



ANNEXES

ICI  
POUR  
VOUS



Rapport  
annuel  
2022



  
OMBUDSMAN  
de Montréal  
Bienveillance et équité



**Ombudsman de Montréal**

Bienveillance et équité

Les Cours Mont-Royal  
1550, rue Metcalfe, bureau 1150  
Montréal (Québec) H3A 1X6

Téléphone : 514 872-8999  
Télécopieur : 514 872-2379

Courriel : [ombudsman@montreal.ca](mailto:ombudsman@montreal.ca)  
Internet : [ombudsmandemontreal.com](http://ombudsmandemontreal.com)

ISIT LA POU OU  
здесь для вас  
এখানে তোমার  
כאן בשבילך  
در اینجا برای شما  
ਇੱਥੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ  
یہاں آپ کے لئے

هنا لأجلك  
QUI PERTE  
AQUI PARA  
VOCÊ

ICI  
POUR  
VOUS

εδώ για σένα  
HERE  
FOR YOU LÁKWE'S  
Ikajulangavugut  
HAPA KWAKO illinni

在這裡為你

AQUÍ PARA TI  
জন্য

## ANNEXES

Portrait des plaintes, demandes d'information et enquêtes par entité.....	4
Les arrondissements.....	5
Les services centraux.....	17
Les sociétés paramunicipales et contrôlées par la Ville.....	22
Les entités politiques.....	23

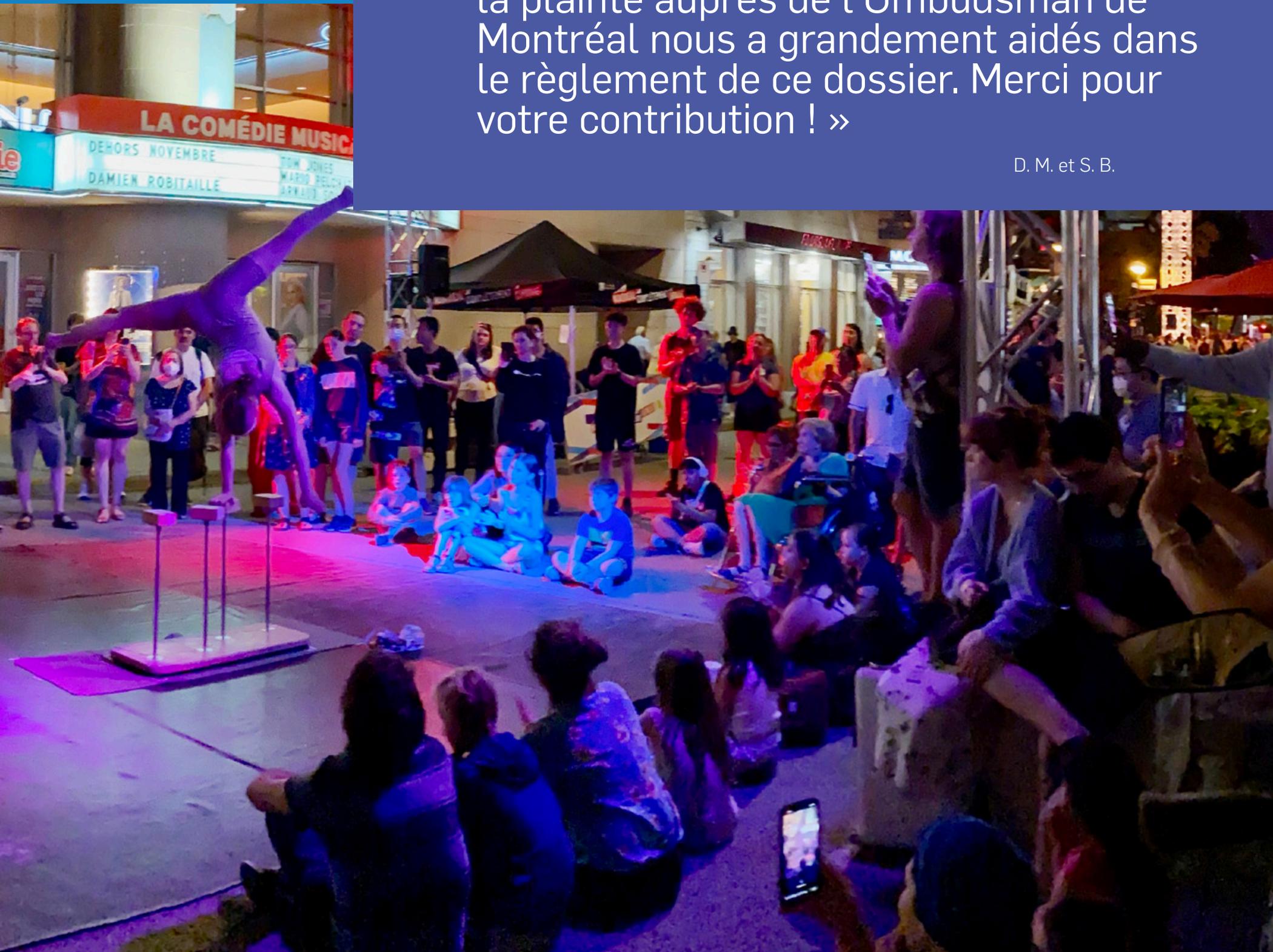
AKWAHSIÉ:NEN'  
HIER FÜR DICH  
Nitihhtaanaan uuth che  
uhchi wiichihiitaah

ここにあなたのために

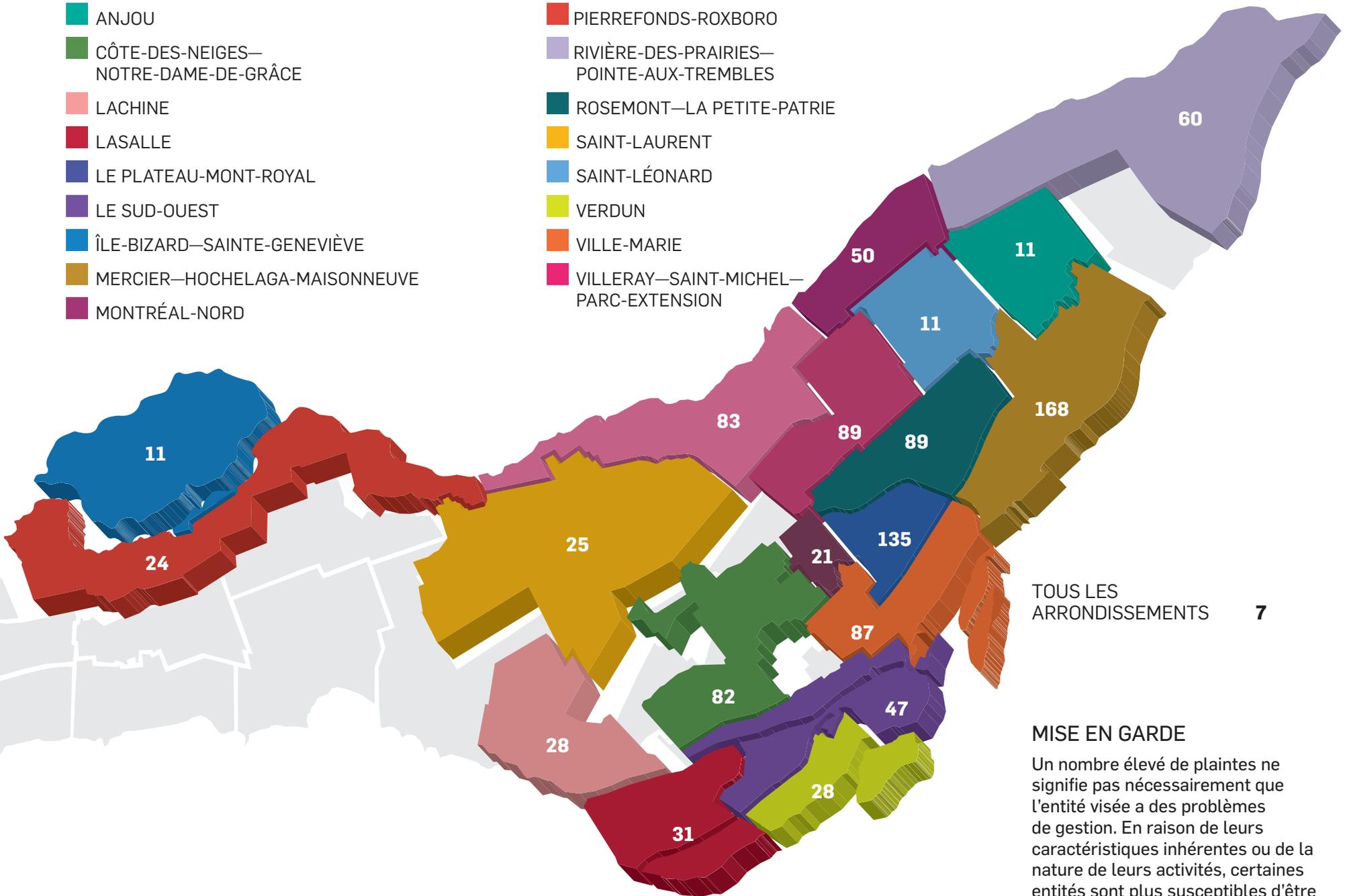
# Portrait des plaintes, demandes d'information et enquêtes par entité

« Nous pensons que d'avoir formulé la plainte auprès de l'Ombudsman de Montréal nous a grandement aidés dans le règlement de ce dossier. Merci pour votre contribution ! »

D. M. et S. B.



## Les arrondissements



TOUS LES ARRONDISSEMENTS 7

### MISE EN GARDE

Un nombre élevé de plaintes ne signifie pas nécessairement que l'entité visée a des problèmes de gestion. En raison de leurs caractéristiques inhérentes ou de la nature de leurs activités, certaines entités sont plus susceptibles d'être visées par une plainte.

De plus, seules les entités sur lesquelles nous avons enquêté figurent dans la section qui suit.

## NOS ENQUÊTES PRODUISENT DIFFÉRENTS RÉSULTATS

Nous considérerons qu'une plainte est **fondée** lorsque l'enquête démontre que la plaignante ou le plaignant a effectivement été lésé à la suite d'une décision, d'une action ou d'une omission de la part de l'entité visée. Ceci peut vouloir dire que les droits de cette personne n'ont pas été respectés, ou qu'elle a subi un tort ou un préjudice. Lorsque la plainte est fondée, un dossier peut se régler de diverses façons. Ainsi, nos démarches auprès de l'entité auront pu se conclure, entre autres, par :

- la bonification d'une procédure, d'un processus ou des communications (ex. : révision de l'information contenue sur une page Web de la Ville de Montréal);
- la réalisation de travaux (ex. : réfection d'un trottoir ou de la chaussée);
- l'implantation de mesures (ex. : installation de dos d'âne sur un tronçon de rue);
- l'obtention d'un remboursement (ex. : à la suite de la révision d'une facture pour un permis d'occupation du domaine public);
- la révision ou l'annulation d'une décision (ex. : révocation de la décision d'expulser une personne d'un jardin communautaire).

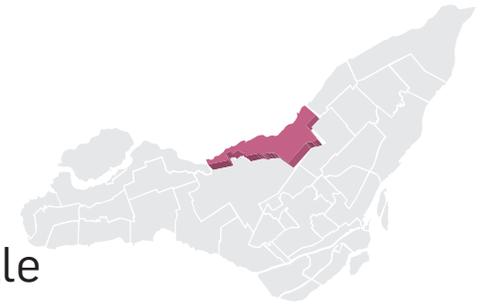
L'entité visée par la plainte peut également prendre un **engagement** afin de résoudre une situation ou mettre en place des actions dans un délai donné. Lorsque c'est le cas, nous effectuons systématiquement des suivis pour nous assurer que l'entité respecte son engagement.

Bien que nous tentons toujours de convenir d'une solution raisonnable et viable avec l'entité concernée, l'OdM peut émettre une **recommandation** formelle lorsque cette démarche n'a pas fonctionné, quand la collaboration de l'entité ne nous semble pas acquise ou lorsque, dans certains cas, l'émission d'une recommandation semble nécessaire pour obtenir le résultat escompté.

Nous considérons qu'une plainte est **non fondée** lorsque l'enquête ne nous permet pas de conclure à la problématique alléguée ou que nous jugeons que l'entité a agi de manière raisonnable, équitable ou adéquate dans les circonstances. Nous comprenons bien sûr que notre conclusion peut alors décevoir la plaignante ou le plaignant. Il est toutefois important de retenir que nous ne remettons pas en cause la perception que peut avoir la personne ayant déposé une plainte et que nous apprécions les efforts consentis par elle dans la démarche entreprise auprès de l'OdM.

Les autres résultats s'expliquent quant à eux par un **désistement** ou un **refus de collaboration** de la personne ayant porté plainte, ou parce que le dossier a finalement été **référé à une autre instance**. De plus, il nous arrive de **refuser d'intervenir**, par exemple lorsqu'un recours légal serait plus approprié, que notre règlement constitutif ne nous permet pas d'enquêter sur le sujet ou lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis l'événement à l'origine de la plainte.

## Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville



<b>Plaintes et demandes d'information reçues</b>	<b>74</b>
--	-----------

<b>Enquêtes lancées en 2022</b>	<b>9</b>
---------------------------------	----------

### Sujet des enquêtes

Nuisances .....	<b>4</b>
Occupation du domaine public .....	<b>1</b>
Immeuble : salubrité .....	<b>1</b>
Travaux publics : déneigement .....	<b>1</b>
Travaux publics : déchets, recyclage, compost .....	<b>1</b>
Travaux publics : circulation, signalisation .....	<b>1</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

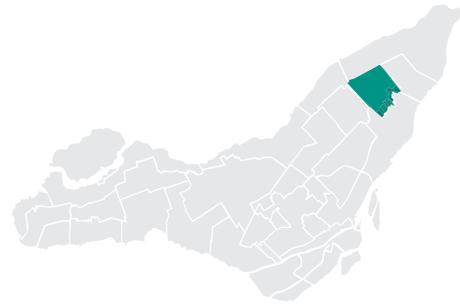
(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte n'est pas fondée .....	<b>2</b>
L'engagement est respecté .....	<b>1</b>

<b>Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>6</b>
---	----------

<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>21</b>
---	-----------

## Arrondissement d'Anjou



**Plaintes et demandes d'information reçues** 7

**Enquêtes lancées en 2022** 4

### Sujet des enquêtes

Sports et loisirs.....	1
Services aux citoyens : courtoisie et comportement.....	1
Travaux publics : déneigement.....	1
Zonage et urbanisme.....	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

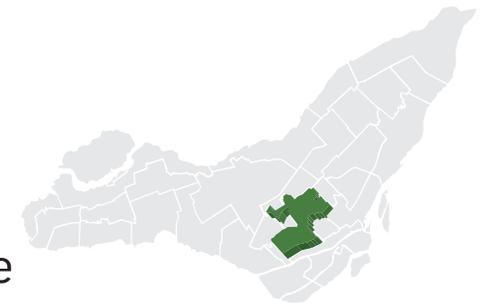
(toutes années d'ouverture confondues)

L'engagement est respecté.....	1
L'OdM n'a pas juridiction.....	1

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 2

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 4  
(en jours ouvrables)

## Arrondissement de Côte-des-Neiges— Notre-Dame-de-Grâce



**Plaintes et demandes d'information reçues** 63

**Enquêtes lancées en 2022** 19

### Sujet des enquêtes

Arbres.....	2
Bibliothèques et culture.....	1
Dommages matériels : réclamation monétaire.....	1
Divers.....	1
Environnement et développement durable.....	1
Immeubles : entretien.....	1
Nuisances : circulation.....	2
Nuisances : bruit.....	1
Nuisances : autres ou combinaison.....	1
Stationnements et débarcadères.....	3
Travaux publics : circulation, signalisation.....	1
Travaux publics : déneigement.....	1
Travaux publics : aqueduc, égouts.....	1
Travaux publics : déchets, recyclage, compost.....	1
Zonage et urbanisme : permis.....	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

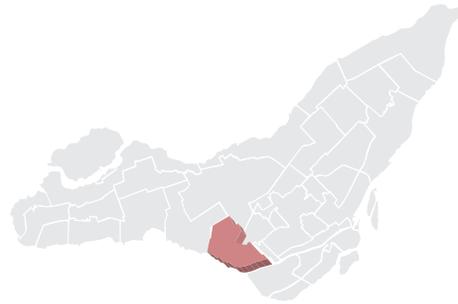
(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	5
L'engagement est respecté.....	5
La plainte est fondée et un engagement est souscrit.....	2
La plainte n'est pas fondée.....	4
L'OdM n'a pas juridiction.....	1

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 7

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 112  
(en jours ouvrables)

## Arrondissement de Lachine



**Plaintes et demandes d'information reçues** **20**

**Enquêtes lancées en 2022** **8**

### Sujet des enquêtes

Participation citoyenne .....	<b>3</b>
Services aux citoyens .....	<b>1</b>
Travaux publics : déneigement.....	<b>1</b>
Zonage et urbanisme : permis.....	<b>3</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

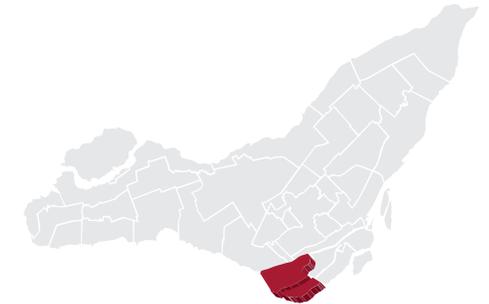
La plainte n'est pas fondée .....	<b>1</b>
La plainte est fondée et un engagement est souscrit.....	<b>1</b>

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** **7**

**Délai de traitement moyen des enquêtes** **153**

(en jours ouvrables)

## Arrondissement de LaSalle



**Plaintes et demandes d'information reçues** **25**

**Enquêtes lancées en 2022** **6**

### Sujet des enquêtes

Arbres .....	<b>2</b>
Services aux citoyens : communications et informations.....	<b>1</b>
Stationnements municipaux, vignettes, débarcadères.....	<b>1</b>
Travaux publics : déneigement.....	<b>1</b>
Zonage et urbanisme : entrées charretières, stationnements privés.....	<b>1</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

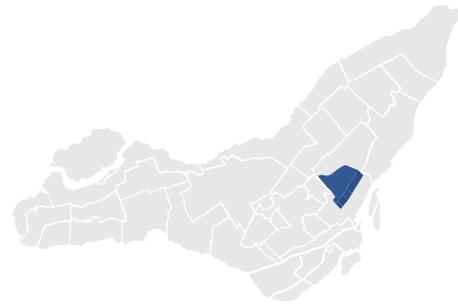
La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	<b>1</b>
L'engagement est respecté.....	<b>1</b>
La plainte n'est pas fondée .....	<b>2</b>
L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée .....	<b>1</b>

**Enquête en traitement au 31 décembre 2022** **1**

**Délai de traitement moyen des enquêtes** **19**

(en jours ouvrables)

## Arrondissement Le Plateau- Mont-Royal



**Plaintes et demandes d'information reçues** 119

**Enquêtes lancées en 2022** 16

### Sujet des enquêtes

Itinérance, cohabitation sociale.....	2
Nuisances.....	4
Services aux citoyens : courtoisie et comportement.....	1
Services aux citoyens : communications et informations.....	1
Services aux citoyens : autres.....	1
Travaux publics : déneigement.....	1
Travaux publics : propreté.....	1
Zonage et urbanisme : clôtures, haies.....	1
Zonage et urbanisme : permis.....	4

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	4
La plainte est fondée et un engagement est souscrit.....	1
La plainte est fondée et une recommandation est émise.....	1
L'engagement est respecté.....	1
La recommandation est partiellement respectée.....	1
La plainte n'est pas fondée.....	6
L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée.....	2

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 7

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 120

(en jours ouvrables)

## Arrondissement Le Sud-Ouest



**Plaintes et demandes d'information reçues** 43

**Enquêtes lancées en 2022** 4

### Sujet des enquêtes

Ruelles.....	1
Taxes (autres que foncières).....	1
Travaux publics : déneigement.....	1
Zonage et urbanisme : permis.....	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

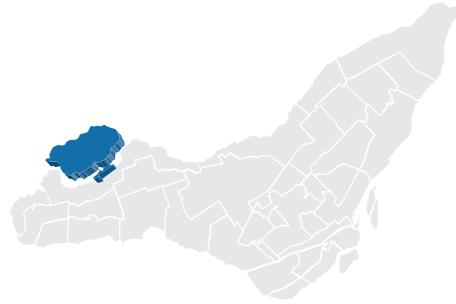
La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	1
L'engagement est respecté.....	3
La plainte n'est pas fondée.....	3

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 3

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 111

(en jours ouvrables)

## Arrondissement de L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève



**Plaintes et demandes d'information reçues** **8**

**Enquêtes et analyses lancées en 2022** **3**

### Sujet des enquêtes

Nuisances : bruit .....	1
Stationnement municipal et sur rue .....	1
Travaux publics : déneigement .....	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

L'OdM n'a pas juridiction .....

**1**

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** **2**

**Délai de traitement moyen des enquêtes** **3**

(en jours ouvrables)

## Arrondissement de Mercier–Hochelaga-Maisonneuve



**Plaintes et demandes d'information reçues** **149**

**Enquêtes lancées en 2022** **19**

### Sujet des enquêtes

Arbres .....	3
Animaux .....	1
Accessibilité universelle .....	2
Immeubles : entretien .....	1
Nuisances .....	1
Sécurité (autre qu'incendie) .....	1
Stationnements municipaux, vignettes, débarcadères .....	1
Travaux publics : chaussée, trottoirs .....	1
Travaux publics : circulation, signalisation .....	1
Travaux publics : déchets, recyclage, compost .....	1
Travaux publics : déneigement .....	1
Zonage et urbanisme : clôtures, haies .....	1
Zonage et urbanisme : entrées charretières, stationnements privés .....	1
Zonage et urbanisme : permis .....	2
Zonage et urbanisme : autres .....	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

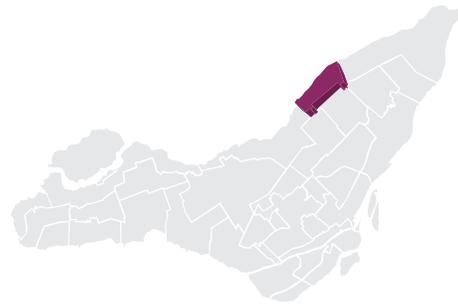
La plainte est fondée et le dossier est réglé .....	3
La plainte est fondée et un engagement est souscrit .....	1
La plainte est fondée et une recommandation est émise .....	2
L'engagement est respecté .....	2
La plainte n'est pas fondée .....	6
La citoyenne ou le citoyen s'est désisté .....	2
L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée .....	2

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** **10**

**Délai de traitement moyen des enquêtes** **165**

(en jours ouvrables)

## Arrondissement de Montréal-Nord



**Plaintes et demandes d'information reçues** 47

**Enquêtes lancées en 2022** 3

### Sujet des enquêtes

Taxes (autres que foncières) ..... 1  
 Travaux publics : déneigement ..... 1  
 Zonage et urbanisme : entrées charretières, stationnements privés ..... 1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

L'engagement est respecté ..... 1

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 3

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 180

(en jours ouvrables)

## Arrondissement d'Outremont



**Plaintes et demandes d'information reçues** 12

**Enquêtes lancées en 2022** 9

### Sujet des enquêtes

Accès à l'information ..... 1  
 Nuisances : bruit ..... 1  
 Nuisances : autres ..... 1  
 Participation citoyenne ..... 1  
 Ruelles ..... 1  
 Sécurité (autre qu'incendie) ..... 1  
 Travaux publics : aqueduc, égout ..... 1  
 Travaux publics : déneigement ..... 1  
 Zonage et urbanisme : permis ..... 1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et un engagement est souscrit ..... 1

L'engagement est respecté ..... 2

La plainte n'est pas fondée ..... 2

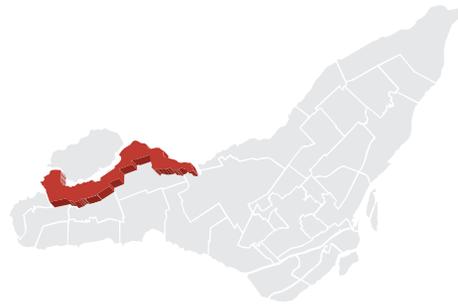
L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée ..... 1

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 4

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 78

(en jours ouvrables)

## Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro



**Plaintes et demandes d'information reçues** 19

**Enquêtes lancées en 2022** 5

### Sujet des enquêtes

Nuisances : autres ou combinaison .....	1
Nuisances : bruit .....	1
Participation citoyenne .....	1
Travaux publics : déneigement .....	1
Zonage et urbanisme : entrées charretières, stationnements privés.....	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

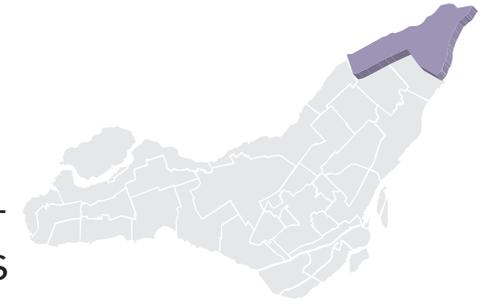
La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	1
La plainte est fondée et un engagement est souscrit.....	2
L'engagement est respecté.....	2
La plainte n'est pas fondée .....	1
L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée .....	1

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 3

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 158

(en jours ouvrables)

## Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles



**Plaintes et demandes d'information reçues** 49

**Enquêtes lancées en 2022** 11

### Sujet des enquêtes

Arbres .....	2
Animaux .....	1
Dommmages matériels : demande de réparation.....	1
Immeubles : salubrité.....	1
Services aux citoyens : délais et procédures.....	1
Stationnements municipaux, vignettes, débarcadères.....	1
Travaux publics : circulation, signalisation.....	1
Travaux publics : déneigement.....	1
Zonage et urbanisme : clôtures, haies .....	1
Zonage et urbanisme : autres.....	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

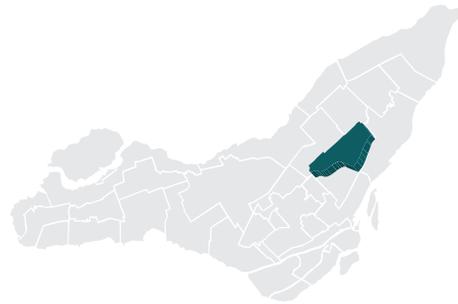
La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	2
La plainte n'est pas fondée .....	3
L'engagement est devenu caduc (voir p. 37).....	1
L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée .....	2

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 5

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 56

(en jours ouvrables)

## Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie



**Plaintes et demandes d'information reçues** 73

**Enquêtes lancées en 2022** 16

### Sujet des enquêtes

Dommages matériels : réclamation monétaire .....	1
Immeubles : entretien .....	1
Nuisances : bruit .....	3
Nuisances : autres ou combinaison .....	2
Ruelles .....	1
Travaux publics : chaussée, trottoirs .....	1
Travaux publics : circulation, signalisation .....	1
Travaux publics : déchets, recyclage, compost .....	1
Travaux publics : déneigement .....	1
Travaux publics : propreté .....	1
Zonage et urbanisme : permis .....	1
Zonage et urbanisme : autres .....	2

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

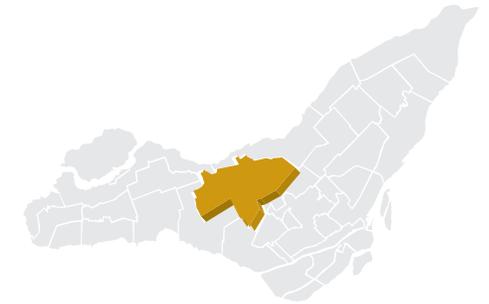
(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et le dossier est réglé .....	19
La plainte est fondée et un engagement est souscrit .....	2
L'engagement est respecté .....	1
La plainte n'est pas fondée .....	6
L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée .....	2

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 8

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 250  
(en jours ouvrables)

## Arrondissement de Saint-Laurent



**Plaintes et demandes d'information reçues** 22

**Enquêtes lancées en 2022** 3

### Sujet des enquêtes

Nuisances : bruit .....	1
Immeubles : salubrité .....	1
Travaux publics : déneigement .....	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

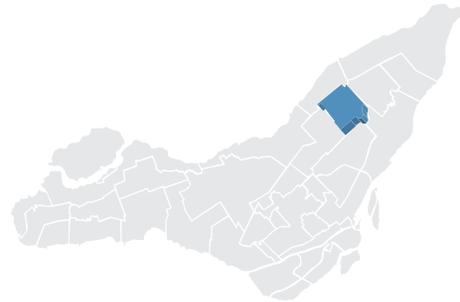
(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et le dossier est réglé .....	1
La plainte n'est pas fondée .....	2

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 3

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 299  
(en jours ouvrables)

## Arrondissement de Saint-Léonard



<b>Plaintes et demandes d'information reçues</b>	<b>10</b>
<b>Enquête lancée en 2022</b>	<b>1</b>
<b>Sujet de l'enquête</b>	
Travaux publics : déneigement.....	<b>1</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

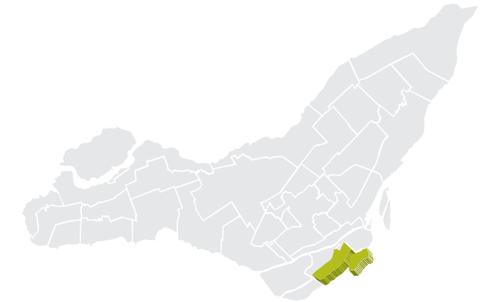
(toutes années d'ouverture confondues)

Le citoyen s'est désisté.....	<b>1</b>
-------------------------------	----------

<b>Enquête en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>1</b>
--	----------

<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>117</b>
---	------------

## Arrondissement de Verdun



<b>Plaintes et demandes d'information reçues</b>	<b>21</b>
<b>Enquêtes lancées en 2022</b>	<b>7</b>
<b>Sujet des enquêtes</b>	

Arbres.....	<b>1</b>
Itinérance, cohabitation sociale.....	<b>1</b>
Nuisances : circulation.....	<b>1</b>
Travaux publics : déneigement.....	<b>1</b>
Travaux publics : propreté.....	<b>1</b>
Zonage et urbanisme : permis.....	<b>2</b>

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

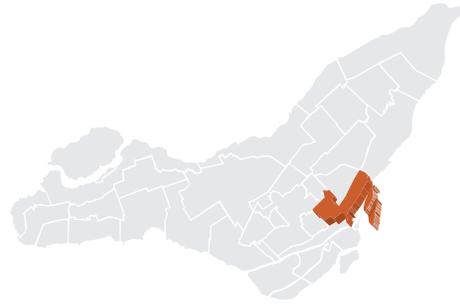
(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	<b>2</b>
L'engagement est respecté.....	<b>3</b>
L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée.....	<b>1</b>

<b>Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>3</b>
---	----------

<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>80</b>
---	-----------

## Arrondissement de Ville-Marie



**Plaintes et demandes d'information reçues** 78

**Enquêtes lancées en 2022** 9

### Sujet des enquêtes

Droits de la personne .....	1
Nuisances : bruit .....	2
Nuisance : circulation .....	1
Stationnements municipaux, vignettes, débarcadères.....	1
Sécurité (autre qu'incendie) .....	2
Travaux publics : déneigement.....	1
Zonage et urbanisme : permis.....	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

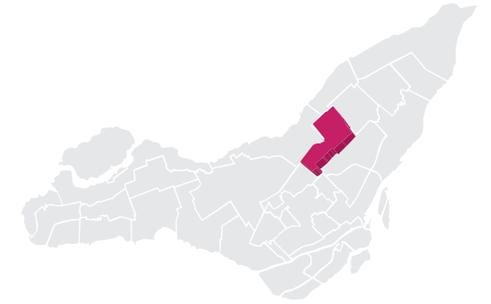
(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	3
La plainte n'est pas fondée .....	3

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 6

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 269  
(en jours ouvrables)

## Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension



**Plaintes et demandes d'information reçues** 82

**Enquêtes lancées en 2022** 7

### Sujet des enquêtes

Accessibilité universelle .....	1
Immeubles : salubrité.....	1
Services aux citoyens : communications et informations.....	1
Stationnements municipaux, vignettes, débarcadères.....	1
Travaux publics : déneigement.....	2
Travaux publics : propreté.....	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

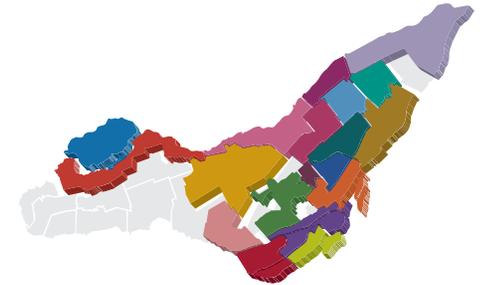
La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	1
La plainte est fondée et un engagement est souscrit.....	2
La plainte n'est pas fondée .....	1

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 7

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 270  
(en jours ouvrables)



## Plaintes, demandes d'information et enquêtes qui concernent tous les arrondissements



<b>Plaintes et demandes d'information reçues</b>	<b>5</b>
<b>Enquêtes et analyses lancées en 2022</b>	<b>2</b>
<b>Sujet des enquêtes</b>	
Animaux .....	1
Remorquage .....	1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée .....	<b>1</b>
--	----------

<b>Enquête en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>1</b>
--	----------

<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>6</b>
---	----------

## Les services centraux

### Service des affaires juridiques Direction des affaires civiles

Plaintes et demandes d'information reçues	110
Enquêtes lancées en 2022	5
<b>Sujet des enquêtes</b>	
Dommages matériels : Réclamation monétaire, demande de réparation.....	5

#### Résultat des enquêtes fermées en 2022 (toutes années d'ouverture confondues)

L'Odm a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée .....	1
La plainte n'est pas fondée .....	1

<b>Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>3</b>
---	----------

<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>44</b>
---	-----------

### Service des affaires juridiques Direction des poursuites pénales et criminelles

Plaintes et demandes d'information reçues	11
Enquête lancée en 2022	1
<b>Sujet des enquêtes</b>	
Divers .....	5

#### Résultat des enquêtes fermées en 2022 (toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	1
--	---

<b>Enquête en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>0</b>
--	----------

<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>63</b>
---	-----------

### Service des affaires juridiques Direction des projets spéciaux, du soutien général et du service à la clientèle (cour municipale)

Plaintes et demandes d'information reçues	70
Enquêtes lancées en 2022	2
<b>Sujet des enquêtes</b>	
Accès à l'information.....	1
Frais et perception .....	1

#### Résultat des enquêtes fermées en 2022 (toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et un engagement est souscrit.....	1
L'engagement est respecté.....	1

<b>Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>2</b>
---	----------

<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>256</b>
---	------------



## Service de la concertation des arrondissements

**Plaintes et demandes d'information reçues** 5

**Enquêtes lancées en 2022** 6

### Sujet des enquêtes

Animaux ..... 3  
 Déneigement ..... 1  
 Services aux citoyens : communications et informations ..... 1  
 Stationnement ..... 1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et le dossier est réglé ..... 1  
 La plainte n'est pas fondée ..... 1  
 L'OdM n'a pas juridiction ..... 2

**Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022** 3

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 76  
 (en jours ouvrables)

## Service de l'urbanisme et de la mobilité

**Plaintes et demandes d'information reçues** 4

**Enquêtes lancées en 2022** 2

### Sujet des enquêtes

Sécurité (autre qu'incendie) ..... 1  
 Travaux publics : chaussée, trottoirs ..... 1

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et un engagement est souscrit ..... 1  
 La plainte n'est pas fondée ..... 2

**Enquête en traitement au 31 décembre 2022** 1

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 82  
 (en jours ouvrables)

## Service de la diversité et l'inclusion sociale

**Plaintes et demandes d'information reçues** 5

**Enquêtes lancées en 2022** 3

### Sujet des enquêtes

Itinérance, cohabitation sociale ..... 3

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

Les recommandations sont partiellement respectées ..... 1  
 L'OdM n'a pas juridiction ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée ..... 2

**Enquête en traitement au 31 décembre 2022** 0

**Délai de traitement moyen des enquêtes** 49  
 (en jours ouvrables)



## Service de l'eau

<b>Plaintes et demandes d'information reçues</b>	<b>25</b>
<b>Enquêtes lancées en 2022</b>	<b>6</b>
<b>Sujet des enquêtes</b>	
Aqueduc, égouts .....	1
Dommages matériels : demande de réparation .....	1
Services aux citoyens : délais et procédures, communications et informations .....	2
Subventions .....	1
Zonage et urbanisme .....	1
<b>Résultat des enquêtes fermées en 2022</b> (toutes années d'ouverture confondues)	
La plainte n'est pas fondée .....	1
Le citoyen s'est désisté .....	1
<b>Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>4</b>
<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>35</b>

## Service de l'évaluation foncière

<b>Plaintes et demandes d'information reçues</b>	<b>13</b>
<b>Enquêtes lancées en 2022</b>	<b>2</b>
<b>Sujet des enquêtes</b>	
Services aux citoyens : courtoisie et comportement .....	1
Taxe foncières, évaluation .....	1
<b>Résultat des enquêtes fermées en 2022</b> (toutes années d'ouverture confondues)	
L'OdM n'a pas juridiction .....	1
<b>Enquête en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>1</b>
<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>4</b>

## Service de l'environnement

<b>Plaintes et demandes d'information reçues</b>	<b>4</b>
<b>Enquête lancée en 2022</b>	<b>1</b>
<b>Sujet de l'enquête</b>	
Nuisances .....	1
<b>Résultat des enquêtes fermées en 2022</b> (toutes années d'ouverture confondues)	
La plainte est fondée et le dossier est réglé .....	1
La plainte n'est pas fondée .....	1
<b>Enquête en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>1</b>
<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>358</b>

## Service des finances

<b>Plaintes et demandes d'information reçues</b>	<b>21</b>
<b>Enquêtes lancées en 2022</b>	<b>2</b>
<b>Sujet des enquêtes</b>	
Services aux citoyens : délais et procédures .....	1
Taxes .....	1
<b>Résultat des enquêtes fermées en 2022</b> (toutes années d'ouverture confondues)	
L'engagement est respecté .....	1
<b>Enquête en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>1</b>
<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>18</b>

## Service de la gestion et planification des immeubles

Plainte et demande d'information reçue	1
--	---

Enquêtes lancées en 2022	2
--------------------------	---

### Sujet des enquêtes

Relations entre locataires et propriétaires	1
---	---

Nuisances	1
-----------	---

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et le dossier est réglé	11
---	----

La plainte n'est pas fondée	1
-----------------------------	---

L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée	2
--	---

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022	4
--	---

Délai de traitement moyen des enquêtes	275
--	-----

(en jours ouvrables)

## Service de l'habitation

Plaintes et demandes d'information reçues	14
---	----

Enquêtes lancées en 2022	7
--------------------------	---

### Sujet des enquêtes

Services aux citoyens : délais et procédures	3
--	---

Subventions	4
-------------	---

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et un engagement est souscrit	1
---	---

L'OdM n'a pas juridiction ou a refusé d'intervenir	3
--	---

Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022	5
--	---

Délai de traitement moyen des enquêtes	33
--	----

(en jours ouvrables)

## Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports

Plaintes et demandes d'information reçues	19
---	----

Enquêtes lancées en 2022	6
--------------------------	---

### Sujet des enquêtes

Arbres	1
--------	---

Droits de la personne	3
-----------------------	---

Sports et loisirs	2
-------------------	---

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et le dossier est réglé	1
---	---

La plainte est fondée et un engagement est souscrit	5
---	---

La plainte n'est pas fondée	2
-----------------------------	---

Enquête en traitement au 31 décembre 2022	0
---	---

Délai de traitement moyen des enquêtes	118
--	-----

(en jours ouvrables)



## Services des infrastructures et du réseau routier

Plaintes et demandes d'information reçues	21
---	----

Enquêtes lancées en 2022	2
--------------------------	---

### Sujet des enquêtes

Services aux citoyens : communications et informations	1
--	---

Travaux publics : chaussée, trottoirs	1
---------------------------------------	---

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et un engagement est souscrit	1
---	---

L'engagement est respecté	1
---------------------------	---

La plainte n'est pas fondée	1
-----------------------------	---

L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée	1
--	---

Enquête en traitement au 31 décembre 2022	0
---	---

Délai de traitement moyen des enquêtes	148
--	-----

(en jours ouvrables)

## Service de la sécurité incendie

Plaintes et demandes d'information reçues	4
---	---

Enquête lancée en 2022	1
------------------------	---

### Sujet de l'enquête

Services aux citoyens	1
-----------------------	---

Enquête en traitement au 31 décembre 2022	1
---	---

Délai de traitement moyen des enquêtes	s.o.
--	------

(en jours ouvrables)

## Service du matériel roulant et des ateliers

Plainte et demande d'information reçue	0
--	---

Enquête lancée en 2022	1
------------------------	---

### Sujet de l'enquête

Nuisances	1
-----------	---

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

La plainte est fondée et le dossier est réglé	13
---	----

La plainte n'est pas fondée	1
-----------------------------	---

Enquête en traitement au 31 décembre 2022	1
---	---

Délai de traitement moyen des enquêtes	303
--	-----

(en jours ouvrables)

## Service de police de la Ville de Montréal

Plaintes et demandes d'information reçues	67
---	----

Enquête lancée en 2022	0
------------------------	---

### Résultat des enquêtes fermées en 2022

(toutes années d'ouverture confondues)

L'engagement est respecté	1
---------------------------	---

Enquête en traitement au 31 décembre 2022	0
---	---

Délai de traitement moyen des enquêtes	366
--	-----

(en jours ouvrables)

## Les sociétés paramunicipales et contrôlées par la Ville

### Agence de mobilité durable

<b>Plaintes et demandes d'information reçues</b>	<b>54</b>
<b>Enquête lancée en 2022</b>	<b>1</b>
<b>Sujet de l'enquête</b>	
Constat de stationnement.....	<b>1</b>
<b>Résultat des enquêtes fermées en 2022</b> (toutes années d'ouverture confondues)	
La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	<b>1</b>
La plainte est fondée et un engagement est souscrit.....	<b>1</b>
<b>Enquête en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>0</b>
<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>100</b>

### Société d'habitation et de développement de Montréal

<b>Plaintes et demandes d'information reçues</b>	<b>11</b>
<b>Enquêtes lancées en 2022</b>	<b>7</b>
<b>Sujet des enquêtes</b>	
Immeubles : salubrité.....	<b>6</b>
Relations entre locataires et propriétaires.....	<b>1</b>
<b>Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>8</b>
<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>S.O.</b>

### Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

<b>Plaintes et demandes d'information reçues</b>	<b>39</b>
<b>Enquêtes lancées en 2022</b>	<b>14</b>
<b>Sujet des enquêtes</b>	
Accès au logement social.....	<b>3</b>
Immeubles : salubrité.....	<b>3</b>
Immeubles : entretien.....	<b>2</b>
Nuisances : bruit.....	<b>1</b>
Relations entre locataires et propriétaires.....	<b>3</b>
Services aux citoyens : communications et informations, procédures et délais.....	<b>2</b>
<b>Résultat des enquêtes fermées en 2022</b> (toutes années d'ouverture confondues)	
La plainte est fondée et le dossier est réglé.....	<b>3</b>
La plainte est fondée et un engagement est souscrit.....	<b>2</b>
La plainte n'est pas fondée.....	<b>4</b>
Le citoyen s'est désisté.....	<b>1</b>
L'OdM a refusé d'intervenir ou a dirigé la personne plaignante vers l'entité concernée.....	<b>3</b>
<b>Enquêtes en traitement au 31 décembre 2022</b>	<b>4</b>
<b>Délai de traitement moyen des enquêtes</b> (en jours ouvrables)	<b>77</b>





## Les entités politiques





# CRÉDITS PHOTOS

## **Portraits de Montréal**

Thibault Carron  
Samuel V. Rocheleau  
Mikaël Theimer

Couverture et dos, ainsi que les pages 16, 17, 18, 20, 22 et 23

## **Martine Doyon Photographe**

Martine Doyon  
Page 4

### **Dépôt Légal 2<sup>e</sup> trimestre 2023**

ISBN 978-2-7647-1942-8 (Imprimé français)  
ISBN 978-2-7647-1943-5 (PDF français)  
ISBN 978-2-7647-1944-2 (Imprimé anglais)  
ISBN 978-2-7647-1945-9 (PDF anglais)

ISSN 1929-719X (Imprimé français)  
ISSN 1929-7203 (En ligne français)  
ISSN 1929-7211 (Imprimé anglais)  
ISSN 1929-722X (En ligne anglais)

Rédaction : L'équipe de l'OdM  
Révision : Yvonne Lemay  
Traduction : François Shalom  
Graphisme : fig.com graphique



AQUÍ PARA TI

ISIT LA POU OU

здесь для вас

در اینجا برای شما

এখানে তোমার জন্য

בשבילך כאן איפה זגאזע ללע

هنا لأجلك

QUI PERTE

ICI  
POUR  
VOUS

AQUÍ PARA

VOCÊ

HERE

FOR YOU

LÁKWE'S AKWAHSIÉ:NEN'

HIER FÜR DICH

Nitihtaanaan uuth che

εδώ για σένα uhchi wiichihiitaah

HAPA KWAKO

ここにあなたのために

