traitées en 2011	36
Tableau R2 Évolution - Nombre de demandes reçues	37
Tableau R2A Évolution - Nombre d'enquêtes approfondies.	40
Tableau R3 Résultat / Par objet	43
Tableau R4 Arrondissements - Évolution - Nombre de demandes reçues	48
Tableau R5 Services centraux - Évolution - Nombre de demandes reçues	49
Tableau R6 Sociétés paramunicipales, Sociétés Contrôlées par la Ville et autres entités en lien avec la Ville - Évolution - Nombre de demandes reçues	52
Tableau R7 Entités politiques - Évolution - Nombre de demandes reçues	53
Tableau R8 Délai de réponse finale aux citoyens	54
Tableau R9 Données démographiques des plaignants	55
Tableau R10 Dossiers Charte - Nombre de plaintes / Par objet spécifique.	57
Tableau R11 Dossiers Charte - Résultat / Par disposition spécifique.	59
Tableau R12 Dossiers Charte - Nature des plaintes / Par entité.	63
Annexe D	
Liste des documents et tableaux disponibles sur notre site Web	70

équité



Selon Albert Einstein, «*le génie, c'est la capacité de rendre simples les choses compliquées*». Pour qui partage ce point de vue, je soumets respectueusement que mon équipe, à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, a réellement du «*génie*».

Qu'il s'agisse d'analyser et de comprendre les plaintes qui nous sont soumises, de rendre disponibles les informations pertinentes et de veiller à ce qu'elles soient rédigées dans un langage clair, de simplifier les procédures et les processus décisionnels de la Ville et de promouvoir les principes d'une saine gestion, nos interventions contribuent quotidiennement à l'efficacité et à la crédibilité de l'administration municipale, auprès de ses citoyens.

Nous identifions les problèmes qui peuvent survenir et surtout, nous trouvons des solutions efficaces et des correctifs susceptibles d'avoir aussi un effet préventif pour l'avenir.

Dans un contexte où, mondialement, tous les niveaux de gouvernement sont confrontés à des défis majeurs tels que : ressources financières limitées; départs massifs à la retraite et perte d'expertises; exigences accrues en matière de transparence et de reddition de compte; et crise de confiance généralisée, la présence d'un ombudsman indépendant et impartial

rassure et contribue à rehausser l'image positive de l'entité au sein de laquelle il intervient.

La **rigueur**, la **justice** et la **transparence** sont au cœur de toutes nos activités. Nous sommes de fervents promoteurs du **respect** mutuel entre l'administration publique et les citoyens et d'un comportement **éthique** irréprochable, à tous les niveaux.

Les pouvoirs d'intervention et d'enquête de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont, pour les citoyens, un **gage de qualité et d'équité** des décisions et des actions de la Ville de Montréal : ceux qui utilisent nos services apprécient le fait d'avoir accès à un tel recours.

L'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est composée de personnes compétentes et dévouées dont la rigueur, l'expertise et le souci de contribuer à l'amélioration des services municipaux sont également appréciés par les gestionnaires qui, de façon très générale, reconnaissent la pertinence de nos interventions et collaborent bien.



Me Johanne Savard

Malgré nos huit années d'existence, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** demeure, cependant, trop peu connu.

Deux sondages qui ont été menés en novembre 2011, auprès des montréalais et des employés municipaux, confirment que ceux qui connaissent nos services les apprécient grandement mais que, malheureusement, notre notoriété laisse à désirer.

RÉSULTATS SOMMAIRES DE CES SONDAGES

Chez les employés de la Ville :

- L'indépendance de notre bureau, par rapport à la direction municipale et aux élus, est généralement bien connue.
- La grande majorité des répondants nous considèrent comme une institution très utile qu'ils recommanderaient sans réserve à leurs proches et à leurs amis.
- Ils soulignent, cependant, recevoir très peu d'information sur l'OdM dans leur milieu de travail et que les médias sont le principal moyen par lequel ils connaissent nos activités.

Chez les citoyens :

- Un grand nombre de citoyens ignorent l'existence de notre bureau.
- Plus de 80% de ceux qui savent que l'OdM existe jugent que nous sommes très utiles.
- Le groupe des 18-24 ans est celui qui nous connaît le plus.

- Les citoyens de 55 ans et plus sont ceux qui sont le moins au courant de notre existence et de notre rôle, mais ils aimeraient en savoir davantage.
- L'Internet et les modes de communication connexes sont le plus souvent mentionnés comme outils de préférence pour recevoir de l'information sur notre bureau.

QUELQUES ACTIONS POUR MIEUX FAIRE CONNAÎTRE NOTRE BUREAU, EN 2011

- Notre projet *clef en mains* sur la conciliation et la médiation, le rôle de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, que plusieurs professeurs du primaire utilisent, a rejoint **475 étudiants**, en 2011;
- Nous avons préparé un **tout nouveau Blogue** à être officiellement lancé au début de 2012;
- Nous avons complètement reconstruit notre **site Web**, afin de le rendre plus moderne, plus convivial et plus intéressant;

- Nous avons préparé notre entrée sur les **médias sociaux**, à compter de 2012.

J'ai, par ailleurs, été élue sur le Conseil d'administration de deux organismes d'ombudsmans, le *Forum Canadien des Ombudsmans* et l'*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie*. Notre implication et nos activités, au sein de ces organismes, assureront un rayonnement national et international à l'institution modèle qu'est l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, en plus de promouvoir la création d'institutions similaires indépendantes et crédibles.

Dans les années à venir, nous continuerons d'innover pour rejoindre un maximum de citoyens.

DOSSIERS TRAITÉS

Certains sujets de plaintes demeurent constants mais, au fil des ans, des dossiers complexes nous sont de plus en plus souvent soumis. Ces dossiers concernent souvent des engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

À titre d'exemple, en 2011, nous sommes intervenus dans des dossiers complexes relatifs à la salubrité de logements.

Nous initiions plus d'enquêtes nous-mêmes, à la lumière d'informations qui nous parviennent autrement que par une plainte formelle.

Nous intervenons sur le mérite du dossier mais aussi, de plus en plus, en regard de l'**équité procédurale** car elle est essentielle pour la confiance des citoyens.

Nous développons des collaborations précieuses avec de plus en plus d'organismes externes dont le champ d'expertise touche des sujets sur lesquels nous pouvons intervenir.

Tous les efforts que nous déployons ne visent qu'un seul but : élargir nos connaissances et maximiser l'impact positif de nos interventions, au bénéfice d'un maximum de citoyens.

Les informations que vous trouverez dans les prochaines pages en seront une belle démonstration. Nos données y sont principalement présentées sous forme de tableaux que nous commenterons succinctement. Des tableaux additionnels sont également disponibles sur notre site Web à ombudsmantemontreal.com, sous la rubrique *Publications* : une table des matières de ces tableaux se trouve à l'Annexe D du présent rapport.

Je vous souhaite une bonne lecture.



Équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, 2011

TÉMOIGNAGES REÇUS

« ... Merci de votre précieuse aide sans laquelle ce projet n'aurait jamais abouti... »

« ... La façon avec laquelle vous avez géré ce dossier m'apparaît tout à fait remarquable... »

respect

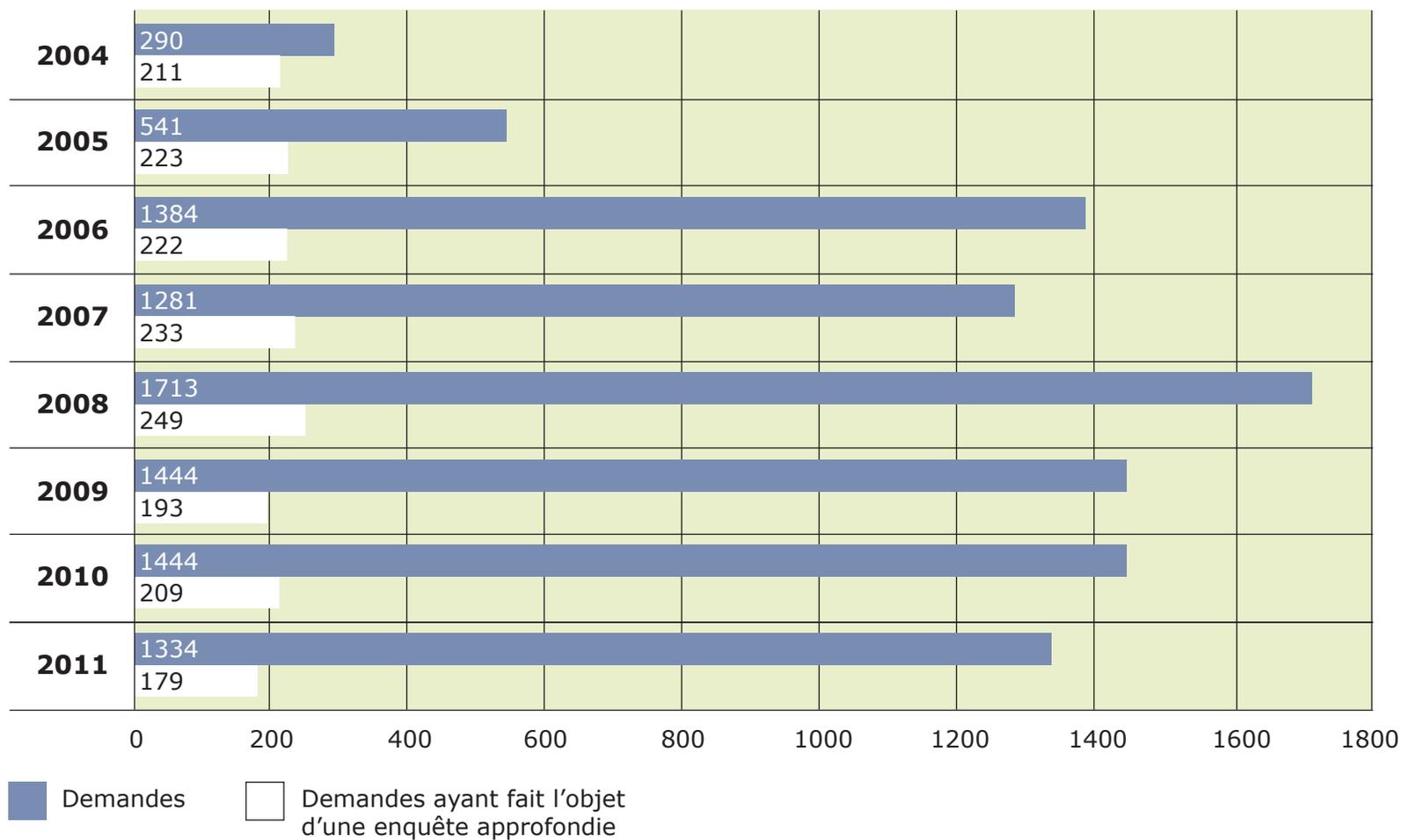


PARTIE II

DOSSIERS TRAITÉS EN 2011, TOUS DOSSIERS CONFONDUS

Depuis quelques années, déjà, le nombre de dossiers que nous traitons annuellement est assez stable, entre 1 250 et 1 500.

ÉVOLUTION – NOMBRE DE NOUVELLES DEMANDES REÇUES – 2004 À 2011



NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2011

- **1363** dossiers ont été traités par l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, en 2011 soit :
 - **1334** nouvelles demandes; et
 - **29** poursuites d'enquêtes déjà commencées.
- **28** enquêtes étaient à l'initiative de l'ombudsman, dont **21**, initiées en 2011. Ces dossiers portaient, notamment, sur :
 - La salubrité des logements;
 - Les évictions;
 - Les politiques d'attribution d'espaces de stationnement réservés pour les personnes handicapées;
 - Les politiques de cession de ruelles aux résidents riverains;
 - La qualité et la clarté des informations données aux citoyens;
 - L'application ou la non-application de la réglementation municipale;
 - Les procédures de fonctionnement et la qualité du service à la clientèle dans les arrondissements, les services municipaux et les sociétés paramunicipales.

ENQUÊTES APPROFONDIES EN 2011

- **207 (15,19%)** dossiers ont fait l'objet d'une enquête approfondie.
- Au 31 décembre 2011, **171** de ces dossiers étaient fermés et **36** étaient toujours actifs.
- Parmi les 171 enquêtes complétées :
 - **79** plaintes ont été jugées fondées; **4** ont fait l'objet d'un désistement en cours d'enquête; **2** ont été fermées à la suite d'un refus de collaboration ou d'un refus de règlement proposé, de la part du plaignant; **5** ont été référées à l'arrondissement ou au service concerné, en cours d'enquête, à la demande du directeur; **6** ont été refusées après enquête; **1** dossier a dû être fermé à la suite d'une décision des élus pendant l'enquête; **68** étaient non fondées au mérite. Un suivi d'engagements préalablement souscrits a été effectué dans **6** dossiers : dans **2** de ces dossiers, les engagements n'avaient pas été respectés.
 - **75** des **79** plaintes fondées ont été réglées à l'amiable, soit complètement (**66**), soit avec engagements (**9**); **4** Recommandations formelles ont été émises : **3** ont été acceptées et **1** a été refusée.

Pour tout le détail
voir TABLEAU R1 – ANNEXE C

PRINCIPAUX SUJETS DE PLAINTES CONCERNANT LA VILLE DE MONTRÉAL, EN 2011

• Fonctionnement de la Cour municipale	105
• Logement social / HLM / Subvention au logement	100
• Comportement d'un employé	69
• Permis	53
• Voirie / Travaux publics	51
• Stationnement / SRRR / Vignettes	47
• Bruit	38
• Application de la réglementation municipale	34
• Évaluation / Taxe foncière	33
• Fourrières / Entreposage de meubles	31
• Salubrité (autres)	29
• Circulation	28
• Aqueduc / Égout	26

Pour plus d'information
sur la nature des plaintes soumises
et sur les résultats obtenus
voir TABLEAU R2 et TABLEAU R3 –
ANNEXE C

PRINCIPAUX ARRONDISSEMENTS VISÉS PAR UNE PLAINTÉ, EN 2011

- Le Plateau-Mont-Royal **67**
- Ville-Marie **61**
- Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce **52**
- Rosemont–La Petite-Patrie **51**
- Mercier–Hochelaga-Maisonneuve **45**

Pour plus d'information
voir TABLEAU R4 – ANNEXE C

PRINCIPAUX SERVICES CENTRAUX VISÉS PAR UNE PLAINTÉ, EN 2011

- Affaires juridiques et évaluation foncière **195**
dont **128** - Direction des affaires pénales et criminelles et **48** - Affaires juridiques
- Service de police de la Ville de Montréal **100**
dont **57** - Direction des opérations policières et **34** - Section des agents de stationnement
- Développement et opérations **36**
dont **18** - Direction de l'habitation
- Finances **33**
dont **30** - Direction des revenus et de la fiscalité

Pour plus d'information
voir TABLEAU R5 – ANNEXE C

PRINCIPALES SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE OU AUTRES ENTITÉS EN LIEN AVEC LA VILLE, VISÉES PAR UNE PLAINTÉ, EN 2011

- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) **101**
- Société de transport de Montréal (STM)⁽¹⁾ **19**
- Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) **11**

Pour plus d'information
voir TABLEAU R6 – ANNEXE C

DEMANDES CONCERNANT DES ENTITÉS POLITIQUES, EN 2011

- Conseil de la Ville **9**
- Conseil d'agglomération⁽²⁾ **5**
- Comité exécutif **1**
- Cabinet du maire **1**

voir TABLEAU R7 – ANNEXE C

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS, EN 2011

- Notre délai moyen de traitement, tous dossiers confondus et incluant les dossiers Charte, a été de **4,63** jours ouvrables (contre 7,12 jours en 2010).
- Dans **91,97%** des cas, les plaignants ont reçu une réponse finale à l'intérieur d'un délai d'un (1) mois.
- Lorsqu'une enquête approfondie a été requise, le délai de traitement moyen a été de **25,77** jours ouvrables (contre 41,62 jours en 2010).
- **42,45%** des enquêtes approfondies ont été complétées en un (1) mois ou moins et **65,36%**, en deux (2) mois ou moins.
- Soulignons cependant que les **33** dossiers encore actifs au 31 décembre 2011 n'ont pas été pris en compte dans le calcul des délais moyens de traitement des dossiers alors que certains de ces dossiers sont ouverts depuis plusieurs mois.
- Fait à souligner, pour une deuxième année consécutive, **aucune** enquête approfondie relative à l'arrondissement de Saint-Léonard.

voir TABLEAU R8 – ANNEXE C

(1) L'OdM ne possède aucune juridiction à l'égard de la STM : dans tous ces dossiers, nous référons les citoyens à la STM.

(2) L'OdM ne possède aucune juridiction à l'égard du Conseil d'agglomération.

SUJETS TRAITÉS DANS PLUS D'UNE ENQUÊTE APPROFONDIE, EN 2011

• Logement social / HLM / Subvention au logement	28
• Bruit	11
• Circulation	9
• Communications	9
• Application de la réglementation municipale	8
• Fourrière / Entreposage de meubles	8
• Permis	8
• Fonctionnement de la Cour municipale	7
• Stationnement / SRRR / Vignettes	6
• Subvention autre que logement	6
• Taxes (autres que foncières)	5
• Comportement d'un employé	4
• Déchets / Recyclage	4
• Évaluation / Taxes foncières	4
• Nuisances	4
• Voirie / Travaux Publics	4
• Zonage / Urbanisme / Dérogation	4
• Animal	3
• Parcs et Espaces verts	3
• Salubrité (autres)	3
• Aqueduc / Égout	2
• Incendie / Sécurité publique	2
• Personne handicapée	2
• Propreté	2
• Ruelle	2
• Salubrité (moisissures)	2
• Sports et Loisirs	2

MODES DE SOUMISSION DES PLAINTES, EN 2011

Le téléphone demeure, de loin, le mode le plus populaire pour nous soumettre une plainte, soit **65,29%** de tous les dossiers.

MODE DE SOUMISSION DES DEMANDES

Tous dossiers confondus

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

PROFIL DES PLAIGNANTS, EN 2011

Les données démographiques relatives aux plaignants nous sont données sur une base volontaire. Les informations que nous recueillons sont, néanmoins, un bon indicateur de la clientèle que nous desservons.

- **55,59%** de nos plaignants étaient des hommes contre **44,41%**, des femmes.
- **80,96%** étaient Francophones et **19,04%** Anglophones.
- Le plus important groupe d'âge, lorsque nous le connaissons, est **51-64** ans.
- **61,99%** des plaignants se disent d'origine canadienne alors que **30,61%** s'identifient d'origine ethnoculturelle.
- **13,18%** se sont identifiés comme faisant partie d'une minorité visible.

Pour plus de détails voir TABLEAU R9 - ANNEXE C

QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2011, EXCLUANT LES DOSSIERS CHARTE

1. DOMMAGES À UN AMÉNAGEMENT PAYSAGER, LORS DE TRAVAUX MUNICIPAUX L'ARRONDISSEMENT DÉDOMMAGE LES CITOYENS

Un aménagement paysager subit des dommages importants, lors de travaux d'aqueduc.

Les propriétaires soumettent qu'au moment des travaux, un employé de l'arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce les avait assurés que leur terrain serait remis en état par l'arrondissement. Après des démarches de plusieurs mois, l'arrondissement leur aurait cependant dit de réaliser eux-mêmes les travaux et de soumettre une réclamation à la Ville. Ce qu'ils ont fait.

Le *Bureau des réclamations* rejette cependant la réclamation, parce que soumise hors-délai : les délais de poursuite contre la Ville sont, en effet, très courts. Soulignons que ce droit de poursuite était déjà expiré au moment où ces citoyens ont reçu l'information de réaliser eux-mêmes les travaux.

Notre enquête révèle que peu **après** la réalisation des travaux d'aqueduc en cause, l'arrondissement a adopté une nouvelle procédure en vertu de laquelle les citoyens sont systématiquement informés, par écrit, des démarches à suivre, si des dommages sont causés à leur propriété, lors de travaux d'aqueduc.

Le nouveau document énonce clairement que la Ville ne fera pas la remise en état et que les citoyens doivent adresser une réclamation au *Bureau des réclamations* de la Ville de Montréal, avec une estimation des coûts, dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la date où les dommages ont été causés.

Cette politique n'était toutefois pas en vigueur au moment des événements. Par ailleurs, la version des faits soumise par les plaignants est apparue crédible, tant pour l'OdM que pour l'arrondissement.

L'arrondissement a donc accepté de rembourser ces citoyens, ce qui fut fait, à leur satisfaction.

2. DESTRUCTION DE BIENS PERSONNELS ENTREPOSÉS PAR LA VILLE DÉDOMMAGEMENT ET NOUVELLE PROCÉDURE

Lors de son éviction par un huissier, les meubles et effets personnels d'une citoyenne ont été pris en charge par l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve.

Le même jour, cette citoyenne est admise à l'hôpital : elle est donc incapable de s'occuper de la récupération de ses biens. À l'approche de la fin de la période d'entreposage de ses biens, une travailleuse sociale de l'hôpital communique avec l'arrondissement pour

demander la prolongation de cette période. Son message demeure cependant sans réponse et les biens de la citoyenne sont détruits.

Lors de notre enquête, il a été impossible de déterminer avec exactitude ce qui s'est réellement passé. L'arrondissement reconnaît, cependant, avoir reçu un message téléphonique de la travailleuse sociale.

Il convient, par ailleurs, qu'il y a lieu de modifier sa procédure : dorénavant, à chaque fois qu'une demande de prolongation est soumise dans les jours qui précèdent l'expiration de la période d'entreposage des biens meubles d'une personne évincée, l'arrondissement communique immédiatement avec l'entreprise d'entreposage pour faire suspendre toute procédure de disposition ou de destruction de ces biens. Cette modification devrait permettre d'éviter que ne se reproduise une situation comme celle de la plaignante.

Dans le présent cas, la citoyenne réclamait une compensation financière pour la perte de ses biens : nous l'avons mise en contact avec le *Bureau des réclamations* de la Ville de Montréal qui, après analyse du dossier, lui a offert un dédommagement.

3. CESSION D'UNE RUELLE MUNICIPALE AUX RIVERAINS ÉQUITÉ QUESTIONNÉE

La Ville prévoit céder une ruelle municipale à tous les résidents riverains (la moitié possède une propriété ayant front sur la rue X et, l'autre moitié, sur la rue Y).

Un citoyen juge cette situation injuste parce que, selon lui, cette ruelle a été constituée à partir de bouts de terrains qui auraient appartenu aux propriétaires de la rue X, qui avaient dû les céder à la Ville, en 1965: donc, à son avis, toute la ruelle devrait n'être offerte qu'aux propriétaires de la rue X, uniquement.

Notre enquête révèle, cependant, que la Ville a acquis tous ces lots **avant** que les terrains résidentiels ne soient vendus à des citoyens, pour y construire leur maison. Au fil du temps, des propriétaires auraient empiété dans cette ruelle, avec diverses installations ou constructions. Ces empiètements étaient cependant illégaux et ne conféraient aucun droit de propriété ni de droits acquis.

L'OdM a donc conclu que la Ville pouvait appliquer la procédure habituelle de cession de ruelle prévue à l'Annexe C de la *Charte de la Ville de Montréal*, en l'offrant à tous les propriétaires riverains, équitablement.

4. CONVERSION D'UN IMMEUBLE COMMERCIAL EN IMMEUBLE RÉSIDENTIEL L'OMBUDSMAN DÉNOUE L'IMPASSE

Une citoyenne planifie d'acquérir un immeuble commercial de deux étages, pour le convertir en duplex résidentiel dont elle louerait le rez-de-chaussée et habiterait l'étage supérieur. Avant d'acheter, elle se renseigne sur la faisabilité de ce projet auprès de l'arrondissement de Montréal-Nord qui l'aurait assurée que ce changement d'usage était possible.

La citoyenne soumet que, depuis son acquisition du bâtiment, les informations et exigences de l'arrondissement auraient changé à maintes reprises et qu'on lui aurait finalement répondu que la modification qu'elle souhaitait ne pouvait pas être autorisée, compte tenu de la réglementation applicable.

La citoyenne a retiré la *Demande de changement d'usage* qu'elle avait logée et l'arrondissement lui a remboursé les frais de 1 000,00 \$ qu'elle avait payés. Elle s'est ensuite adressée à l'ombudsman.

Notre enquête ne permet pas de confirmer que le personnel de l'arrondissement aurait donné à la citoyenne l'assurance que la conversion recherchée serait autorisée. Nos discussions avec elle et nos vérifications auprès de l'arrondissement indiquent plutôt qu'elle aurait été informée que la conversion devait être autorisée par le Conseil d'arrondissement, qu'elle devait présenter une demande en ce sens et qu'il n'y avait pas de garantie d'approbation.

À la lumière de ces informations et du fait que les frais d'étude de son dossier lui ont été remboursés, nous ne pouvons conclure qu'elle ait été lésée par cette manière de procéder.

Notre enquête révèle, cependant, qu'en vertu de la réglementation actuelle, cette citoyenne peut habiter l'étage supérieur de l'immeuble: nous en discutons avec l'arrondissement qui, après inspection, émet un *Permis de transformation ou rénovation* et reconnaît officiellement le logement du 2^e étage. La citoyenne a donc pu emménager à l'étage, comme elle le souhaitait.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement a également reconnu des droits acquis permettant à cette citoyenne de conserver une section du bâtiment que l'arrondissement lui avait préalablement demandé de démolir.

SUIVI DE DOSSIERS ANTÉRIEURS

5. REFUS D'OCTROI D'UNE ADRESSE CIVIQUE POUR UN STUDIO L'ARRONDISSEMENT REVOIT SON INTERPRÉTATION

Un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville de lui accorder une adresse civique, pour un studio qu'il a aménagé dans le sous-sol de sa résidence, dans le but de le louer.

L'arrondissement refuse cette demande parce que la propriété du citoyen n'offre pas l'espace nécessaire pour aménager une aire de stationnement supplémentaire.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement analyse à nouveau le dossier, révisé son interprétation de la réglementation d'urbanisme et conclut que le citoyen peut aménager un logement dans le sous-sol de sa résidence, sans qu'il soit nécessaire d'ajouter une nouvelle aire de stationnement.

Un *Permis de transformation* est donc émis pour l'aménagement de ce studio et le citoyen se voit aussi attribuer une adresse civique.

6. SUIVI SUR LES CHÈQUES DE REMBOURSEMENT DE TAXES NON ENCAISSÉS UN IMPACT IMPORTANT

Depuis que le Service des finances a mis en application une nouvelle **Politique de suivi des chèques de remboursement des taxes foncières qui n'ont pas été encaissés par les citoyens**, à notre demande, environ **950 contribuables** ont finalement reçu le remboursement de taxes auquel ils avaient droit mais qu'ils n'avaient jamais reçu, pour toutes sortes de motifs dont, notamment, leur déménagement en cours de contestation.

Le Service des finances reçoit un fichier des chèques périmés dans le mois qui suit la date de péremption du chèque. Le délai moyen d'émission d'un nouveau chèque est alors de 3 mois suivant cette date de réception, sauf pendant les périodes d'encaissement massif des comptes de taxes, où le délai peut être d'environ 4 mois.

Cette procédure et ces délais nous apparaissent tout à fait raisonnables.

7. PARCOMÈTRES MUNICIPAUX À MOINS DE 5 MÈTRES D'UNE BORNE-FONTAINE DEUX POIDS, DEUX MESURES

En 2009, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a soulevé le fait qu'à Montréal, plusieurs espaces de stationnement payants par parcomètres sont implantés à un endroit où, si cet espace n'avait pas été payant, des contraventions seraient émises pour avoir stationné trop près d'une borne-fontaine.

La Ville s'était alors engagée à travailler avec le gouvernement du Québec afin de faire modifier le Code de la sécurité routière.

Lors de nos suivis de 2010 et 2011, la Ville a confirmé que les pourparlers étaient toujours en cours mais aucune date d'implantation ne pouvait être confirmée.

Devant cette situation, nous avons amorcé de nouvelles discussions avec le Service concerné afin d'explorer d'autres avenues qui pourraient possiblement régler ce problème d'iniquité, sans besoin d'attendre un changement législatif provincial.

Nous continuons de suivre ce dossier de près.

8. RESTRICTIONS D'ACCÈS AUX DOSSIERS CRIMINELS DES ACCUSÉS DÉCLARÉS NON COUPABLES OU DONT L'ACCUSATION A ÉTÉ ABANDONNÉE *STATISTIQUES RÉCENTES*

À l'insistance de l'OdM, la Cour municipale avait finalement accepté, en mai 2005, d'implanter une nouvelle procédure permettant aux personnes déclarées innocentes ou à l'égard desquelles la poursuite a été abandonnée, de demander que leur dossier ne soit plus accessible au public, après un certain temps.

Une telle mesure nous apparaissait nécessaire pour assurer le traitement équitable de ces personnes qui se retrouvaient moins bien protégées que celles qui avaient été déclarées coupables mais avaient ensuite obtenu un « pardon ».

Le nombre de personnes qui bénéficient annuellement de cette procédure demeure important.

NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS EN VERTU DE LA PROCÉDURE DE RESTRICTION D'ACCÈS AUX INFORMATIONS CONTENUES AUX REGISTRES INFORMATISÉS DE LA COUR MUNICIPALE DE LA VILLE DE MONTRÉAL EN MATIÈRE CRIMINELLE (ANNÉES 2010 – 2011)

	2011	2010
Demandes acceptées	662	553
Demandes refusées	120	187
Nombre total de demandes	782	740

collaboration



PARTIE III

LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, « la Charte », est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006.

La Ville y énonce plusieurs engagements qui lient tous les gestionnaires et tous les élus municipaux de la Ville de Montréal, tant à la Ville-centre que dans les arrondissements.

Elle précise les droits et responsabilités des citoyens à l'égard de divers aspects de la vie démocratique, de la vie économique et sociale, de la vie culturelle, des loisirs, des activités physiques et du sport, de l'environnement ainsi que du développement durable, de la sécurité, et de la qualité des services municipaux, à Montréal.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** offre l'unique recours, pour assurer le respect de cette Charte : nous pouvons traiter les plaintes des citoyens ou intervenir de notre propre initiative.

Lorsqu'un engagement de cette Charte est en cause, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut même intervenir et faire enquête sur des décisions qui ont été votées par un Conseil d'arrondissement, le Comité exécutif ou le Conseil de la Ville.

PRINCIPAUX ENGAGEMENTS CONTENUS DANS LA CHARTE

Les engagements contenus dans la Charte portent notamment sur :

- La démocratie et la participation citoyenne;
- La suffisance et la clarté des informations offertes aux citoyens;
- Une meilleure représentativité au sein des institutions municipales;
- L'égalité des hommes et des femmes;
- L'inclusion et la non-discrimination;
- L'environnement et le recyclage;
- Le développement durable;
- La protection du patrimoine bâti, du patrimoine culturel et du patrimoine naturel;
- La sécurité, notamment celle des femmes;
- L'accessibilité universelle;
- L'accès aux loisirs, à la culture, aux bibliothèques;
- L'évolution des services.

AMENDEMENTS À LA CHARTE

Une première Consultation Publique sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* a été tenue par l'Office de consultation publique de Montréal, en 2010, et l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** y a activement participé.

À la suite de cette consultation, certains amendements ont été apportés, en 2011, pour préciser et renforcer des valeurs

importantes pour les citoyens. Aux engagements déjà prévus depuis 2006, la Ville ajoute, notamment, ceux de :

- Soutenir des pratiques de communication appropriées;
- Favoriser la participation des citoyens et Soutenir des processus budgétaires publics;
- Mieux promouvoir les droits énoncés dans cette Charte;
- Combattre le profilage racial ou social ainsi que la xénophobie et l'âgisme;
- Appuyer des mesures d'amélioration de la vie économique et sociale des collectivités et de prévention de la pauvreté et de l'exclusion sociale;
- Promouvoir son réseau de musées municipaux;
- Promouvoir un mode de vie actif;
- Promouvoir la valorisation;
- Favoriser l'amélioration de la qualité de l'air et l'augmentation des îlots de fraîcheur;
- Favoriser les modes de transport collectif et actif;
- Préserver la biodiversité dans les parcs et espaces verts;
- Soutenir une gestion responsable des ressources, dont l'eau;
- Tenir compte de l'évolution des connaissances en matière de développement durable;
- Favoriser l'accessibilité universelle dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, les programmes et les services.

DOSSIERS CHARTE TRAITÉS EN 2011

En 2011, nous avons fait enquête dans **55** dossiers Charte, soit **30,71%** de tous nos dossiers d'enquête.

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

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

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

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

Il arrive, par ailleurs, que des plaintes soumises « en vertu de la Charte » ne mettent pas réellement en cause des engagements qu'elle contient. Dans ces cas, nous poursuivons notre enquête en vertu de notre mandat général et selon nos critères habituels, à savoir : la légalité, l'éthique, le caractère raisonnable, la nature non arbitraire, la justice et l'équité de la situation municipale contestée.

Des **55** dossiers Charte traités en 2011, certains mettaient en cause plus d'un engagement spécifique de la Charte. Pour cette raison, le nombre total de dossiers Charte qui apparaît sur certains tableaux statistiques peut varier.

- **26** dossiers concernaient l'environnement et le développement durable, incluant **10** plaintes relatives à des bruits excessifs;
- **11** dossiers concernaient la qualité des services municipaux incluant **2** dossiers relatifs à des citoyens handicapés;
- **11** plaintes portaient sur des questions de sécurité;
- **5** demandes concernaient la vie économique et sociale;
- **3** dossiers étaient en lien avec la vie démocratique; et
- **1** dossier visait le loisir, l'activité physique et le sport.

Ces données incluent **6 dossiers à l'initiative de l'ombudsman** qui portaient, notamment, sur les sujets suivants :

- La question de logements insalubres;
- La qualité et la clarté des informations données aux citoyens;
- L'application ou la non application de la réglementation municipale;
- Les procédures de fonctionnement et la qualité du service à la clientèle dans les arrondissements, les services municipaux et les sociétés paramunicipales.

Pour plus de détails voir TABLEAU R10 – ANNEXE C

Pour le détail du nombre de dossiers selon les dispositions spécifiques de la Charte, incluant les informations sur les résultats et les délais de traitement, voir TABLEAU R11 – ANNEXE C

TOUS LES ARRONDISSEMENTS VISÉS PAR DES DOSSIERS CHARTE, EN 2011

• Ahuntsic-Cartierville	7
• Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	5
• Rosemont-La Petite-Patrie	5
• Le Sud-Ouest	4
• Ville-Marie	4
• Lachine	3
• Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	3
• LaSalle	2

• Pierrefonds-Roxboro	2
• Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	2
• Verdun	2
• Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	2
• Anjou	1
• L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	1
• Montréal-Nord	1
• Outremont	1

TOUS LES SERVICES CENTRAUX VISÉS PAR DES DOSSIERS CHARTE, EN 2011

• Direction générale (Direction du greffe)	1
• Développement et opérations (Direction de l'environnement et du développement durable)	1
• Développement et opérations (Direction des grands parcs et du verdissement)	1
• Développement et opérations (Direction du transport)	1
• Sécurité incendie de Montréal	1

SOCIÉTÉ PARAMUNICIPALE VISÉE PAR DES DOSSIERS CHARTE, EN 2011

• Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	6
--	----------

ENTITÉ POLITIQUE VISÉE PAR UN DOSSIER CHARTE, EN 2011

- Conseil de la Ville

1

Pour plus de détails sur les entités visées voir TABLEAU R12 - ANNEXE C

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS CHARTE, EN 2011

Les dossiers Charte sont souvent plus complexes: leur délai de traitement est donc souvent plus long. En 2011, le délai moyen de traitement des dossiers a été de **31,53** jours ouvrables (71,58 jours en 2010).

Ce délai moyen de traitement ne tient pas compte des 13 dossiers Charte encore actifs au 31 décembre 2011.

DOSSIERS CHARTE DÉLAI DE RÉPONSE FINALE

A. TOUTES LES DEMANDES

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

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

PROFIL DES PLAIGNANTS, DOSSIERS CHARTE, EN 2011

Parmi les **55** dossiers traités, **6** ont été initiés par l'ombudsman. Les données qui suivent ne visent donc que les **49** demandes qui nous ont été soumises par des citoyens.

DOSSIERS CHARTE DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS

A. SEXE

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

B. LANGUE DE CORRESPONDANCE

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

C. GROUPE D'ÂGE

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

D. ORIGINE DES PLAIGNANTS

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

E. DÉTAIL DES ORIGINES ETHNOCULTURELLES DÉCLARÉES

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

F. PLAIGNANTS D'UNE MINORITÉ VISIBLE DÉCLARÉE

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

G. DÉTAIL DES MINORITÉS VISIBLES DÉCLARÉES

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

QUELQUES EXEMPLES DES DOSSIERS CHARTE QUE NOUS AVONS TRAITÉS, EN 2011

9. PRÉSENCE DE RATS - IMMEUBLE DE L'OMHM ACTION, RÉOLUTION, PRÉVENTION

Une citoyenne qui habite un HLM avec ses trois adolescents se plaint de la présence de rats dans son logement. Elle juge les interventions de l'OMHM insuffisantes et sollicite notre intervention, pour régler la situation.

L'OMHM reconnaît la gravité de la situation : une trentaine de rats ont été capturés et plusieurs problèmes d'insalubrité constatés (rats morts, excréments, odeurs, mouches).

À la suite de notre intervention, la famille est temporairement relocalisée dans un autre logement. L'OMHM intensifie ses inspections et la fréquence des traitements : des tests additionnels de fumigation sont effectués.

Notre bureau poursuit ses interventions pour s'assurer de la décontamination et la remise en état du logement, avant qu'il ne soit reloué à quelqu'un d'autre : la plaignante a, en effet, demandé et obtenu la permission de demeurer dans le logement qui lui avait été temporairement alloué.

L'OMHM améliore ses procédures

À la lumière de nos observations, nous avons suggéré à l'OMHM d'améliorer sa procédure de prise en charge, de coordination, de gestion et de suivis des dossiers de dératisation.

L'OMHM a centralisé la gestion de tous les dossiers de cette nature et en a confié la responsabilité à son *Unité de salubrité*, à compter du 1^{er} février 2012. Cette Unité, qui assurait déjà le contrôle des punaises et des blattes, sera donc responsable de gérer aussi le contrôle des rats, des souris et des fourmis, dans tout le parc immobilier de l'OMHM.

De plus, toutes les procédures de l'*Unité de salubrité* sont en cours de révision : cet exercice inclura l'adoption de procédures claires eu égard à ses nouvelles responsabilités en matière de contrôle parasitaire.

10. SALUBRITÉ DES LOGEMENTS (MOISSURES) INTERPELLÉE PAR LA GRAVITÉ DE LA SITUATION, L'OMBUDSMAN INTERVIENT

À l'article 18 a) de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, la Ville de Montréal s'est engagée à :

« prendre les mesures adéquates afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause... »

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est responsable du respect de cet engagement.

En février 2011, les médias faisaient état de graves problèmes de moisissures dans un immeuble privé de 29 logements dont plusieurs occupants auraient développé des problèmes de santé. Interpellée par l'information que ces locataires vivaient encore dans l'immeuble et dans les mêmes conditions, malgré l'intervention de la Direction de la santé publique trois mois plus tôt, l'ombudsman décide d'intervenir.

L'ombudsman intervient donc auprès de l'arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce pour comprendre le dossier et s'enquérir des démarches effectuées par l'arrondissement : elle demande qu'on lui explique comment l'arrondissement gère les cas de contamination fongique ainsi que les délais et interventions spécifiques qui ont été faites dans ce dossier.

La direction de l'arrondissement accueille favorablement son intervention et collabore bien. Certains locataires dont la santé était menacée avaient déjà été relocalisés. Des *Avis* sont émis au propriétaire, lui ordonnant de corriger la situation d'insalubrité.

Notre bureau effectue une visite de l'immeuble, en compagnie de représentants de l'arrondissement et communique périodiquement avec la Direction de la santé publique pour faire le point sur la situation et les développements.

Cette enquête est toujours en cours.

Nous portons une attention plus particulière sur certains points importants dont, notamment, le respect de l'**Ordonnance** qui a été rendue par l'arrondissement **de ne pas relouer les logements** vacants de l'immeuble, tant que les correctifs nécessaires n'auront pas été apportés, à la satisfaction de la Direction de la santé publique. Il faut, en effet, éviter que de futurs locataires revivent la même situation.

Nous ferons état de nos conclusions finales dans un prochain Rapport Annuel.

11. CONSULTATION PUBLIQUE DANS UN ARRONDISSEMENT AMÉLIORATION DU PROCESSUS

Un citoyen se plaint de la manière dont une *Consultation publique* a été menée par l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro et soumet que plusieurs engagements énoncés dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (CMDR) n'ont pas été respectés.

Nous analysons le dossier à la lumière de plusieurs paramètres dont: les encadrements législatifs, réglementaires et autres; les commentaires et recommandations émis par l'*Office de consultation publique de Montréal* à la suite d'une consultation publique impliquant l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro; et les bonnes pratiques généralement reconnues en matière de consultation publique.

À la suite de notre enquête, nous avons soumis plusieurs commentaires et pistes d'amélioration à l'arrondissement qui les a tous accueillis favorablement. En voici l'essentiel.

a) Portée de la consultation

Le projet de refonte globale des règlements d'urbanisme incluait de nombreux projets de changement de zonage. Au terme du processus, 60 changements de zonage ont été adoptés dans le cadre de cette refonte, alors que 11 projets en ont été exclus. À notre avis:

- La décision de l'arrondissement de traiter distinctement ces 11 projets de changement de zonage, par rapport à la refonte générale, était appropriée eu égard à l'importance de ces changements pour les résidents des secteurs concernés;
- Toutefois, davantage de projets de changement de zonage auraient dû être exclus de la refonte globale i.e. tous ceux *susceptibles* d'avoir un impact sur l'environnement immédiat de résidents;
- Une telle approche aurait été plus conforme à l'esprit et à la lettre de la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme* et de l'article 16 de la CMDR;
- Cette approche aurait également eu l'avantage de réduire la portée déjà très large du projet général de refonte et de la consultation publique y-relative. Les risques de confusion ou que des projets de changement de zonage passent inaperçus auraient également été atténués.

b) Qualité de l'information mise à la disposition des citoyens

À l'article 16 de la CMDR, la Ville de Montréal s'engage à favoriser et à promouvoir la participation citoyenne en fournissant aux citoyens « **des informations utiles énoncées dans un langage clair** ».

Par ailleurs, la Politique de consultation et de participation publiques de la Ville de Montréal stipule que: « **avant toute consultation, la Ville s'engage à produire et communiquer une information complète, objective, pertinente, conviviale et accessible sur la politique, le projet ou le programme qui en fait l'objet** ».

(Notre emphase)

Compte tenu de ces encadrements, nous avons soumis à l'arrondissement:

- Qu'il aurait été opportun que l'arrondissement mette à la disposition des citoyens, dès le début du processus, un document de vulgarisation expliquant, dans un langage clair, les grandes orientations de cette refonte, ainsi que les principaux changements proposés;
- Que ce document aurait dû informer clairement les citoyens de chacun des projets de changement de zonage qui étaient intégrés dans la refonte générale, ainsi que des procédures applicables pour les contester.

- Qu'afin de bien informer les citoyens et de favoriser la participation publique, l'arrondissement aurait dû, notamment, rendre disponibles plus rapidement, dès le début du processus et en même temps que les projets de règlements, les documents expliquant les projets relatifs au zonage dont, notamment, ses documents intitulés *Changements de zonage - Plan annoté et Tableau explicatif - Changements de zonage*.

c) Clarté de l'information

Les projets finaux de règlements qui devaient être soumis au Conseil d'arrondissement, pour approbation, ont été mis sur le site Web avec la mention «*Le présent document constitue une version préliminaire du règlement (...)*» : ceci a pu être une source de confusion pour les citoyens. Ils auraient dû être identifiés comme étant la version finale, en vue de leur adoption.

d) Accessibilité de l'information

Tous les documents relatifs à cette consultation, incluant les modifications apportées en cours de processus, auraient dû être mis à la disposition du public sur le site Web de l'arrondissement **et** dans tous les points de service où la documentation initiale avait été rendue disponible, à savoir : au bureau d'arrondissement et dans les 2 bibliothèques (Pierrefonds et Roxboro). Cela ne fut pas le cas pour certains documents.

Les procès-verbaux qui ont été produits à la suite des 2 *Assemblées publiques* de consultation et le tableau résumant le déroulement de la journée portes ouvertes n'ont jamais été mis à la disposition des citoyens. Nous estimons que ces documents auraient dû être accessibles, dans les 3 points de service.

e) Accessibilité du processus de consultation publique

Les citoyens qui voulaient soumettre des commentaires écrits ne pouvaient pas remettre de documents manuscrits; cette exigence a pu avoir un effet d'exclusion.

Malgré les contraintes que peut poser la lecture de documents manuscrits, une approche plus inclusive aurait dû prévaloir et l'arrondissement aurait dû accepter des Mémoires et commentaires de citoyens qui n'étaient pas dactylographiés, sous condition d'être facilement lisibles.

Résultats

L'arrondissement a confirmé que ces suggestions et pistes d'amélioration seraient mises en œuvre, lors de toutes ses consultations publiques futures. Cette réaction d'ouverture va tout à fait dans le sens de l'approche prônée par notre bureau, à savoir l'amélioration continue des procédures et processus de l'administration municipale.

Le plaignant s'est déclaré satisfait des résultats.

12. ESPACE DE STATIONNEMENT RÉSERVÉ POUR PERSONNE HANDICAPÉE CHOIX DE L'EMPLACEMENT

Une citoyenne se plaint du fait qu'un espace de stationnement réservé pour personne handicapée ait été installé devant chez elle : cela nuirait à son commerce situé au rez-de-chaussée. Elle demande que cet espace soit déplacé devant la résidence du voisin handicapé qui l'a demandé.

Le mécanisme qui permet au voisin d'accéder à son véhicule avec son fauteuil roulant est situé à l'arrière du véhicule : une zone de dégagement d'au moins 2 mètres est donc requise, pour le déploiement du système et le passage du fauteuil roulant.

Si l'espace de stationnement réservé était en face de la résidence de ce voisin, il faudrait empiéter sur un deuxième espace de stationnement pour offrir le dégagement requis. Quant à l'emplacement choisi, devant la résidence de la plaignante, il est au bout de la rue : il y a donc suffisamment d'espace derrière, sans besoin d'empiéter sur un deuxième espace de stationnement.

Étant donné la rareté des espaces de stationnement sur rue, pour l'ensemble des citoyens, la décision de l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie, qui limitait l'impact de cette installation à un seul espace de stationnement, nous apparaît justifiée.

13. CHANGEMENT DE ZONAGE CONTESTÉ TRANSPARENCE ET PARTICIPATION CITOYENNE

Une citoyenne conteste un changement de zonage relatif à la 5^e avenue Nord, qui a été adopté par l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro, malgré l'opposition des citoyens du secteur.

Avant cette modification, la construction d'immeubles de 5 à 8 étages était permise sur la 5^e avenue Nord : avec le nouveau zonage, on ne peut y construire que des immeubles de 3 étages ou moins.

Cette modification de zonage avait d'abord été présentée dans le *Projet de Règlement 1047-214* qui, comme tout changement de zonage, était sujet à la procédure d'approbation référendaire. Un nombre suffisant de citoyens concernés l'ayant demandé, l'arrondissement devait ouvrir un Registre sur ce projet et, selon les résultats obtenus, possiblement tenir un référendum.

Cependant, les mêmes modifications de zonage ont été incluses dans un autre projet de règlement plus global, le *Projet de Règlement CA29 0040*, qui incluait de nombreux changements de zonage : le nombre de citoyens ayant signé le Registre relatif à ce projet global a été insuffisant et, par conséquent, l'arrondissement n'était pas tenue de tenir un référendum : il a donc adopté ce projet.

Puisque le changement de zonage qui les préoccupait avait fait l'objet d'un projet de règlement spécifique qui avait déjà été rejeté, la plaignante et ses voisins se sentaient floués : ils contestaient le fait que le même projet ait été repris dans le *Projet de Règlement CA29 0040* beaucoup plus large, qui fut finalement adopté.

À la suite de notre enquête, nous concluons que le processus entourant ce changement de zonage n'aurait pas dû se dérouler ainsi.

L'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro reconnaît l'erreur et se dit disposé à rétablir les anciennes règles de zonage à condition, toutefois, d'être certain que c'est bien là le souhait de la majorité des résidents concernés. Il trouve, en effet, surprenant que des citoyens veuillent ramener un zonage permettant la construction d'immeubles de 5 à 8 étages alors que, selon les nouvelles règles, le nombre d'étages permis est limité à 3. Il demande donc aux citoyens de lui faire la démonstration de cette volonté généralisée.

Puisque, à première vue, la nouvelle règle semble moins susceptible d'entraîner des inconvénients pour le voisinage (ensoleillement, stationnement, circulation, etc.), cette approche nous est apparue raisonnable.

14. PROBLÈMES DE SALUBRITÉ ET DE BRUIT, DANS UNE COUR MÉDIATION ET ENGAGEMENTS QUI PORTENT FRUITS

Un citoyen se plaint de malpropreté et d'odeurs dans une cour intérieure adjacente à la ruelle qui borde sa résidence, dans l'arrondissement d'Outremont. Cette cour est située derrière trois restaurants qui y déposent leurs déchets dans des conteneurs ainsi que leurs matières recyclables, dans des bacs roulants.

Le citoyen se plaint aussi du bruit des bouteilles qui sont jetées dans les bacs de recyclage.

La problématique est plus aigüe l'été, en raison du temps chaud et de l'achalandage accru.

À la suite de notre médiation entre le citoyen, l'arrondissement et les restaurateurs, des mesures d'atténuation sont renforcées et de nouvelles mesures sont mises en œuvre, pour l'été 2011. L'arrondissement s'engage à accentuer sa surveillance et l'équipe d'inspection effectuera des visites quasi quotidiennes.

À l'automne 2011, le citoyen confirme que le problème de malpropreté générale est presque complètement résolu et que, malgré quelques oublis, il y a eu une bonne amélioration du problème de bruit, lors du dépôt des bouteilles.

L'arrondissement confirme aussi que la situation s'est améliorée.

Une question demeure toutefois en suspens.

En effet, l'arrondissement aurait autorisé un des restaurants à se doter d'un **congélateur** pour y entreposer ses déchets, alors que le *Règlement concernant l'enlèvement et la disposition des déchets et des matières recyclables* exige la présence d'une **chambre froide**.

Cette interprétation nous apparaît questionnable car elle ne permet pas la réalisation des fins visées par cette exigence.

Interpellé sur cette question, l'arrondissement explique que l'obligation pour les nouveaux restaurants de se munir d'une chambre froide poserait parfois problème, lorsque la superficie du commerce est insuffisante. L'arrondissement nous a également informés de son intention de revoir les dispositions réglementaires en cause.

Nous poursuivons nos suivis dans ce dossier et ce, notamment, pour nous assurer que l'orientation qui sera finalement retenue respecte les obligations de la Ville incluant son engagement clair, contenu dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, de :

« (...) prendre des mesures visant (...) à contrôler (les nuisances abusives) découlant du dépôt des ordures (...) ».

15. DÉPÔT SAUVAGE D'ORDURES L'ARRONDISSEMENT INTERVIENT – GRANDE AMÉLIORATION

Une citoyenne se plaint d'un problème récurrent de dépôt sauvage d'ordures par des résidents du voisinage, devant son gîte touristique. Ce problème perdurerait malgré ses démarches auprès des voisins concernés et plusieurs plaintes à l'arrondissement de Ville-Marie.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement fait plusieurs démarches afin de trouver une solution. Il accentue sa surveillance du secteur et ses inspecteurs fouillent des sacs de poubelle afin d'identifier les contrevenants. Une intervention est faite auprès d'un citoyen.

Parallèlement à cette surveillance accrue, l'arrondissement distribue aux résidents du quartier une lettre expliquant les objectifs et exigences du *Règlement sur le civisme, le respect et la propreté*.

Toutes ces interventions ont porté fruits et la citoyenne a noté une grande amélioration. L'arrondissement maintiendra une surveillance assidue du secteur, pour un certain temps, et au besoin, par la suite.

16. NUISANCES DE BRUIT TRANSFERT DU DOSSIER – ABSENCE DE SUIVI

À l'article 24 g) de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* la Ville de Montréal s'engage à :

« prendre des mesures visant à limiter les nuisances découlant du bruit... ».

Un citoyen se plaint d'un problème de bruit excessif émanant d'une thermopompe qui fonctionne toute l'année.

Sa plainte est initialement traitée par l'équipe de contrôle du bruit de l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal qui traitait alors les plaintes de bruit pour plusieurs arrondissements de Montréal. Cette enquête confirme un dépassement des normes : un *Avis* est donc envoyé au commerce, propriétaire de la thermopompe, lui demandant de corriger la situation.

En 2011, à la suite de changements administratifs, l'équipe de l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal ne dessert plus les autres arrondissements, pour la gestion des plaintes de bruit. Le dossier du citoyen est donc transféré à son arrondissement, Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, qui ne fait aucun suivi.

Le citoyen s'adresse à l'ombudsman.

À la suite de notre intervention, le dossier est réactivé. Le commerce voisin collabore et des travaux sont réalisés. Le citoyen nous confirme que le problème de bruit excessif est réglé.

17. PLAINTES DE CITOYENS (SUIVIS) *MIEUX DOCUMENTER POUR MIEUX INFORMER*

Un citoyen se plaint d'un problème de bruit persistant, lors du passage de véhicules sur un couvercle de puisard brisé, à proximité de son domicile. Il se dit grandement incommodé par ce bruit, particulièrement la nuit.

Le citoyen souligne s'être plaint plusieurs fois au Bureau Accès Montréal (BAM) de l'arrondissement de Ville-Marie, sans résultat.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement remplace la tête de ce puisard. Le problème de bruit est donc réglé.

Notre bureau se penche, par ailleurs, sur la manière dont le dossier a été traité.

Notre enquête confirme que le citoyen a soumis 8 requêtes au BAM, relativement à ce problème, sans jamais obtenir d'information sur le traitement de sa demande ou sur l'évolution du dossier. Nous notons, entre autres, que le **Relevé informatisé du suivi** de ses requêtes ne précisait pas la nature des interventions effectuées par le personnel de l'arrondissement, en vue de régler le problème.

Pour pallier à la problématique, le directeur d'arrondissement a adressé une *Note de Service* à tous les employés leur demandant de décrire de façon plus précise, dans chaque dossier, la nature des interventions qu'ils effectuent, de façon à ce que les employés du BAM puissent mieux informer les citoyens, lorsqu'ils rappellent pour s'informer.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** fera un suivi en 2012, pour vérifier le respect de cette directive ainsi que son impact.

SUIVI DE DOSSIERS CHARTE ANTÉRIEURS

18. BRUIT DE TERRASSE *BORIS BISTRO*

La gestion des dossiers de bruit excessif s'avère très difficile, lorsque le contrevenant choisit de ne pas collaborer.

Depuis plusieurs années, de nombreux *Constats d'infraction* pour bruit excessif en provenance de cette terrasse ont été émis par l'arrondissement de Ville-Marie. Un seul de ces dossiers a, cependant, été plaidé.

Il faut, en effet, comprendre qu'une fois le *Constat* émis, la suite des choses ne relève plus de l'arrondissement, mais des procureurs et de la Cour municipale.

La Cour municipale de Montréal devrait rendre jugement au printemps 2012, dans le dossier qui a été plaidé.

Les conclusions et arguments retenus par la Cour auront un impact important sur notre orientation et sur nos actions futures, dans ce dossier.

19. NON-CONFORMITÉ D'UNE VOIE D'ACCÈS – VILLAGE OLYMPIQUE *CORRECTIFS EXIGÉS PAR LE SIM*

Dans le cadre d'une de nos enquêtes 2010, le Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) a inspecté une voie d'accès située à l'arrière du Village Olympique et émis un *Avis de non-conformité* dans lequel il exigeait les correctifs suivants :

1. Maintenir la voie d'accès d'une largeur libre d'au moins 6 mètres afin de permettre le passage des véhicules d'urgence, en déplaçant le mobilier urbain qui se situe dans la partie ouest de la voie d'accès.

2. Pourvoir le bâtiment de bornes incendie afin que tous les raccords-pompiers soient à au plus 45 mètres dégagés de celles-ci.

Ces correctifs n'ayant pas été apportés en 2010, notre bureau fait un suivi en 2011.

Les correctifs exigés à la voie d'accès ont été réalisés.

Quant à l'ajout de bornes incendie, le SIM confirme que la situation est en voie d'être réglée. Notre bureau fera une dernière intervention, en 2012, pour s'assurer que les correctifs restants ont bien été apportés.

20. STATIONNEMENT SUR RUE *ABAISSEMENT DES BORNES DE PAIEMENT*

Depuis 2007, à la suite d'une enquête que nous avons menée, la Société en commandite Stationnement de Montréal (SCSDM) procède à l'abaissement progressif de ses bornes de paiement pour le stationnement sur rue, pour permettre aux personnes en fauteuil roulant ou de petite taille de les utiliser plus facilement.

En 2011, 25 bornes additionnelles ont ainsi été abaissées de 40 mm, pour un total d'environ 475 bornes abaissées, depuis notre intervention.

Paiement par téléphone intelligent

Un système de paiement par téléphone intelligent devait également être implanté au cours de l'année 2011, par la SCSDM. Ce projet a été retardé mais son lancement est prévu pour l'été 2012.

21. FORMULAIRE PORTANT À CONFUSION *L'ARRONDISSEMENT MODIFIE LE LIBELLÉ*

En 2009, notre bureau a **RECOMMANDÉ** à l'arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce d'annuler une facture de *Permis d'occupation temporaire du domaine public* et de rembourser à une citoyenne les frais qu'elle avait acquittés pour ce permis, parce que le libellé du formulaire qu'elle avait rempli portait à confusion.

L'arrondissement partageait notre point de vue et avait donc remboursé la citoyenne. Il s'était, par ailleurs, engagé à modifier ledit formulaire.

Cette modification du formulaire a finalement été apportée en 2011, en même temps que d'autres changements que l'arrondissement souhaitait y intégrer.

ANNEXES

appartenance



ANNEXE A

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN BREF

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

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

Sous réserve des besoins de ses interventions, pour régler un dossier, les informations personnelles soumises à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont protégées et personne d'autre n'y a accès.

L'ombudsman peut recommander toutes les mesures qu'elle juge appropriées. Ses recommandations sont généralement acceptées et mises en œuvre par les représentants de la Ville.

L'ombudsman doit respecter les lois mais elle n'est pas liée par les pratiques habituelles de la Ville. Ses interventions permettent souvent de revoir et de moderniser certaines pratiques en vigueur depuis plusieurs années.

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

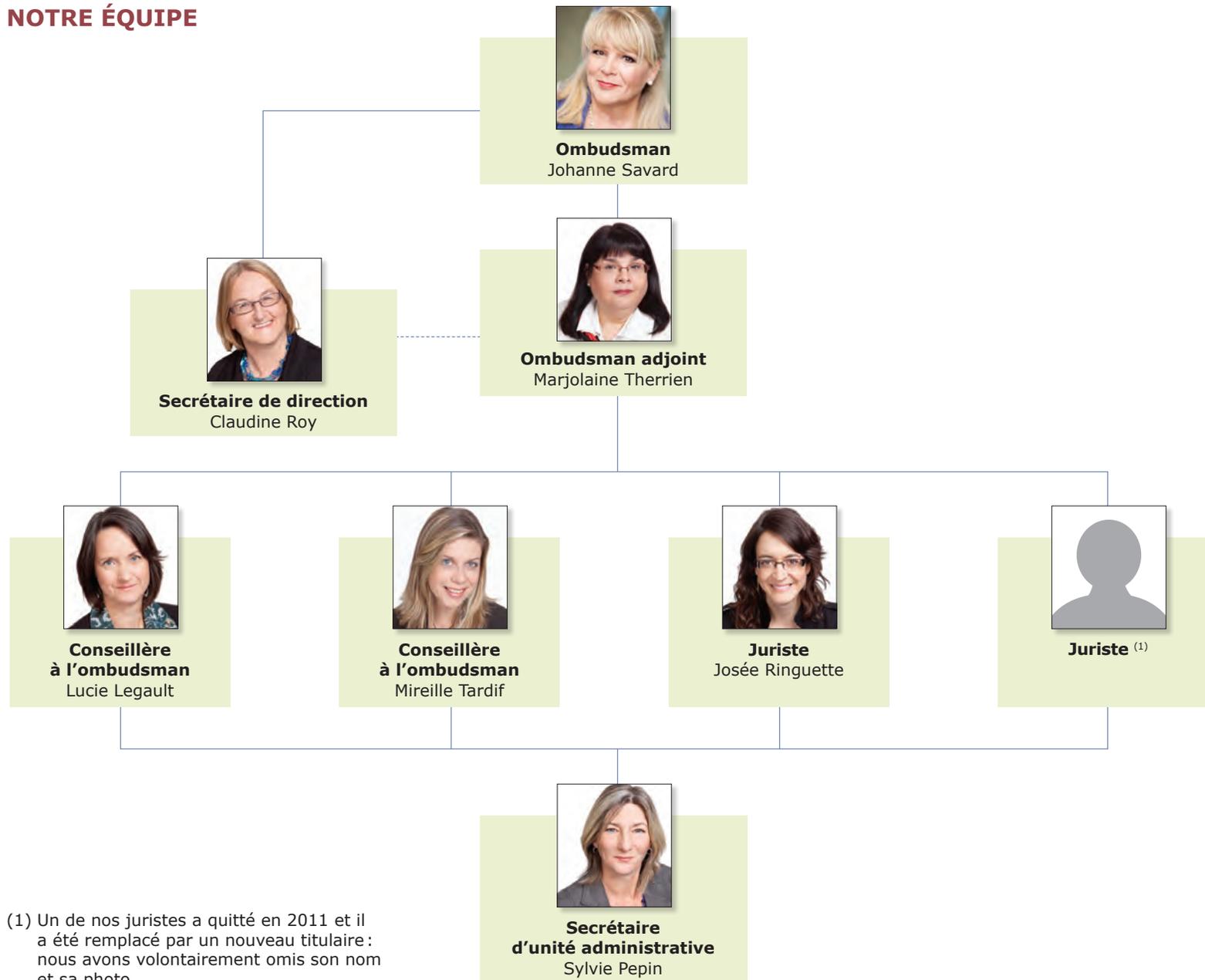
Le recours à l'ombudsman est facilement **accessible, rapide, efficace** et **gratuit**.

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

Pour plus d'information sur le mandat, les valeurs, la mission, le logo et les procédures de plaintes, vous pouvez consulter notre brochure **PROMOUVOIR LE RESPECT; ASSURER L'ÉQUITÉ**, disponible en format papier ou sur notre site Web.

ANNEXE B

NOTRE ÉQUIPE



(1) Un de nos juristes a quitté en 2011 et il a été remplacé par un nouveau titulaire : nous avons volontairement omis son nom et sa photo.

ME JOHANNE SAVARD

FORMATION ET EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Après avoir étudié les sciences politiques à l'Université Concordia, Me Savard obtient sa licence en droit de l'Université de Montréal. Elle est membre du Barreau du Québec et du Barreau canadien depuis 1980.

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

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

En 2003, Me Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier ombudsman de la Ville de Montréal. Elle offre depuis, avec son équipe, un service de dernier recours, simple, facilement accessible et surtout gratuit, aux citoyens qui se sentent lésés par une décision de la Ville de Montréal. Son mandat a été renouvelé à l'unanimité par le Conseil de la Ville de Montréal en 2007 et à nouveau, en 2011.

Me Savard est membre du Conseil d'administration du *Forum canadien des ombudsmans*; et membre du Conseil d'administration et du Comité des adhésions de l'*Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie*.

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

DOMAINES D'EXPERTISE

Droits de la personne et Droits fondamentaux; Modes alternatifs de règlement des conflits ; Droit du travail et de l'emploi.

IMPLICATION SOCIALE

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

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

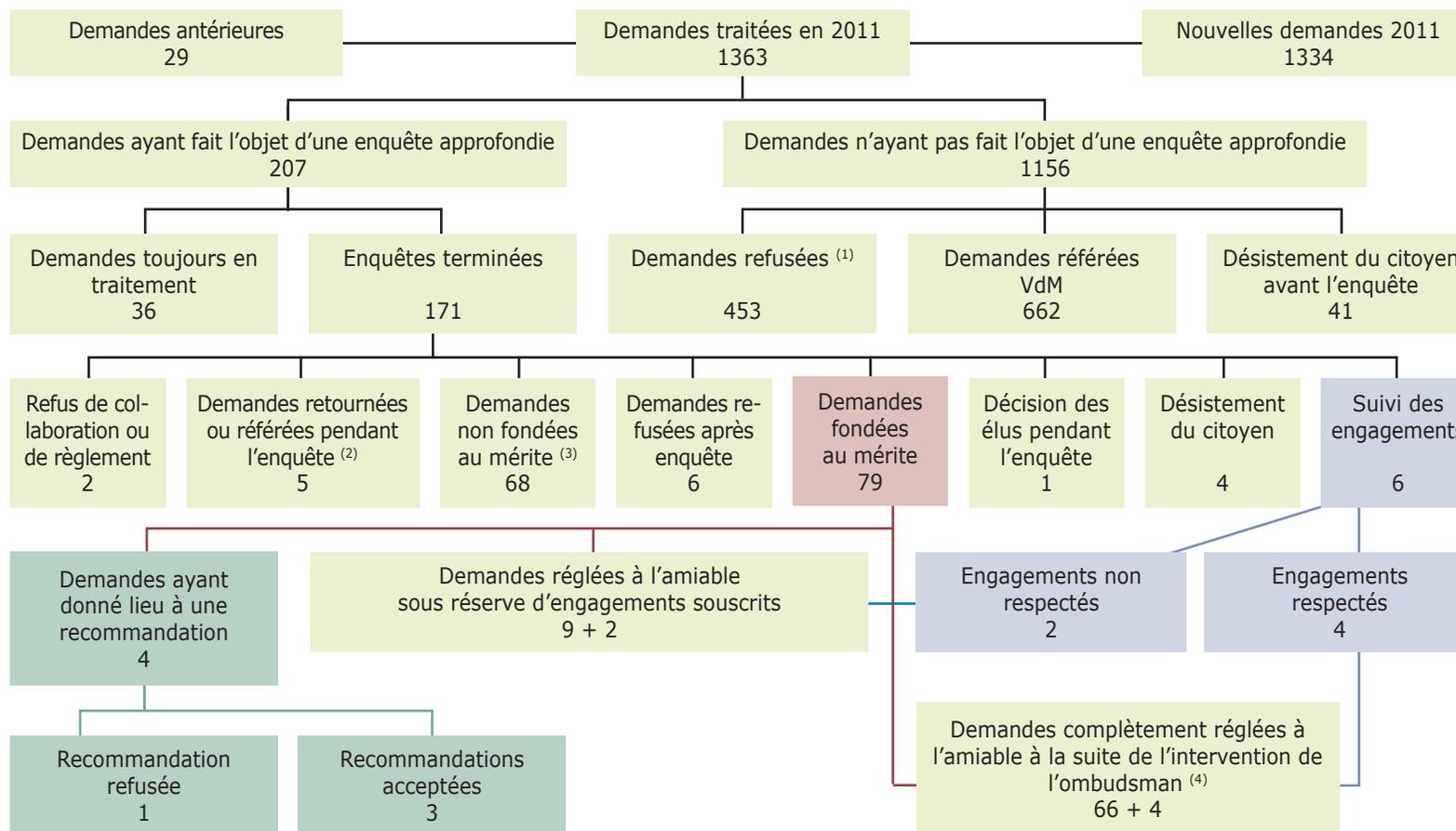
Elle a longtemps siégé au conseil d'administration du *Club Rotary du Vieux-Montréal* dont elle fut la présidente. Deux fois récipiendaire du *trophée Rotarien(ne) de l'année*, en reconnaissance de son implication soutenue dans l'action communautaire, elle a également reçu le prix *Paul Harris Fellow*,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

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

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

DEMANDES TRAITÉES EN 2011

Incluant les dossiers Chartre



- (1) Il s'agit généralement de sujets sur lesquels l'Odm n'a pas juridiction.
- (2) Il s'agit de demandes pour lesquelles l'Odm a jugé préférable de retourner la demande du citoyen à l'instance concernée, en cours d'enquête, compte tenu de la volonté exprimée par celle-ci de ne pas attendre une recommandation pour agir.
- (3) Il s'agit de demandes pour lesquelles, après enquête, l'Odm a décidé de mettre fin à son intervention parce que, par exemple, les normes avaient été respectées. Nos conclusions motivées ont néanmoins été expliquées au citoyen pour l'aider à comprendre ou à résoudre autrement son problème.
- (4) Dans ces cas, l'enquête a été complétée et, après discussion avec l'Odm, le directeur de l'arrondissement ou du service concerné a accepté de régler le problème à l'avantage du citoyen, sans besoin d'une recommandation formelle.

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

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

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

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

(7) Nouvelle catégorie depuis 2010.

TABLEAU R2 (SUITE)

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

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

(8) Nouvelle catégorie depuis 2011.

(9) Nouvelle catégorie depuis 2010.

ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

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

TABLEAU R2A

ÉVOLUTION – NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

Incluant les dossiers Charte

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

ÉVOLUTION – NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

Incluant les dossiers Charte

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

TABLEAU R2A (SUITE)

ÉVOLUTION – NOMBRE D'ENQUÊTES APPROFONDIES

Incluant les dossiers Charte

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

RÉSULTAT / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

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

TABLEAU R3 (SUITE)

RÉSULTAT / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

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

RÉSULTAT / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

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

TABLEAU R3 (SUITE)

RÉSULTAT / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

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

RÉSULTAT / PAR OBJET

Incluant les dossiers Charte

OBJET	Nombre total	Désistement du demandeur avant l'enquête	Référée VdM avant l'enquête	Refusée avant l'enquête	Désistement du demandeur pendant l'enquête	Refus de collaboration ou de règlement	Référée pendant l'enquête	Refusée après enquête	Décision des élus pendant l'enquête	Plainte non fondée au mérite	Réglée par médiation	Recommandation	Engagements	Suivi des engagements	En traitement
Stationnement / SRRR / Vignettes	47	2	24	15						1			1		4
Subvention autre que logement	23		15	2						5					1
Taxe (sauf foncière)	16		5	6						4	1				
Taxi	5		4							1					
Transport	10			10											
Voirie / Travaux publics	51	4	43								3				1
Zonage / Urbanisme / Dérogation	21	1	13	3						3					1
GRAND TOTAL	1334	41	658	456	4	2	5	6	1	61	52	2	9	6	31

TABLEAU R4

ARRONDISSEMENTS ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

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

SERVICES CENTRAUX ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ ⁽¹⁰⁾	2011	2010	2009
Direction générale			
Bureau du Directeur général	1	0	0
Direction des communications	1	1	0
Direction des Muséums nature de Montréal	2	1	0
Direction du greffe	2	4	7
Contrôleur général			
Toutes directions confondues	1	0	0
Finances			
Direction des revenus et de la fiscalité	30	48	46
Direction de la comptabilité et du contrôle financier	0	0	1
Direction de la gestion financière	3	0	1
Affaires juridiques et évaluation foncière			
Direction de l'évaluation foncière	19	9	6
Direction des affaires pénales et criminelles	128	124	108
Affaires juridiques	48	50	88
Technologies de l'information			
Toutes directions confondues	1	1	0

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

TABLEAU R5 (SUITE)

SERVICES CENTRAUX ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ ⁽¹⁰⁾	2011	2010	2009
Concertation des arrondissements et des ressources matérielles			
Concertation des arrondissements	0	2	0
Unité de la propreté et du déneigement	0	0	1
Direction de l'approvisionnement	0	0	2
Direction du matériel roulant	1	0	1
Direction des immeubles	1	2	1
Direction stratégies et transactions immobilières	3	6	4
Division des relations avec les citoyens (311)	3	1	4
Développement et opérations			
Direction de l'environnement et du développement durable	3	5	4
Direction du développement culturel et du patrimoine	4	3	1
Direction du développement économique et urbain	1	2	0
Direction de l'habitation	18	27	17
Direction des grands parcs et du verdissement	2	1	1
Direction des sports	1	4	3
Bureau du Mont-Royal	0	0	1
Direction des transports	6	7	1
Direction des travaux publics	1	1	2
Eau			
Toutes directions confondues	1	3	2
Capital humain			
Toutes directions confondues	26	31	21

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

SERVICES CENTRAUX
ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

SERVICE VISÉ ⁽¹⁰⁾	2011	2010	2009
Police			
Service des communications opérationnelles (911)	2	0	1
Bureau du taxi et du remorquage	5	4	1
Direction des opérations policières	57	86	106
Section des agents de stationnement	34	40	34
Fourrières mandataires	2	0	0
Sécurité incendie de Montréal			
Toutes directions confondues	6	10	16
Ancienne fourrière municipale			
Direction de l'administration et du soutien opérationnel	s.o.	s.o.	6 ⁽¹¹⁾
TOTAL	413	473	487

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

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

TABLEAU R6

SOCIÉTÉS PARAMUNICIPALES, SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES PAR LA VILLE ET AUTRES ENTITÉS EN LIEN AVEC LA VILLE ÉVOLUTION – NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

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

ENTITÉS POLITIQUES ⁽¹²⁾
ÉVOLUTION - NOMBRE DE DEMANDES REÇUES

Incluant les dossiers Charte

ENTITÉ VISÉE	2011	2010	2009
Cabinet du maire	1	0	2
Comité exécutif	1	4	5
Conseil de la Ville	9	6	5
Conseil d'agglomération ⁽¹³⁾	5	1	0
Présidence du Conseil de la Ville	0	1	2
TOTAL	16	12	14

(12) Les demandes relatives à un Conseil d'arrondissement sont incluses dans le tableau R4.

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

TABLEAU R8

DÉLAI DE RÉPONSE FINALE AUX CITOYENS

Incluant les dossiers Charte

A. TOUTES LES DEMANDES

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

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

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

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2011

Incluant les dossiers Chartre

A. SEXE

SEXE	NOMBRE	%
Femme	576	44,41
Homme	721	55,59
TOTAL	1297⁽¹⁴⁾	100%

B. LANGUE DE CORRESPONDANCE

LANGUE	NOMBRE	%
Français	1063	80,96
Anglais	250	19,04
TOTAL	1313⁽¹⁴⁾	100%

C. GROUPE D'ÂGE⁽¹⁵⁾

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

D. ORIGINE DES PLAIGNANTS⁽¹⁶⁾

ORIGINE	NOMBRE	%
Ethnoculturelle	397	30,61
Canadienne	804	61,99
Inconnue	96	7,4
TOTAL	1297⁽¹⁴⁾	100%

E. DÉTAIL DES ORIGINES ETHNOCULTURELLES DÉCLARÉES

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

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

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

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

TABLEAU R9 (SUITE)

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES PLAIGNANTS PLAINTES REÇUES EN 2011

Incluant les dossiers Charte

E. DÉTAIL DES ORIGINES ETHNOCULTURELLES DÉCLARÉES (SUITE)

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

F. PLAIGNANTS D'UNE MINORITÉ VISIBLE ⁽¹⁷⁾

MINORITÉ VISIBLE	NOMBRE	%
Oui	171	13,18
Non	954	73,55
Inconnu	172	13,26
TOTAL	1297 ⁽¹⁴⁾	100%

G. DÉTAIL DES MINORITÉS VISIBLES DÉCLARÉES

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

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

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

DOSSIERS CHARTE
NOMBRE DE PLAINTES / PAR OBJET SPÉCIFIQUE

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

TABLEAU R10 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE NOMBRE DE PLAINTES / PAR OBJET SPÉCIFIQUE

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

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

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

TABLEAU R11 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

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

DOSSIERS CHARTE
RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

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

TABLEAU R11 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE RÉSULTAT / PAR DISPOSITION SPÉCIFIQUE

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

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

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

TABLEAU R12 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

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

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

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

TABLEAU R12(SUITE)

DOSSIERS CHARTE NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

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

TABLEAU R12 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

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

TABEAU R12 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

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

TABLEAU R12 (SUITE)

DOSSIERS CHARTE
NATURE DES PLAINTES / PAR ENTITÉ

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

ANNEXE D

LISTE DES DOCUMENTS ET TABLEAUX DISPONIBLES SUR NOTRE SITE WEB

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

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

● Arrondissements

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

● Services Centraux

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

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

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

● Entités politiques

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

B. TABLEAUX 2011 - DOSSIERS CHARTE UNIQUEMENT

TABLEAU 24	Nombre de plaintes / Par objet spécifique
TABLEAU 25	Résultat / Par chapitre
TABLEAU 26	Nature des plaintes / Par entité
TABLEAU 27	Résultat / Par entité
TABLEAU 28	Délai de réponse finale
TABLEAU 29	Résultat / Par disposition spécifique
TABLEAU 30	Évolution / Nombre de dossiers 2006-2011
TABLEAU 31	Résultat / Par sous-objet
TABLEAU 32	Données démographiques des plaignants

C. LEXIQUE

*Nos interventions ont un réel impact
et nous en sommes fiers.*

*Nous poursuivons notre mission!!!
Celle de collaborer avec les gestionnaires et les élus,
pour corriger les erreurs
Et de provoquer le changement, lorsque requis.*

*Respect, Transparence et Confiance
sont au cœur de toutes nos interventions
auprès des citoyens et de l'administration municipale,
à Montréal.*

L'équipe de l'OdM



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

