



RAPPORT ANNUEL 2024

ICI POUR VOUS



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
Internet : ombudsmandemontreal.com

MOT DE L'OMBUDSMAN



M^e Nadine Mailloux souligne 25 ans de pratique d'ombudsman

Marquer 25 ans de pratique d'ombudsman suscite, au premier chef, la réflexion; une réflexion teintée bien sûr d'un peu de fierté, mais surtout, d'humilité.

En 1995, lorsque la Faculté de droit de l'Université de Montréal m'a envoyée, en cours de bac, dans un CHSLD afin d'apporter du soutien juridique bénévole au comité d'usagers dans le processus de traitement des plaintes, je ne me doutais pas que cette contribution orienterait et colorerait tout le reste de mon parcours professionnel. J'ai toutefois compris, dès ce moment, que si j'avais la chance d'évoluer au service des gens (citoyens, patients, usagers, etc.) dans l'axe de la prévention et du règlement des différends, que si je pouvais les aider à faire valablement valoir leurs droits, je serais toujours du bon côté de l'histoire.

Et j'y suis depuis. Du bon côté.

Du côté de l'analyse rigoureuse et studieuse des faits et des circonstances, de l'appréciation non complaisante du droit ET de l'équité. Du côté de la compassion sincère, de la bienveillance (la vraie), de la transparence, mais également de la lucidité, de la vérité. Du côté de l'évolution des pratiques et des mentalités. Du désir non équivoque de les améliorer.

Voilà pour la fierté.

Mais l'humilité doit aussi teindre de façon systématique le travail d'ombudsman. Car pour rétablir la confiance, il faut comprendre, convaincre, entendre et avoir le désir de bâtir, non de démolir.

À une époque où rien ne peut être tenu pour acquis en matière de démocratie et de gouvernance, des remparts tels que les ombudsmans sont plus que jamais essentiels. Ils sécurisent les contours de la délicate relation entre les organisations et leurs utilisateurs. Ils s'assurent que les administrations publiques tendent l'oreille lorsqu'il est question d'améliorer la confiance que les contribuables doivent avoir envers elles.

Certains diront qu'il s'agit d'un domaine d'exercice axé sur le conflit. J'ai toujours plutôt vu mon rôle comme un outil de réconciliation, comme une façon de raccommoder la relation qui n'a d'autre choix que d'exister, par exemple, entre une ville et ses citoyens et citoyennes, parce que dans toute bonne relation, il est possible de se quereller momentanément et de s'aimer quand même.

Car en effet, l'Ombudsman de Montréal (OdM) s'emploie tous les jours à réconcilier des Montréalais et Montréalaises avec leur ville :

- En intervenant pour s'assurer qu'une nouvelle voie cyclable respecte les principes d'accessibilité universelle, de sécurité et de participation publique;
- En travaillant à ce que des citoyens et citoyennes cessent de voir de l'eau jaunâtre s'écouler de leur robinet;
- En obtenant qu'une place réservée soit octroyée à une citoyenne à mobilité réduite dont la condition de santé a malheureusement évolué;
- En s'assurant que des citoyens n'aient pas à payer des frais d'occupation du domaine public qui ne sont pas applicables dans leur cas;
- En faisant reconnaître les droits acquis d'un citoyen à un stationnement situé en façade de sa propriété;
- En faisant respecter le droit d'un commerçant à ne pas voir son établissement pris en otage par un chantier de construction voisin;
- En faisant modifier la façon de tarifier l'occupation du domaine public devant des parcomètres afin d'éviter que des citoyens soient facturés de manière disproportionnée;

MOT DE L'OMBUDSMAN

- En intervenant pour qu'un citoyen en fauteuil roulant motorisé, momentanément prisonnier du 15^e étage d'un immeuble dont les ascenseurs sont en panne et qui s'adresse aux services d'urgence de la Ville de Montréal pour obtenir de l'aide, ne voit plus jamais sa demande d'assistance refusée;
- En retardant l'expulsion d'un citoyen du service d'hébergement d'urgence où il loge temporairement et en obtenant qu'une procédure équitable soit mise en place;
- En obtenant que des citoyens soient remboursés dans le cadre du programme de remplacement des entrées d'eau en plomb.

Chaque cas est propre aux personnes qui sollicitent notre aide. Chaque histoire est différente. Parfois complexe, parfois menant à une solution systémique d'envergure, parfois plutôt simple et menant à une solution individuelle, chaque dénouement fait une différence dans le quotidien de ces personnes ou de ces familles.

La constante réside dans le désir de l'ombudsman de s'assurer que les Montréalais et Montréalaises obtiennent les services auxquels ils ont droit, et que leur confiance dans la capacité de cette belle et grande ville de corriger le tir quand c'est nécessaire soit restaurée. Et lorsque le correctif ne vient pas naturellement ou suffisamment rapidement, nous sommes là, pour vous.

Radine Lalloux





Table des matières

MOT DE L'OMBUDSMAN 3

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL 8

À propos de M^e Nadine Mailloux 9

Notre équipe 10

L'année en un coup d'œil 11

Que peut faire l'OdM ? 15

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* 18

NOTRE IMPACT : EN MODE SOLUTION 21

Avis-conseils 22

Nos dossiers de première ligne 23

PORTRAIT DES PLAINTES PAR ENTITÉ 24

Les arrondissements 25

• Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville 26

- Reconnaissance de droits acquis pour une aire de stationnement en façade : des citoyens soulagés

• Arrondissement d'Anjou 27

• Arrondissement de Côte-des-Neiges—
Notre-Dame-de-Grâce 28

- Les nuisances causées par des travaux de construction doivent cesser !

- Les inquiétudes soulevées par l'Ombudsman de Montréal trouvent un nouvel écho

• Arrondissement de Lachine 30

- Musique diffusée dans l'enceinte d'une piscine extérieure : un compromis atteint pour un meilleur vivre-ensemble !

• Arrondissement de LaSalle 31

- Renforcement de la vigilance de la patrouille animalière

• Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal 32

- De l'effet inéquitable de frais d'occupation temporaire du domaine public

- Des témoins de la crise des vulnérabilités à tous les jours

• Arrondissement Le Sud-Ouest 34

- Un escalier ou des marches ?

- Imbroglie concernant l'installation de deux thermopompes en façade d'un immeuble

• Arrondissement de L'Île-Bizard—Sainte-Geneviève 36

- De l'eau jaunâtre depuis des années

- Quand des notes insuffisantes rendent sceptique...

• Arrondissement de Mercier—Hochelaga-Maisonneuve 38

- Un promoteur mécontent de l'application du *Règlement pour une métropole mixte* et des délais de traitement de ses demandes de permis

- Gestion des nuisances générées par les opérations d'une usine dans un quartier résidentiel : patience, collaboration et investissements majeurs

• Arrondissement de Montréal-Nord 41

• Arrondissement d'Outremont 42

- Nuisances causées par le transport scolaire : des pistes de solutions identifiées

• Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro 43

- Règles relatives aux branchements d'eau et d'égout : des communications améliorées

• Arrondissement de Rivière-des-Prairies—
Pointe-aux-Trembles 44

- Accommodement pour une citoyenne atteinte d'une maladie dégénérative

• Arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie 45

- Le passage du temps ne confère aucun droit à une construction non conforme

• Arrondissement de Saint-Laurent	46
- Une mise à jour nécessaire	
• Arrondissement de Saint-Léonard	47
• Arrondissement de Verdun	48
- Demande concernant des travaux municipaux en sous-traitance : l'arrondissement doit mieux documenter	
• Arrondissement de Ville-Marie	49
- Réduction des nuisances causées au voisinage par l'occupation temporaire du domaine public d'un chantier privé	
- Solution aux nuisances liées au stationnement sur rue non tarifé près d'un grand parc	
- Déplacements sur la glace	
• Arrondissement de Villieray—Saint-Michel—Parc-Extension	51
- Stationnements pour personnes à mobilité réduite déplacés : des citoyens se sentent oubliés	
- Quand le voisin est une cour arrière de commerce jonchée de déchets	

Les services	53
• Service des affaires juridiques – Bureau des réclamations	53
- Renforcement de l'équité procédurale dans le traitement des réclamations	
• Service de la concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne	54
- Vers une amélioration du déneigement des débarcadères	
- Procédure améliorée dans un suivi de dossier	
• Service du développement économique	56
• Service de la diversité et de l'inclusion sociale	57
- Des témoins de la crise des vulnérabilités à tous les jours	
• Service de l'eau	58
- Programme de remplacement des entrées d'eau en plomb : deux factures de 4 500 \$ annulées	
- Procédure améliorée dans un suivi de dossier	
• Service de l'environnement	60
- Gestion des nuisances générées par les opérations d'une usine dans un quartier résidentiel : patience, collaboration et investissements majeurs	

• Service des finances et de l'évaluation foncière	62
• Service de la gestion et de la planification des immeubles	63
• Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports	63
• Service du greffe	64
- Représentation de femmes voilées à l'hôtel de ville et dans une exposition extérieure	
• Service de l'habitation	66
• Service des infrastructures du réseau routier	66
• Service de sécurité incendie de Montréal	67
- Devoir d'assistance à un citoyen à mobilité réduite captif d'un immeuble commercial	
• Service de la stratégie immobilière	68
• Service de l'urbanisme et de la mobilité	69
- Sécurisation de l'intersection des rues Cartier et Sherbrooke Est	
- Corridor de mobilité durable Henri-Bourassa : de la participation publique à un aménagement sécuritaire et universellement accessible	

Les autres entités	71
• Agence de mobilité durable (AMD)	71
- Signalisation temporaire de stationnement : des constats retirés	
• Corporation de gestion des marchés publics de Montréal	72
• Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	73
- Fin de l'hébergement temporaire d'urgence deux semaines avant Noël, en pleine crise du logement, et équité procédurale	
• Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	75



AQUÍ PARA TI

ISIT LA POU OU

здесь для вас

HAPA KWAKO

در اینجا برای شما

এখানে তোমার জন্য

כאן בשבילך

ਇੱਥੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ

AQUI PARA
VOCÊ

ICI POUR VOUS

هنا لأجلك

QUI PERTE

ここにあなたのために

LÁKWE'S AKWAHSIÉ:NEN'

HIER FÜR DICH HERE FOR YOU

Nitihtaanaan uuth che

εδώ για σένα

uhchi wiichihiitaah



L'Ombudsman de Montréal



Sans vous rien de tout cela n'aurait été possible.
Merci pour votre grande écoute, votre disponibilité,
votre humanisme, vous faites un travail remarquable
dans l'ombre mais jamais je n'oublierai tout ce que
vous avez fait pour moi. »

N. H.

À PROPOS DE M^E NADINE MAILLOUX

L'Ombudsman
de Montréal

M^e Nadine Mailloux est diplômée de la Faculté de droit de l'Université de Montréal et elle est membre du Barreau du Québec depuis 1999. Elle est médiatrice accréditée par le Barreau du Québec et par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, et membre de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada.

M^e Mailloux est présidente du Forum canadien des ombudsmans (FCO). Elle s'inspire ainsi des meilleures pratiques et profite de l'expérience d'ombudsmans reconnus à travers le Canada pour leur expertise. Elle siège également au Comité des adhésions et co-préside le Comité des communications de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie.

M^e Mailloux codirige le programme de certificat « Advanced Issues in Ombuds Practice » à l'Osgoode Hall Law School de l'Université York, à Toronto. Ce programme est offert par des ombudsmans réputés du Canada et de l'international et s'adresse aux ombudsmans d'expérience. Elle propose, depuis des années, de nombreuses formations sur les meilleures pratiques d'ombudsman. Elle codirige et enseigne au sein du programme Ombudsman: notions essentielles et meilleures pratiques de la faculté de droit de l'Université de Sherbrooke et du FCO.

Elle fait également partie des trois membres élus représentant l'Amérique du Nord au conseil d'administration de l'Institut international de l'ombudsman (IOI) et siège au Comité de relations avec l'Organisation des Nations unies (ONU) de l'IOI.

M^e Mailloux exerce le rôle d'ombudsman depuis 25 ans. Elle a orienté la majeure partie de sa carrière vers les modes alternatifs de résolution de conflits. D'abord ombudsman de deuxième instance à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, elle a ensuite pratiqué cette fonction au sein d'un grand centre hospitalier universitaire et, subséquemment, d'un centre universitaire de santé et de services sociaux. Nommée ombudsman de la Ville de Laval par la Commission municipale du Québec en 2013, elle y a implanté le bureau et a mis son expertise au service des citoyennes et des citoyens de cette ville jusqu'à sa nomination à titre d'ombudsman de Montréal, en août 2020.

M^e Mailloux a coordonné pendant quelques années une clinique juridique bénévole en milieu défavorisé. Elle est également ombudsman pro bono au sein du Phare Enfants et Familles, un organisme sans but lucratif offrant répit et soutien aux familles d'enfants affligés par une maladie nécessitant des soins complexes.

Tout au long de sa carrière, M^e Nadine Mailloux a résolument adopté une philosophie de collaboration marquée par une approche bienveillante visant à offrir une alternative aux plaignantes et aux plaignants s'estimant lésés. La transparence, l'équité décisionnelle, le respect, l'authenticité et l'ouverture sont parties prenantes de son processus de recherche de solutions et expliquent assurément le succès qu'elle a rencontré au fil des ans dans la résolution des situations portées à son attention.



NOTRE ÉQUIPE

L'Ombudsman
de Montréal

Dans l'exécution de son mandat, l'ombudsman est appuyée par :

- une cheffe de bureau
- trois techniciens en recherche et enquête
- six conseillères à l'ombudsman dont deux conseillères juridiques
- deux adjointes de direction



Fabienne Léonard
Conseillère
à l'ombudsman



Rose-Michelle Durand
Technicienne en recherche
et enquête



Léa Préfontaine
Conseillère
à l'ombudsman



Josée Ringuette
Conseillère juridique
à l'ombudsman



Sandra Bricotte
Adjointe
de direction



Anouk Violette
Conseillère
à l'ombudsman



**Wilson Tantacuré
Collazos**
Technicien en recherche
et enquête



Laurence Delage
Conseillère
à l'ombudsman



Henrico Jean-Charles
Technicien en recherche
et enquête



Eliane Fournier-Pleau
Adjointe
de direction sénior



Mireille Tardif
Cheffe de bureau



Brigitte Ducas
Conseillère juridique
à l'ombudsman

L'ANNÉE EN UN COUP D'ŒIL

L'Ombudsman
de Montréal

L'OdM a lancé

192 enquêtes

dont

50 à son initiative

et a poursuivi
l'enquête
déjà en cours

dans

91 dossiers

L'OdM a obtenu

16 engagements
de la Ville
de Montréal

a effectué

39 suivis
d'engagements

et

2 suivis de
recommandation



Dossiers traités en 2024

2164

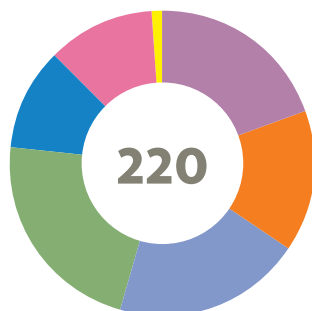
L'ANNÉE EN UN COUP D'ŒIL

CE DONT LES CITOYENS NOUS ONT PARLÉ LE PLUS EN 2024

L'Ombudsman
de Montréal

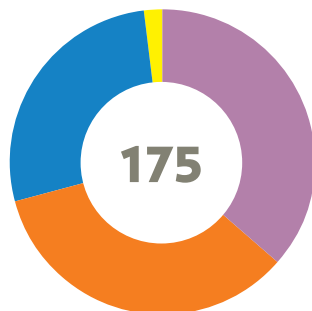
Travaux publics

- aqueduc et égout (43)
- chaussée et trottoirs (33)
- circulation et signalisation (44)
- compostage, déchets et recyclage (49)
- déneigement (24)
- propreté (25)
- autre ou combinaison (2)



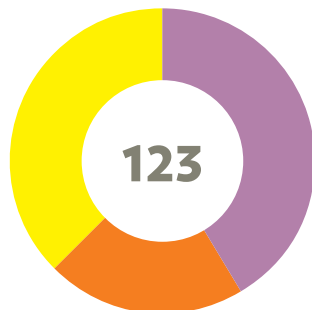
Services aux citoyens

- communications (64)
- comportements (60)
- procédures et délais (48)
- autre ou combinaison (3)



Nuisances

- bruit (51)
- circulation (26)
- autre ou combinaison (46)



Réclamations pour dommages
corporels ou matériels

106

Immeubles : entretien et salubrité

89

Constats d'infraction

78

Arbres, jardins communautaires
et parcs

66

Permis de transformation,
construction ou démolition

55

Accessibilité universelle

43

Clôtures, haies,
entrées charretières et autres

40

Stationnements et débarcadères

38

Relations de travail

36

Droits de la personne et éthique

33

Taxes

29

Voies cyclables

27

Itinérance et cohabitation sociale

25

L'ANNÉE EN UN COUP D'ŒIL

EN 2024, NOUS AVONS ENQUÊTÉ SUR CES SUJETS

L'Ombudsman
de Montréal

Accessibilité universelle	24
Travaux publics	21
Nuisances	17
Arbres, jardins communautaires et parcs	13
Services aux citoyens : communications, comportements, procédures et délais	12
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	11
Itinérance et cohabitation sociale	11
Permis de transformation, construction ou démolition	9
Immeubles : entretien et salubrité	8
Domaine public : occupation ou activités commerciales	7
Participation citoyenne	7
Constats d'infraction	6
Voies cyclables	6
Droits de la personne	5
Subventions	4
Accès au logement abordable	3
Animaux	3
Réclamation pour dommages matériels	3
Relations entre locataires et propriétaires (en lien avec la Ville de Montréal)	3
Ruelles	3

Sécurité	3
Stationnements et débarcadères	3
Taxes	3
Environnement et développement durable	2
Sports et loisirs	2
Appels d'offres et contrats	1
Divers	1
Remorquage	1

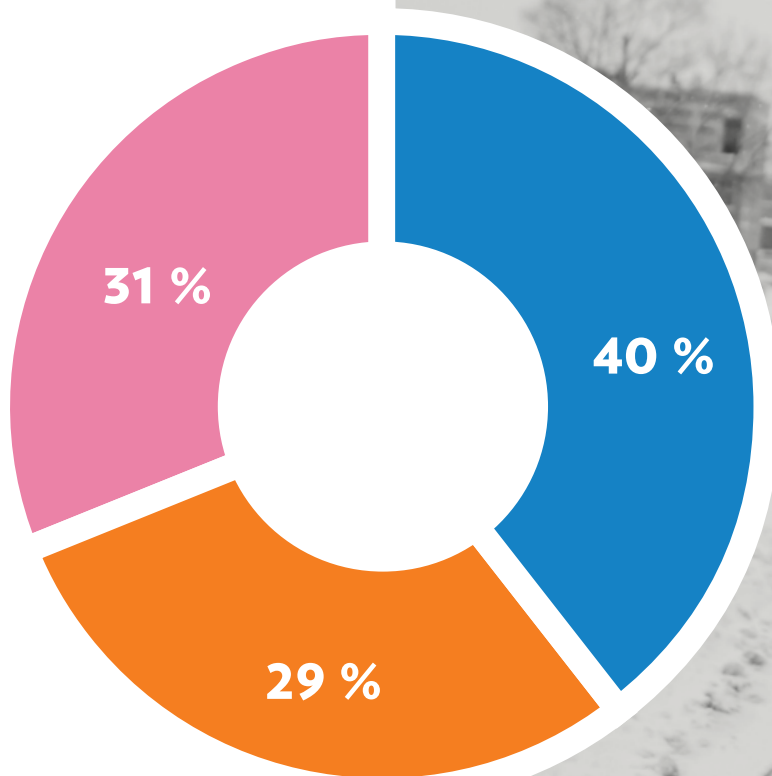


L'ANNÉE EN UN COUP D'ŒIL

EN 2024, NOS ENQUÊTES ONT EU POUR RÉSULTATS

L'Ombudsman
de Montréal

88
Enquêtes
en
traitement



112
Plaintes
fondées

83
Plaintes
non fondées



Bien que l'on espère toujours ne pas avoir à faire appel au bureau de l'Ombudsman, votre aide a été inestimable et votre soutien des plus rassurants tout au long de ce processus. »

O. M.

QUE PEUT FAIRE L'OdM ?

L'Ombudsman
de Montréal

Nous traitons les plaintes en dernier recours des citoyens et des citoyennes envers :

- l'administration d'un arrondissement ou d'un service de la Ville de Montréal;
- une société paramunicipale ou contrôlée par la Ville (par exemple, l'Office municipal d'habitation de Montréal, la Société d'habitation et de développement de Montréal, la Commission des services électriques de Montréal, etc.);
- toute personne ou entité qui réalise des tâches pour la Ville (par exemple, un entrepreneur chargé de la cueillette municipale des ordures).

Nous pouvons enquêter lorsqu'une personne estime qu'une décision, une recommandation, une action ou une inaction de la Ville de Montréal :

- leur a causé du tort ou un préjudice;
- n'a pas respecté ses droits; ou
- a mené à un abus, une injustice ou de la négligence.

Nous avons un pouvoir de recommandation :

- L'OdM n'a pas le pouvoir d'imposer ses conclusions. Son approche en est une de collaboration et de persuasion.

Nous intervenons de notre propre initiative afin d'identifier et de résoudre des situations problématiques, souvent systémiques dans le fonctionnement de la Ville de Montréal.

Nous informons les citoyennes et les citoyens sur leurs droits municipaux, dans un langage clair et par différents moyens : en rejoignant des groupes communautaires, en donnant des formations, en allant à la rencontre de la population et des membres du personnel dans les arrondissements, de même que par l'entremise de nos publications sur les médias sociaux, etc.

Nous sensibilisons l'appareil décisionnel municipal à certaines problématiques et, lorsque pertinent, nous alimentons les réflexions.

Nous partageons l'expérience acquise avec les gestionnaires de la Ville ainsi qu'avec d'autres ombudsmans et organismes.



QUE PEUT FAIRE L'OdM ?

L'Ombudsman de Montréal



Je profite de l'occasion pour remercier encore une fois toutes les personnes de votre bureau qui se sont impliquées dans ce dossier et souligner leur professionnalisme. » L. C.

Caractéristiques essentielles

Nous remercions la Ville de Montréal d'avoir toujours scrupuleusement respecté les caractéristiques essentielles de l'OdM.

Indépendance et autonomie – L'OdM n'est pas en lien de subordination vis-à-vis la Direction générale et les élus et les élus.

Accessibilité – Le recours à l'OdM est gratuit. La procédure pour déposer une plainte est simple et facile.

Impartialité – L'OdM n'a aucun parti pris envers les personnes portant plainte ni envers la Ville.

Confidentialité – Les informations recueillies auprès des personnes portant plainte ou représentant la Ville ainsi que leurs identités respectives ne sont révélées que dans la mesure où cela serait requis pour traiter le dossier. La *Loi sur les cités et villes* prévoit que l'OdM n'est pas contraignable devant les tribunaux et que ses dossiers ne sont pas assujettis aux lois d'accès à l'information.

Imputabilité – Chaque année, l'OdM doit présenter un rapport annuel de ses activités. Ce rapport est public.

Valeurs

Certaines valeurs teintent toutes nos actions et interventions. Nous en faisons constamment la promotion.

Respect – Celui-ci doit être mutuel et n'est pas négociable.

Empathie – Nous tentons systématiquement de comprendre ce que ressent notre interlocutrice ou notre interlocuteur pour adapter notre approche en conséquence.

Transparence – La procédure et les règles applicables doivent être claires. La portée et les limites de nos pouvoirs doivent être expliquées.

Impartialité – Nous abordons chaque dossier sans idée préconçue.

Rigueur – Avant de nous faire une opinion sur un dossier, nous lisons attentivement tous les documents pertinents, nous visitons les lieux (si requis), nous analysons la réglementation et la jurisprudence pertinentes et nous discutons avec toutes les parties concernées.

Équité – Les normes doivent être justes et appliquées de manière équitable pour toutes et tous.

Intégrité – Il faut agir avec honnêteté et probité. Il faut éviter et dénoncer tout risque de conflit d'intérêt, réel ou apparent.

QUE PEUT FAIRE L'OdM ?

LA PLACE DE L'ÉQUITÉ DANS TOUT CELA !

L'Ombudsman
de Montréal

La recherche de l'équité est une constante fondamentale dans le travail de l'ombudsman.

Agir avec équité, c'est :

- vous traiter avec égard et respect;
- vous donner une chance de faire valoir votre point de vue;
- appliquer les règles qui gouvernent votre situation, de façon raisonnable et sans discrimination.

Pour chaque dossier traité, nous vérifions donc si l'ensemble du processus entourant la décision administrative qui vous concerne est équitable. Attention de ne pas confondre équité et égalité de traitement, car quelques fois, l'équité nécessite justement d'ajuster l'approche aux circonstances particulières d'un dossier.

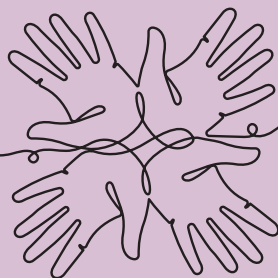
L'équipe de l'OdM :

- identifie le cadre juridique pertinent;
- évalue si les trois dimensions complémentaires de l'équité ont été respectées : l'équité procédurale, l'équité relationnelle et l'équité sur le fond.

Si l'une de ces composantes est défaillante, l'ensemble du processus peut être compromis et cela est susceptible d'engendrer, pour la personne visée, un sentiment d'injustice : la confiance dans tout le système en est ébranlée.

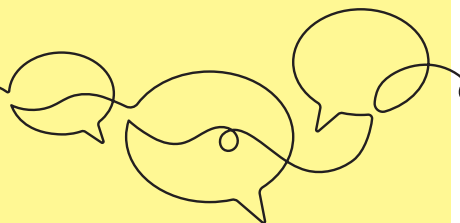
Concrètement, cela signifie que l'équipe de l'OdM s'assure que :

ÉQUITÉ PROCÉDURALE



- votre plainte a été entendue par une personne impartiale ayant un pouvoir décisionnel avant que la décision ne soit rendue. Le devoir d'équité procédurale impose certaines garanties (ex. : avis préalable, occasion de faire valoir son point de vue, décision motivée, etc.);

ÉQUITÉ RELATIONNELLE



- l'Administration a été à l'écoute de votre demande et s'est montrée raisonnablement accessible, transparente et réceptive;

ÉQUITÉ SUR LE FOND



- la décision prise est raisonnable et juste.



LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

L'Ombudsman
de Montréal

En vigueur depuis 2006, la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* établit les principes, les valeurs et les engagements de la Ville qui lient tous les membres du personnel et les personnes élues.

La Charte reconnaît aussi aux citoyennes et citoyens des droits, mais également des responsabilités, dont par exemple celles de contribuer au maintien de la propreté de la ville, de participer aux processus démocratiques, de préserver l'environnement, etc.

Les droits et responsabilités de la population, ainsi que les engagements de la Ville de Montréal sont divisés en sept thèmes principaux qui touchent divers aspects des activités municipales :

Vie démocratique (ex. : la participation citoyenne);

Vie économique et sociale (ex. : l'accès à l'eau ou la facilitation de l'accès à un lieu temporaire et sécuritaire pour dormir pour les personnes en situation d'itinérance);

Vie culturelle (ex. : l'accessibilité des lieux d'art et de culture);

Loisir, activité physique et sport (ex. : la construction, la rénovation ou l'amélioration des parcs, selon les besoins des quartiers);

Environnement et développement durable (ex. : le recyclage et la valorisation des déchets);

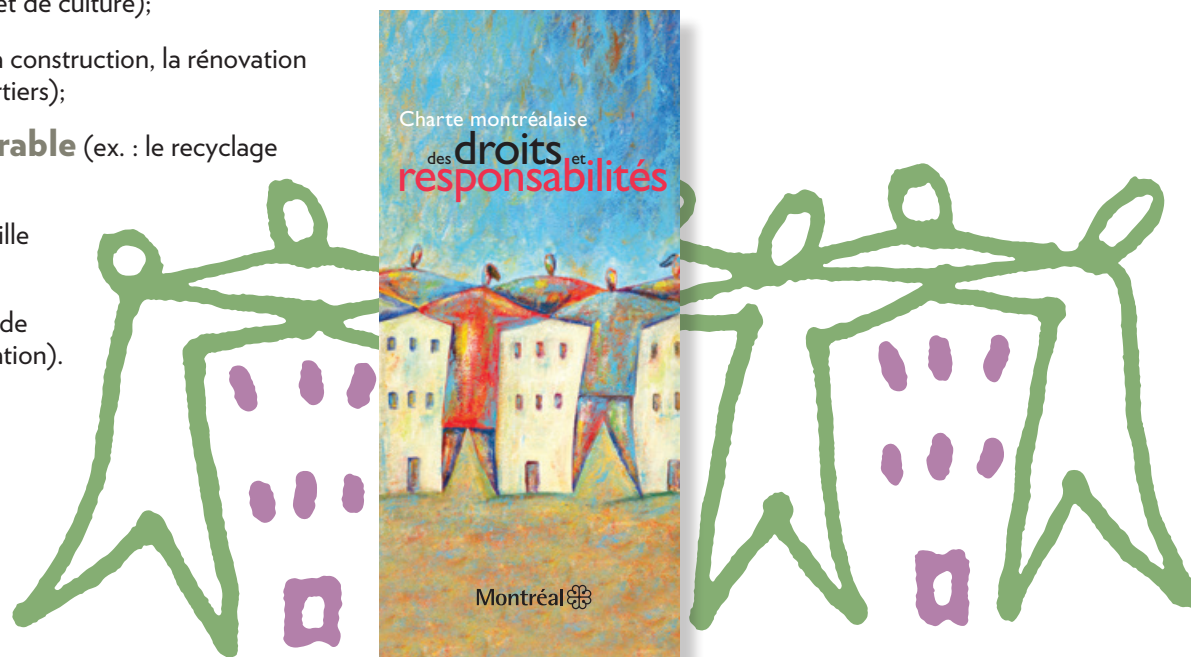
Sécurité (ex. : l'aménagement du territoire de la ville de façon sécuritaire);

Services municipaux (ex. : l'offre de services de qualité à la population avec respect et sans discrimination).

L'Ombudsman de Montréal veille au respect des droits, des responsabilités et des engagements énoncés dans la Charte. Nous sommes l'unique recours, puisque les citoyennes et les citoyens ne peuvent pas utiliser les tribunaux pour faire respecter la Charte.

Lorsqu'un engagement de la Charte est remis en cause, l'OdM dispose de compétences élargies. Nous pouvons non seulement intervenir sur l'appareil administratif de la Ville, mais également, sur les décisions votées par le comité exécutif, le conseil municipal ou un conseil d'arrondissement. Il s'agit d'une exception à la règle générale selon laquelle l'OdM n'a pas juridiction sur ces entités.

De plus, lorsqu'une enquête interpelle plus d'un engagement prévu à la Charte, l'OdM s'assure de trouver un équilibre entre ceux-ci. Par exemple, dans une enquête portant sur les aménagements urbains réalisés, l'équipe de l'OdM a dû pondérer l'engagement de favoriser les modes de transport collectifs et actifs en fonction de celui visant la sécurité dont les Montréalaises et les Montréalais doivent bénéficier sans partage. Il ne s'agit donc pas de prioriser, mais bien d'équilibrer les interventions.



LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

L'Ombudsman
de Montréal

Enquêtes lancées en 2024 qui impliquent la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* :

41

Pour consulter certains résumés de dossiers impliquant la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, consultez la section « [Portrait des plaintes par entité](#) », où vous trouverez les dossiers identifiés avec ce pictogramme :



Vie démocratique

Combattre toute forme de discrimination, incluant les profilages racial et social ainsi que les autres profilages discriminatoires; la pauvreté; l'exclusion sociale; le sexisme; le racisme; l'âgisme; le capacitisme; l'homophobie; la lesbophobie; la transphobie et la xénophobie, lesquels peuvent être de nature directe, indirecte, systémique et intersectionnelle et qui ont pour conséquence de miner les fondements d'une société libre, juste et démocratique	4
Soutenir l'égalité entre les femmes et les hommes	2
Faciliter l'accès aux documents pertinents aux affaires de la Ville	3
S'assurer du caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques par l'adoption et le maintien de procédures à cet effet	3
Promouvoir la participation publique	3

Vie économique et sociale

Maintenir, avec l'appui de ses partenaires gouvernementaux, des mesures d'aide aux populations vulnérables favorisant l'accès à un logement convenable et abordable	1
Prendre des mesures adéquates, avec l'appui de ses partenaires, pour que soit fourni aux personnes itinérantes, dans la mesure où elles en expriment le besoin et dès qu'elles le font, un gîte provisoire et sécuritaire	9
Prendre des mesures adéquates, avec l'appui des partenaires, pour prévenir et contrer la pauvreté et l'exclusion sociale	1

Vie culturelle

Soutenir le développement et la diversité des pratiques culturelles	1
---	---

Sécurité

Aménager son territoire de façon sécuritaire	7
Prendre des mesures visant à assurer la sécurité des citoyennes et des citoyens dans les espaces publics, notamment les parcs, les équipements collectifs et récréatifs	1
Soutenir des mesures préventives axées sur la sensibilisation et la participation des citoyennes et des citoyens, en collaboration avec les responsables de la sécurité publique et civile	9
Protéger l'intégrité physique des personnes et leurs biens	1

Services municipaux

Rendre des services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire	2
Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général	28

LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION DANS LES SERVICES MUNICIPAUX

L'Ombudsman
de Montréal

L'OdM est le gardien des engagements de la Ville de Montréal contenus à la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* visant à lutter contre toute forme de discrimination fondée sur un motif prohibé, dans ses sphères d'activités. Encore trop peu connue des personnes qui pourraient avoir besoin d'y recourir, la juridiction de l'OdM en matière de discrimination est vaste et singulière. L'OdM apporte une contribution unique en ce qui a trait au droit à l'égalité des citoyennes et des citoyens dans leurs relations avec la Ville.

Racisme systémique, discrimination religieuse, islamophobie, discrimination dans l'attribution de bénéfices en vertu d'un programme réglementaire, et discrimination fondée sur le handicap dans la fourniture de services municipaux sont autant d'exemples d'allégations formulées dans les plaintes que nous recevons. Nous apprécions rigoureusement les faits volumineux et parfois complexes, recueillis dans le cadre de ces enquêtes exhaustives, et, appliquons entre autres, les principes enchâssés dans la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec tels qu'interprétés par les tribunaux. Ce faisant, nous tenons compte de la réalité sociale évolutive.

Nous apportons des clarifications sur les éléments constitutifs des diverses manifestations de la discrimination et sur ceux qui n'en sont pas, aux personnes plaignantes et intervenantes de la Ville. Dans le cas où la plainte s'avère fondée, en plus du redressement accordé à la victime de discrimination, nous pouvons demander que des pratiques soient modifiées et que des mesures préventives soient mises en place pour empêcher que la conduite discriminatoire ne se reproduise.





Notre impact : en mode solution



Je vous remercie sincèrement pour votre aide précieuse dans l'obtention de ce permis de stationnement pour personnes handicapées. Votre soutien tout au long de ce processus a été inestimable et je suis très reconnaissante de votre assistance. »

F. C.

AVIS-CONSEILS

Notre impact : en mode solution

Occasionnellement, nous transmettons à des intervenants de la Ville nos commentaires et nos préoccupations à l'égard d'enjeux qui méritent, à notre avis, leur attention, et ce, parfois de façon immédiate. Il s'agit d'interventions ciblées que nous ne considérons pas comme des enquêtes formelles. Il arrive aussi que des représentants de la Ville nous consultent au sujet, par exemple, des services offerts à la population ou de l'amélioration de leurs procédures. Leur but n'est pas d'obtenir notre avis formel ou notre approbation, mais plutôt d'alimenter une réflexion en cours ou à venir. Nous répondons alors à leurs demandes avec plaisir puisque cela fait partie de notre rôle.

Voici un de ces avis que nous avons rédigés, en 2024 :

Pour un déneigement optimal des débarcadères des immeubles de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

En début d'année 2024, l'Ombudsman de Montréal obtient un gain important auprès de la Ville de Montréal pour l'amélioration du déneigement des débarcadères pour personnes à mobilité réduite. Ceux marqués par la signalisation officielle seront déblayés en continu dès que 5 cm de neige se seront accumulés, et ce, sur tout le territoire montréalais.

Nous avons, à l'hiver 2023-2024, été interpellés par deux locataires de l'OMHM résidant dans des logements adaptés. À ces deux endroits, il y avait des problèmes de déneigement du débarcadère. Nous constatons, dans les deux cas, que l'endroit n'était pas marqué par la signalisation officielle, mais seulement par des panneaux d'interdiction de stationnement.

Selon nos vérifications, de nombreux immeubles de l'OMHM sont dans cette situation.

Nous craignons conséquemment qu'à l'avenir, plusieurs résidences soient privées de la meilleure accessibilité hivernale aux débarcadères.

Nous avons fait part de nos préoccupations. Nous avons rencontré la direction de l'OMHM et lui avons transmis par lettre notre avis-conseil.

Nous soumettons que pour adapter ce type de signalisation devant un immeuble, la personne qui y réside ou qui en est propriétaire doit en faire la demande. Les arrondissements ne peuvent donc pas procéder unilatéralement : ils ne connaissent pas d'emblée la clientèle des immeubles non plus que leurs besoins.

Dans le contexte d'un immeuble collectif, il apparaît pertinent que cette démarche soit réalisée par le propriétaire, qui est responsable de l'aménagement de l'immeuble et de prévoir un parcours sans obstacle pour les logements adaptés.

Nous sollicitons donc l'implication de l'OMHM afin que les immeubles où la signalisation doit être adaptée soient identifiés et qu'une demande soit faite à cet égard auprès de l'arrondissement concerné.

L'OMHM accepte notre proposition et s'engage à procéder, au printemps 2025, à l'identification des bâtiments dont le débarcadère n'est pas adéquatement signalé. Il demandera ensuite aux arrondissements de faire les changements requis.



NOS DOSSIERS DE PREMIÈRE LIGNE

Notre impact :
en mode solution

Les membres de notre équipe de première ligne sont le premier contact des citoyens et citoyennes avec notre bureau : ils reçoivent leurs appels, leurs courriels et les formulaires de plainte. Ils prennent le temps d'écouter leurs demandes et de bien les comprendre. Lorsque les personnes qui s'adressent à nous n'ont pas encore épuisé les recours dont elles disposent, l'équipe les redirige vers la direction de l'arrondissement ou du service concerné. Lorsque leur demande ne relève pas de la Ville de Montréal, l'équipe les oriente vers une ressource susceptible de leur venir en aide.

Il arrive également que les membres de notre équipe de première ligne règlent les dossiers de plainte à cette même étape du processus. Parfois, il leur suffit d'obtenir une information manquante ou une confirmation pour clore le dossier ou encore, d'expliquer la plainte à l'entité concernée afin que cette dernière la prenne en charge. Il peut aussi s'agir de cas où tous les recours n'ont pas été épuisés, mais dont notre équipe de première ligne décide de s'occuper en raison de l'urgence de la situation ou de la vulnérabilité des personnes ayant formulé la plainte.



Je voulais vous remercier
de tout votre dévouement à
notre égard à moi et à mon mari.
De votre rigueur et de votre
professionnalisme qui m'ont
toujours impressionnée lorsque
je parlais avec vous.
Votre grande humanité fait de
vous une personne
unique. »

N. H.

Voici quelques exemples d'interventions de notre équipe de première ligne en 2024 :

Arrondissement d'Anjou

Des travaux sont en cours à l'angle du boulevard des Galeries-d'Anjou et de la rue Saint-Zotique et il n'y a pas de corridor de sécurité pour les piétons. Un citoyen vivant avec une déficience visuelle et utilisant une canne blanche comme aide au déplacement nous contacte pour nous faire part de la situation. À la suite de notre intervention auprès d'Info-travaux, un corridor de sécurité est rapidement aménagé et le citoyen est satisfait.

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

Une citoyenne se plaint de ne plus avoir accès à son logement pour récupérer ses biens et effets personnels. La Ville de Montréal a procédé à son évacuation en raison de l'état d'insalubrité de son logement. À la suite de notre intervention, des arrangements sont pris et un rendez-vous est proposé à la citoyenne afin d'avoir accès à son logement.

Arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie

Plusieurs citoyens se plaignent du mauvais déneigement du débarcadère pour personnes à mobilité réduite, du trottoir et de la traverse pour piétons à proximité de leur résidence. Ces infrastructures ne sont pas praticables en fauteuil roulant en raison du déblaiement inadéquat.

L'Ombudsman de Montréal communique avec l'arrondissement. Nous lui transmettons les photos soumises, qui démontrent les problématiques soulevées. L'arrondissement nous assure qu'il se charge de la situation et fera les suivis requis auprès des responsables.

Arrondissement de Villeray—Saint-Michel— Parc-Extension

Des travaux sont en cours sur la rue Lajeunesse et un citoyen nous mentionne que devant une adresse, il n'y a pas de rampe qui permet aux citoyens de se rendre sur la rue, ni par les escaliers devant la porte d'entrée, ni par la rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite. À la suite de notre intervention auprès d'Info-travaux, une rampe temporaire est installée et les résidents ont maintenant accès au domaine public.



Portrait des plaintes par entité

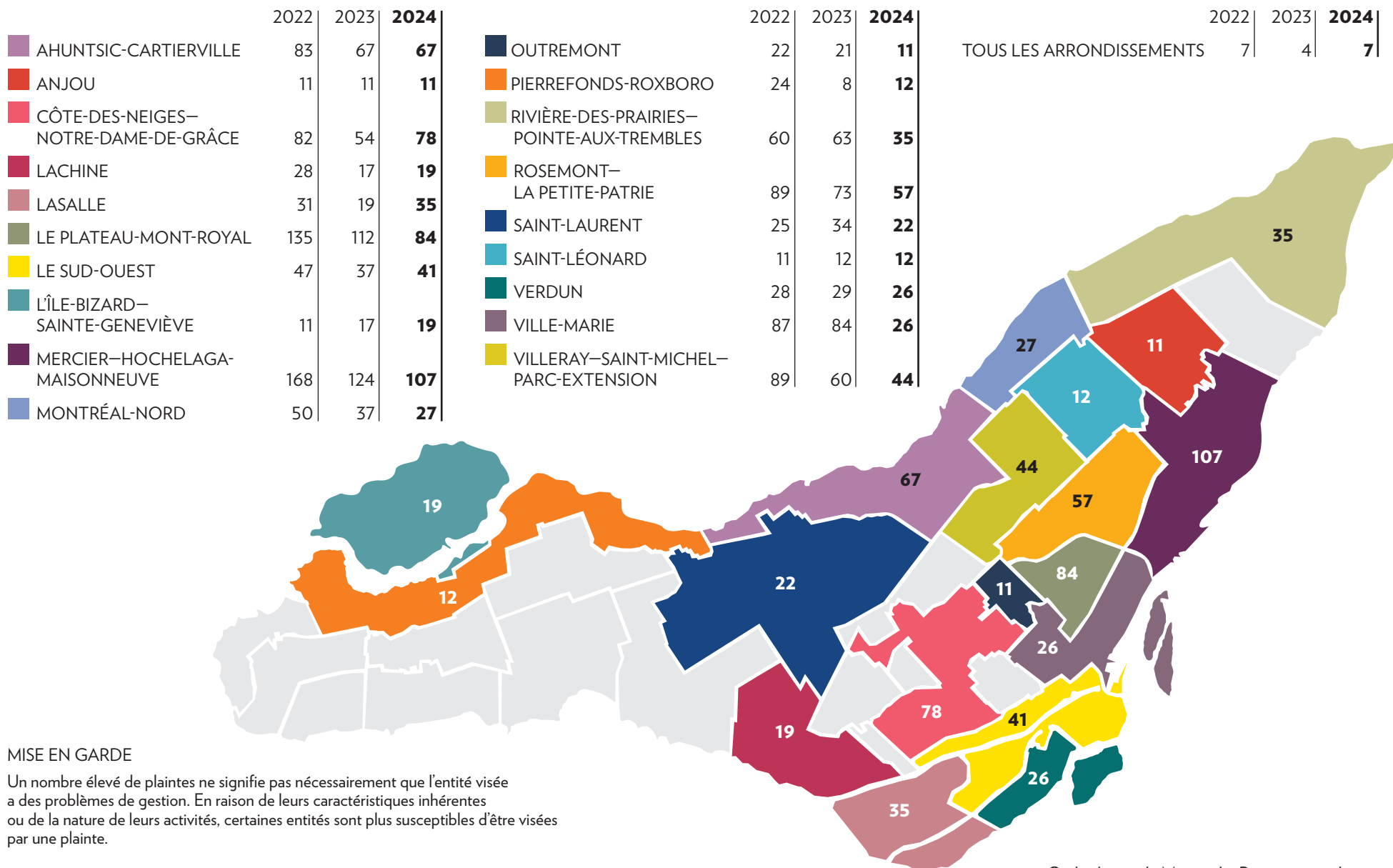


Je tiens à vous remercier énormément pour tout le travail que vous avez fait dans ce dossier, je pense qu'il n'était pas facile [...] J'aimerais que vous remerciez le gestionnaire qui a finalement pris la décision de procéder à cet émondage. »

J-M. S.

LES ARRONDISSEMENTS

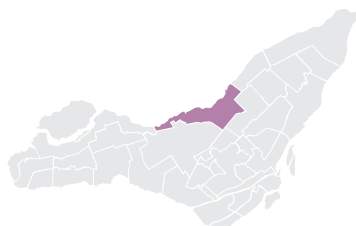
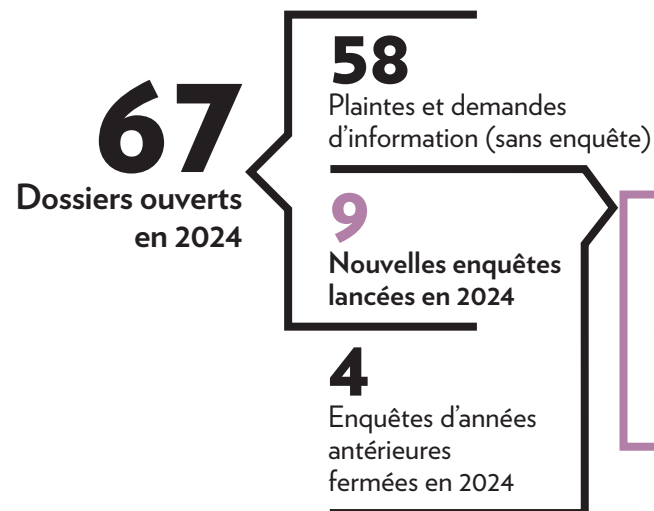
Portrait des plaintes par entité



LES ARRONDISSEMENTS

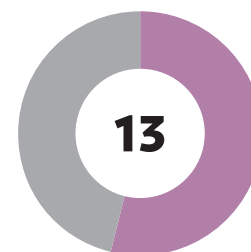
ARRONDISSEMENT D'AHUNTSIC-CARTIERVILLE

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Permis de transformation, de construction ou de démolition.....	3
Arbres.....	2
Entrées charretières.....	2
Accessibilité universelle.....	1
Travaux publics : chaussée et trottoirs.....	1



■ Enquêtes fondées : **7**
■ Enquêtes non fondées : **6**

Délai moyen de traitement : **91 jours**

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Reconnaissance de droits acquis pour une aire de stationnement en façade : des citoyens soulagés

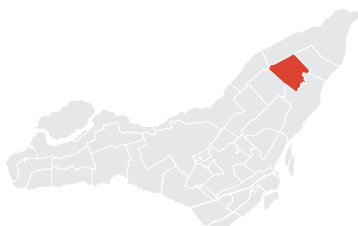
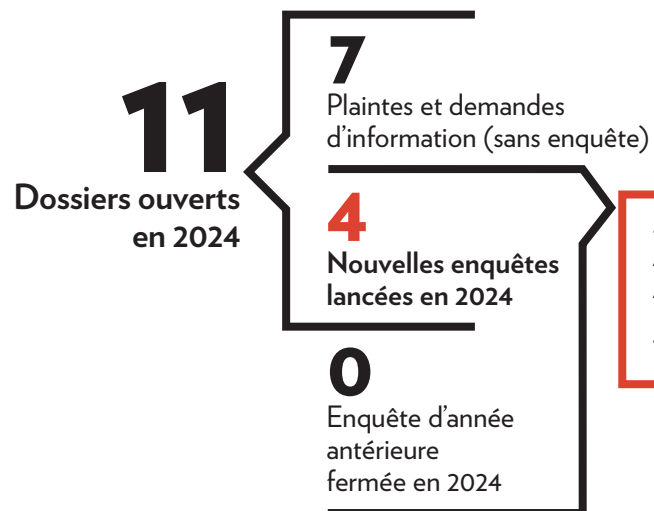
En 2023, des citoyens s'adressent à notre bureau après avoir reçu un avis de non-conformité au sujet de leur aire de stationnement située en façade, dans leur cour avant. À l'issue de notre enquête et de recherches infructueuses de part et d'autre, nous concluons, à l'instar de l'arrondissement, qu'en l'absence de preuves de son existence avant le 31 octobre 1974 (date d'entrée en vigueur de la réglementation interdisant un tel aménagement), l'aire de stationnement (sans accès à un garage) n'est pas protégée par droits acquis. Des mesures doivent donc être prises par les destinataires de l'avis pour remédier à la situation.

En 2024, les mêmes personnes nous reviennent avec une preuve potentielle permettant de démontrer leurs droits acquis à un stationnement en façade. Nous effectuons des vérifications et faisons des démarches auprès de l'arrondissement pour que ce nouvel élément soit examiné. L'arrondissement accepte la preuve et reconnaît l'existence de droits acquis. Nous nous assurons que cette reconnaissance est inscrite au dossier de l'immeuble, dans le système de gestion des permis, afin d'éviter toute future remise en question.

LES ARRONDISSEMENTS

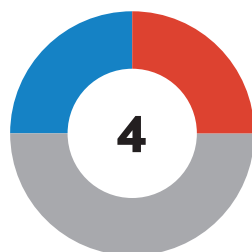
ARRONDISSEMENT D'ANJOU

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Accessibilité universelle	1
Arbres	1
Nuisances	1
Travaux publics : circulation et signalisation ...	1



- Enquête fondée : 1
- Enquêtes non fondées : 2
- Enquête en traitement : 1

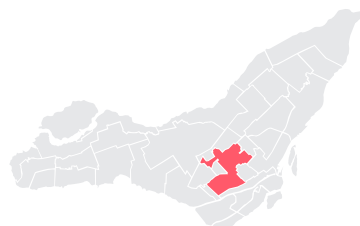
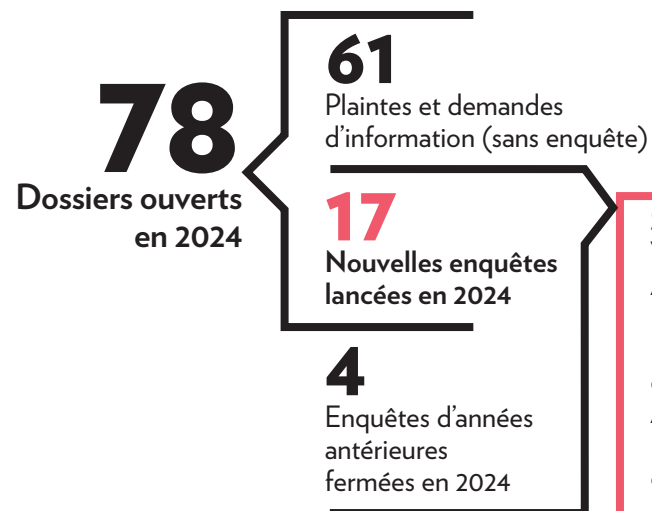
Délai moyen de traitement : **36 jours**



LES ARRONDISSEMENTS

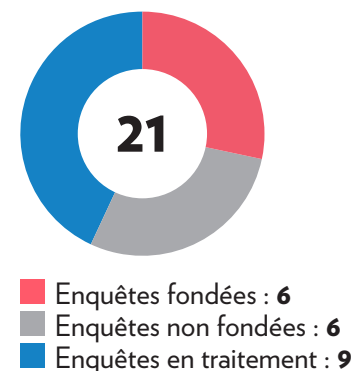
ARRONDISSEMENT DE CÔTE-DES-NEIGES—NOTRE-DAME-DE-GRÂCE

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Voies cyclables	6
Arbres	2
Environnement et développement durable	2
Permis de transformation, de construction ou de démolition	2
Accessibilité universelle	1
Domaine public : occupation ou activités commerciales	1
Immeubles : entretien et salubrité	1
Services aux citoyens : procédures et délais	1
Travaux publics : circulation et signalisation	1



Délai moyen de traitement : **66 jours**

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2024

Les nuisances causées par des travaux de construction doivent cesser !

Un citoyen se plaint des nuisances occasionnées par un chantier de construction situé à proximité de sa résidence. L'exécution de travaux en dehors des heures autorisées par la réglementation municipale et le bruit généré par l'utilisation d'appareils radio sont parmi les éléments dénoncés.

Lorsque le citoyen contacte l'Ombudsman de Montréal, il soutient que la situation perdure et que l'arrondissement tarde à intervenir.

À la suite de notre enquête, l'arrondissement met en place une procédure de gestion des requêtes en lien avec le bruit émis par des travaux de construction. Cette procédure encadre les démarches que doivent effectuer les inspecteurs lors d'activités se déroulant en dehors des heures permises. Plus particulièrement, elle prévoit les étapes que doivent suivre ces inspecteurs lors d'une plainte, incluant l'envoi d'un avis officiel, un suivi serré auprès de la personne plaignante et du promoteur et la délivrance de constats d'infraction en cas de non-respect de la réglementation.

LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT DE CÔTE-DES-NEIGES—NOTRE-DAME-DE-GRÂCE

Portrait des plaintes par entité



Les inquiétudes soulevées par l'Ombudsman de Montréal trouvent un nouvel écho

En 2020, l'Ombudsman de Montréal lance une enquête concernant la voie cyclable aménagée sur la rue de Terrebonne. L'installation est démantelée durant notre analyse, mais nous soulevons plusieurs préoccupations, notamment en matière de sécurité et de communication avec la population du secteur. Nous formulons des recommandations à l'égard des aspects à considérer advenant une reconduction de cet aménagement.

Parallèlement, un comité de travail pour la mobilité sur la rue de Terrebonne est mis sur pied. Ce dernier recommande qu'une étude de circulation exhaustive soit réalisée avant qu'un nouvel aménagement soit envisagé sur cette rue.

À l'hiver 2023-2024, à la suite de la décision de reconduire cet aménagement, notre bureau ouvre un nouveau dossier. Le projet est encore à l'étape de la planification, mais nous cherchons à nous assurer que nos recommandations de 2020 sont prises en considération.



Conformément aux suggestions émises, une étude exhaustive de mobilité a été produite afin d'évaluer différents scénarios tenant compte de la configuration des lieux et de la circulation dans le secteur. Le projet retenu comprend une reconfiguration de la rue de Terrebonne à sens unique afin que plusieurs espaces de stationnement puissent être maintenus tout en respectant les normes d'aménagement et de sécurité d'une voie cyclable. Une campagne de communication est déployée avant la réalisation du projet. Aucune consultation publique n'est prévue, un exercice qui n'est par ailleurs pas légalement requis.

Nous constatons que nos recommandations ont été respectées dans le cadre de cette planification.

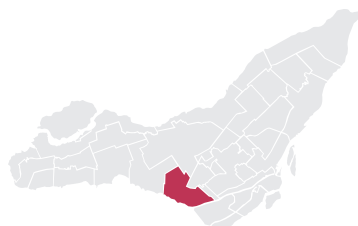
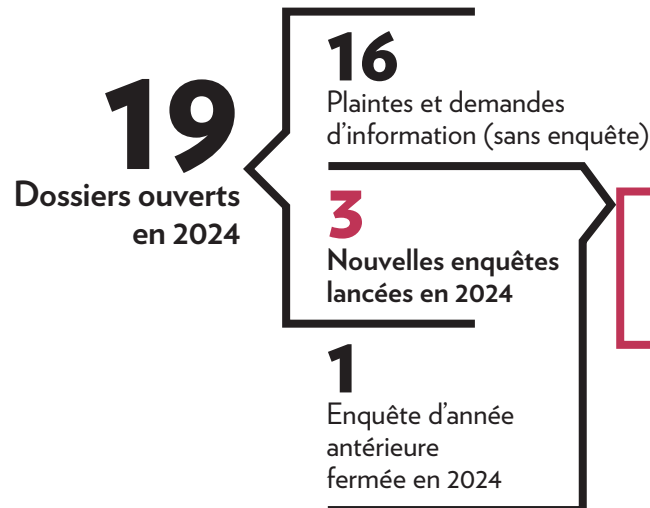
Le projet est déployé au début de l'été 2024. Des craintes de différentes natures sont alors partagées par des citoyens. Ces préoccupations concernent la sécurité en lien avec le déplacement d'un débarcadère scolaire, l'installation de bollards compliquant les manœuvres de circulation et un manque de signalisation indiquant la nouvelle configuration à sens unique.

Nous intervenons à l'égard de chacun de ces éléments afin de rendre les lieux plus sécuritaires. Ainsi, le débarcadère scolaire est déplacé sur une petite rue parallèle alors que des espaces de stationnement sont réservés sur le terrain de l'école pour déposer ou récupérer les enfants. Une signalisation routière est ajoutée pour mieux identifier la nouvelle configuration à sens unique et un bollard est déplacé pour faciliter la circulation. De plus, un enjeu d'accessibilité pour une église ayant façade sur cette rue a été résolu à la satisfaction de celle-ci, suivant notre intervention.

LES ARRONDISSEMENTS

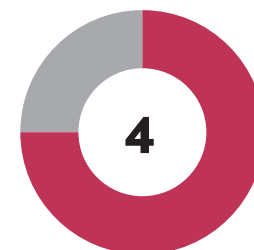
ARRONDISSEMENT DE LACHINE

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Accessibilité universelle.....	1
Nuisances.....	1
Participation citoyenne.....	1



■ Enquêtes fondées : **3**
■ Enquête non fondée : **1**

Délai moyen de traitement : **111 jours**



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Musique diffusée dans l'enceinte d'une piscine extérieure : un compromis atteint pour un meilleur vivre-ensemble !

Des familles habitent en face d'un parc et se plaignent de la musique provenant de l'enceinte d'une piscine extérieure. Elles entendent celle-ci pratiquement tous les jours de l'été, du matin jusqu'au soir, ce qui trouble leur tranquillité.

Elles comprennent que la musique accompagne les cours d'aquaforme ou de nage synchronisée, les tournois et les événements spéciaux. Les familles souhaitent toutefois qu'il n'y en ait pas pendant les baignades, qui ont lieu essentiellement en après-midi et certains soirs.

Bien que les niveaux sonores constatés par l'arrondissement ne dépassent pas les seuils permis selon le *Règlement n° 2279 sur le bruit*, nous faisons valoir que la réglementation contient deux types d'infractions, dont une interdisant certaines sources de bruit sans que les seuils du règlement soient applicables, par exemple, si cela crée une nuisance.

Après plusieurs discussions, l'arrondissement demande aux organismes qui gèrent les piscines extérieures, dont celle visée par la plainte, de ne plus diffuser de musique pendant les baignades.

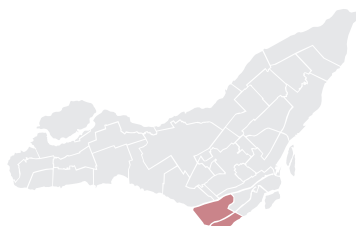
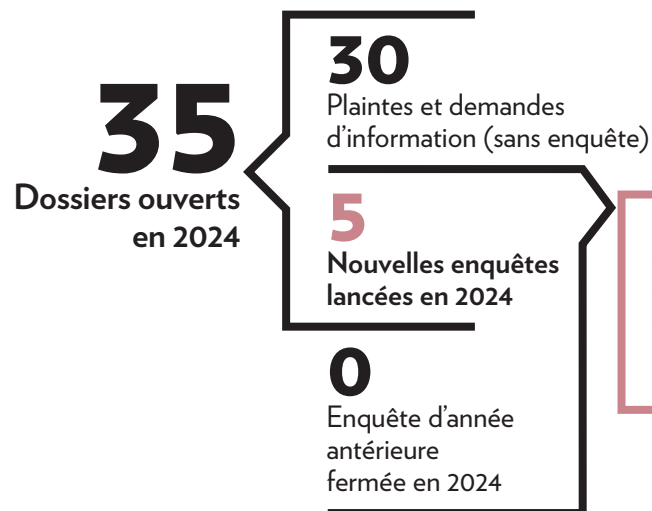
La musique demeure toutefois tolérée lors d'activités spéciales ou lors de celles qui en requièrent.

Il s'agit là, selon nous, d'un bon compromis qui permet un meilleur vivre-ensemble.

LES ARRONDISSEMENTS

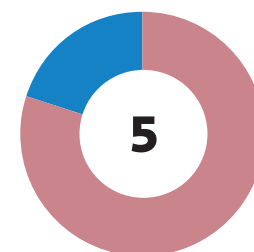
ARRONDISSEMENT DE LASALLE

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Accessibilité universelle.....	1
Animaux	1
Arbres	1
Immeubles : entretien et salubrité.....	1
Participation citoyenne.....	1



Enquêtes fondées : 4
Enquête en traitement : 1

Délai moyen de traitement : **63 jours**

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Renforcement de la vigilance de la patrouille animalière

Une citoyenne se plaint de propriétaires de chiens qui laissent leur animal se promener sans laisse dans son secteur. De plus, elle soutient que ces chiens font leurs besoins sur des terrains privés sans que leur propriétaire les ramasse. Une école primaire et un parc se trouvant à proximité, cela soulève des enjeux potentiels de sécurité et de salubrité.

À notre demande, l'arrondissement demande à la patrouille animalière de renforcer sa présence dans le secteur.

Après avoir réalisé de nombreuses inspections sur une période d'environ six semaines aux heures mentionnées par la citoyenne, la patrouille observe que tous les chiens rencontrés sont tenus en laisse, sauf un qui circule sur le terrain de son maître. Elle intervient d'ailleurs en conséquence. Par ailleurs, l'arrondissement ne constate pas de problème d'insalubrité du domaine public.

Néanmoins, l'arrondissement s'engage à ce que la patrouille animalière continue d'effectuer une inspection par semaine dans le secteur concerné pendant les six mois suivant la période de surveillance.

LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT LE PLATEAU-MONT-ROYAL

Portrait des plaintes par entité

84
Dossiers ouverts
en 2024

73

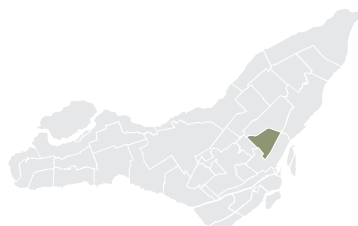
Plaintes et demandes
d'information (sans enquête)

11

Nouvelles enquêtes
lancées en 2024

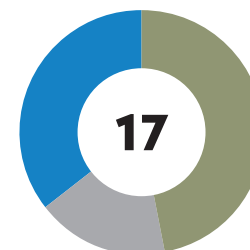
6

Enquêtes d'années
antérieures
fermées en 2024



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Nuisances.....	3
Permis de transformation, de construction ou de démolition.....	2
Accessibilité universelle.....	1
Domaine public : occupation ou activités commerciales.....	1
Itinérance et cohabitation sociale.....	1
Participation citoyenne.....	1
Services aux citoyens : communications.....	1
Travaux publics : propreté.....	1



Enquêtes fondées : 8
Enquêtes non fondées : 3
Enquêtes en traitement : 6

Délai moyen
de traitement : **209 jours**

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2024

De l'effet inéquitable de frais d'occupation temporaire du domaine public

Des citoyens contestent les frais liés à l'occupation temporaire du domaine public qui leur ont été facturés pour l'occupation de quatre places de stationnement avec parcomètre en raison de travaux de rénovation à leur résidence. Les frais (4 153 \$) visent à compenser la perte de revenus liés aux parcomètres et s'ajoutent aux frais standards d'occupation du domaine public (5 153 \$).

Les citoyens demandent notre intervention, car ils jugent cette tarification injuste et inéquitable, considérant notamment que :

1. Les places tarifées, servant également d'espaces de stationnement sur rue réservés aux résidents (SRRR), sont majoritairement occupées par des véhicules munis de vignettes, jetant un doute sur la réelle perte de revenus de l'arrondissement pour l'occupation de ces espaces;
2. Dans le passé, les mêmes personnes avaient déjà attiré l'attention de l'arrondissement sur cette question, alors qu'elles effectuaient des travaux sur leur immeuble, et une élue de l'arrondissement s'était engagée à revoir le cadre tarifaire pour prendre en considération une telle situation.

LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT LE PLATEAU-MONT-ROYAL

Portrait des plaintes par entité

Assez tôt dans l'enquête, l'arrondissement accepte de retirer les quatre parcomètres ciblés, considérant qu'ils sont peu utiles et qu'ils ont été installés dans le cadre d'un projet pilote.

Par ailleurs, notre analyse révèle que pour l'équivalent de 29 jours d'occupation, les frais facturés aux citoyens représentent **près de 25 fois** ce que ces quatre places rapportent habituellement en moyenne par mois. Il y a donc un écart important et préoccupant entre le tarif perçu pour la perte de revenus et la perte de revenus réelle.

Nous analysons également les données d'autres parcomètres situés sur quatre tronçons de rue similaires de l'arrondissement. Dans tous les cas, il ressort de cela, de façon flagrante, que peu importe le type d'emplacement (espace avec parcomètre seulement ou espace mixte avec parcomètre et SRRR), les revenus par place sont très loin du tarif prévu pour les occupations temporaires avec parcomètre.

En clair, les frais d'occupation du domaine public liés aux espaces de stationnement avec parcomètre permettent à l'arrondissement de générer des profits qu'il n'obtiendrait pas avec la seule utilisation des parcomètres, du moins dans les secteurs vérifiés. Le tarif fixé semble excessif.

Considérant l'équité, les principes en matière de tarification et certains éléments qui, à notre avis, singularisent le dossier par rapport à d'autres potentiellement similaires, nous discutons de la possibilité d'un remboursement avec l'arrondissement. Pour différentes raisons, ce dernier refuse cette avenue.

L'arrondissement se montre toutefois sensible au caractère inéquitable de la tarification en cause et se dit ouvert à envisager une modification réglementaire.

Nous amorçons des discussions avec le Service des infrastructures du réseau routier (SIRR), responsable de l'application qui est utilisée pour gérer ces occupations et qui présente des contraintes à une modification tarifaire. À l'issue de l'enquête, l'arrondissement s'engage à :

1. Poursuivre les démarches auprès du SIRR afin de trouver une solution technique permettant de moduler l'application des tarifs liés aux parcomètres;
2. Préparer un projet à soumettre au conseil d'arrondissement pour modifier le *Règlement sur les tarifs*.

Une solution et son mode de réalisation sont en cours d'analyse.



Des témoins de la crise des vulnérabilités à tous les jours

Depuis 2021, l'Ombudsman de Montréal intervient concernant la cohabitation sociale et l'itinérance dans le quartier Milton-Parc. En mai 2022, nous avons publié le rapport d'enquête *Ne pas détourner le regard*, où nous décrivons une crise humanitaire au cœur de la ville. Nous y formulons cinq recommandations touchant la pérennisation d'un hébergement d'urgence, le mode de financement des organismes communautaires, la prévention de l'itinérance, la participation publique et l'amélioration de la concertation interne et avec les partenaires.

Pendant l'été 2024, nous recevons des commentaires mentionnant que la situation se détériore dans le quartier : augmentation du nombre de personnes en situation d'itinérance de profils différents et montée de la consommation de crack. Nous débutons notre suivi semestriel dans le dossier avec l'objectif de comprendre et de valider l'état de la situation sur le terrain.

De son côté, la Ville de Montréal confirme que pendant quelques semaines, la fermeture de ressources du secteur a pu faire en sorte que davantage de personnes se retrouvaient dans la rue.

Elle poursuit le déploiement de son plan :

- Le programme d'accompagnement de Makivik est en développement à l'aéroport et le sera à l'automne dans Milton-Parc;
- La recherche de locaux pour stabiliser un refuge se poursuit;
- La mise à jour du plan d'urbanisme est en cours;
- Les travaux du comité stratégique intergouvernemental sur l'itinérance inuite continuent.

Jusqu'à la fin de l'année 2024, nous avons recueilli le récit des résidents du secteur. Leurs témoignages font état de la détresse humaine à laquelle ils assistent tous les jours, impuissants au pas de leur porte. Ils relatent des événements de violence et d'exploitation sexuelle et financière par les proxénètes et les vendeurs de drogue. L'insécurité ne s'est pas améliorée.

La propreté du secteur les inquiète aussi, et incidemment, la présence de rats, qui est en hausse.

Nous relançons l'arrondissement et la Ville de Montréal afin de discuter de ces aspects. Nous concluons notre suivi en 2025.

LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT LE SUD-OUEST

Portrait des plaintes par entité

41

Dossiers ouverts
en 2024

30

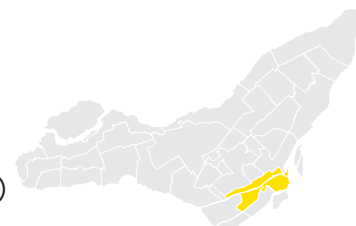
Plaintes et demandes
d'information (sans enquête)

11

Nouvelles enquêtes
lancées en 2024

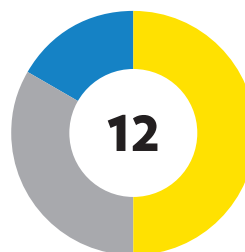
1

Enquête d'année
antérieure
fermée en 2024



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Clôtures, haies, entrées charretières et autres ...	2
Domaine public : occupation ou activités commerciales	2
Nuisances	2
Permis de transformation, de construction ou de démolition	2
Accessibilité universelle	1
Services aux citoyens : communications	1
Stationnements, vignettes et débarcadères	1



- Enquêtes fondées : 6
- Enquêtes non fondées : 4
- Enquêtes en traitement : 2

Délai moyen
de traitement : **95 jours**



LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT LE SUD-OUEST

Portrait des plaintes par entité

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2024

Un escalier ou des marches ?

Des citoyens demandent notre intervention pour des frais imposés pour l'occupation permanente du domaine public. Ces frais concernent un petit escalier de trois marches permettant d'accéder à l'entrée d'une résidence. Selon les citoyens, cet escalier devrait en être exempté en vertu d'une exception adoptée en 2021 à la suite d'une enquête que nous avons réalisée. Ils demandent le remboursement des frais payés.

L'arrondissement explique qu'au moment de la révision des dossiers d'occupation pour identifier les exemptions, la recherche dans le système a été faite à partir du terme « marche », alors que celui utilisé pour décrire l'installation de l'immeuble concerné est « escalier ». L'exemption n'a donc pas été accordée, bien que l'immeuble se qualifie en ce sens.

À la suite de notre intervention, cette adresse est rayée de la liste des immeubles facturables pour l'occupation permanente du domaine public. Aucuns frais à cet égard ne seront désormais imposés aux propriétaires et ceux-ci auront droit au remboursement de ceux payés entre 2021 et 2024 (total de 719,12 \$).

Il est possible que d'autres citoyennes et citoyens soient dans la même situation. L'arrondissement confirme qu'il effectue des vérifications à ce sujet.

Nous ferons un suivi de ce dossier à l'hiver 2024-2025.

Imbroglia concernant l'installation de deux thermopompes en façade d'un immeuble

Une citoyenne habitant dans un immeuble situé à l'intersection de deux rues installe deux thermopompes sur l'une des façades de l'édifice, à l'étage où se trouve son condo. L'installation est jugée non conforme par l'arrondissement et la citoyenne se plaint d'avoir reçu des avis à cet effet ainsi que des informations contradictoires tout au long de ses échanges avec l'arrondissement, notamment quant à l'exigence ou non d'un permis, l'emplacement autorisé pour l'installation des appareils et le

recouvrement approprié. Elle souhaite avoir l'heure juste sur l'interprétation du règlement et qu'on lui laisse le temps de faire appel aux professionnels pouvant réaliser les travaux si des correctifs sont nécessaires.

Grâce à notre intervention, la citoyenne obtient les explications souhaitées et des clarifications quant aux dispositions réglementaires applicables. Les difficultés d'interprétation sont liées notamment à l'interaction entre les différentes dispositions et au fait que l'immeuble, étant situé sur un coin, possède deux façades (murs extérieurs donnant sur une voie publique) et donc, deux murs avant, ce qui entraîne des contraintes. À l'issue de nos échanges avec l'arrondissement, il est convenu que la citoyenne peut conserver un des deux appareils en façade s'il est recouvert d'un matériau ou d'une grille et que le deuxième doit être déplacé sur le mur arrière de l'immeuble, à la hauteur du 2^e étage, sans autre condition. Un délai de trois mois lui est accordé pour effectuer les travaux. La citoyenne est satisfaite et procède aux changements requis.

De façon générale, nous constatons que l'arrondissement a manqué de clarté, ce qui a généré la confusion.

L'arrondissement nous confirme que l'application des normes pour les appareils de climatisation et thermopompes a fait l'objet d'explications détaillées à l'ensemble des fonctionnaires concernés. De plus, à partir de l'automne 2024, un comité ad hoc est formé lorsque l'application de dispositions réglementaires est problématique. Certains libellés d'infraction sont par ailleurs modifiés pour les avis et les constats afin d'éliminer toute ambiguïté.

Concernant l'exigence ou non d'un permis, un outil de travail destiné aux personnes les délivrant indiquait par erreur qu'il était requis dans ce cas. L'outil est corrigé à notre demande. Certains éléments de la fiche d'information sur l'installation d'un appareil de climatisation, qui est disponible sur le site Web montreal.ca, sont clarifiés et une invitation à consulter le bureau des permis pour une demande concernant un terrain situé à l'intersection de deux rues est ajoutée.

LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT DE L'ÎLE-BIZARD—SAINTE-GENEVIÈVE

Portrait des plaintes par entité

19
Dossiers ouverts
en 2024

12

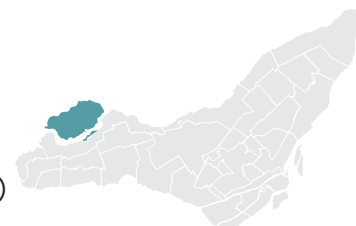
Plaintes et demandes
d'information (sans enquête)

7

Nouvelles enquêtes
lancées en 2024

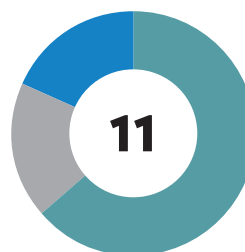
4

Enquêtes d'années
antérieures
fermées en 2024



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Travaux publics : aqueduc et égout.....	4
Accessibilité universelle.....	1
Subventions.....	1
Services aux citoyens : procédures et délais....	1



- Enquêtes fondées : **7**
- Enquêtes non fondées : **2**
- Enquêtes en traitement : **2**

Délai moyen
de traitement : **154 jours**



LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT DE L'ÎLE-BIZARD—SAINTE-GENEVIÈVE

Portrait des plaintes par entité

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2024

De l'eau jaunâtre depuis des années

Des résidents de L'Île-Bizard nous contactent, car depuis plusieurs années, leur eau est jaunâtre. Dès le début de notre intervention, on nous confirme que l'eau est néanmoins propre à la consommation.

Notre enquête révèle que plusieurs plaintes ont été soumises à l'arrondissement qui, après avoir tenté de régler la situation, a fait appel au Service de l'eau.

L'hypothèse principale met en cause la présence de dépôts et de particules ferreuses localisées sur une portion de la conduite où le renouvellement de l'eau est faible compte tenu de sa conception. La conduite doit être reconstruite pour remédier à la situation. Nous obtenons l'engagement que ces travaux majeurs, dont le coût est important, seront réalisés en 2027 ou avant si des changements à la planification survenaient.

Jusqu'à l'installation d'une purge automatique, l'arrondissement effectue des rinçages manuels trois fois par semaine. La purge est installée à la mi-décembre. Nous effectuons présentement le suivi afin de nous assurer qu'elle est fonctionnelle et qu'elle fournit une eau claire en attendant l'implantation de la solution permanente pour corriger le problème.



Quand des notes insuffisantes rendent sceptique...

Un citoyen demande notre intervention au sujet de l'installation récente d'une fosse septique sur un terrain voisin. La fosse est située dans une zone de crue printanière. Le citoyen craint qu'une contamination survienne et doute du respect du règlement provincial applicable.

Il se plaint également de lacunes dans l'intervention de l'arrondissement. Lors de ces travaux, des arbres auraient été abattus sans permission sur les domaines public et privé.

Nos recherches juridiques exhaustives et nos vérifications auprès du ministère provincial compétent confirment que le règlement en cause a été respecté. Nous relevons toutefois des lacunes importantes dans la documentation générale relative aux inspections et à la modification du permis.

Quant à l'abattage d'arbres, il nous a été très difficile d'obtenir les informations pertinentes sur les inspections réalisées par l'arrondissement et la collaboration de ce dernier s'est avérée pour le moins inégale. Il était important que l'arrondissement raffermisse son approche face à la coupe d'arbres sur le domaine public, qui n'avait mené à aucune conséquence dans le dossier en cause.

À la suite de nos conclusions, l'arrondissement adopte plusieurs mesures correctives, notamment :

- Création d'un poste d'inspecteur principal responsable d'uniformiser les méthodes de travail et de mettre à jour ses procédures;
- Mise à jour de la fiche d'analyse applicable à la demande de certificat pour l'implantation d'une fosse septique;
- L'arrondissement s'est aussi engagé à :
 - Élaborer de nouvelles procédures pour les inspections et l'abattage d'arbre afin d'améliorer la documentation relative à ce type de dossier;
 - Lancer le processus d'adoption d'un nouveau tarif applicable à la destruction d'un arbre du domaine public.

Nous avons débuté le suivi des engagements souscrits par l'arrondissement en fin d'année 2024.

LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT DE MERCIER—HOCHELAGA-MAISONNEUVE

Portrait des plaintes par entité

84
Dossiers ouverts
en 2024

72

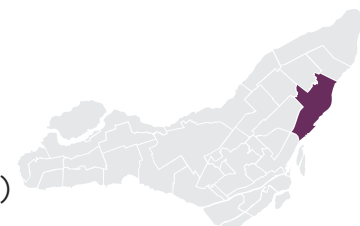
Plaintes et demandes
d'information (sans enquête)

12

Nouvelles enquêtes
lancées en 2024

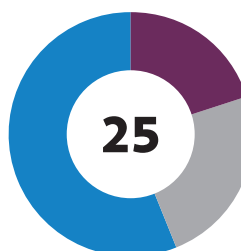
13

Enquêtes d'années
antérieures
fermées en 2024



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Permis de transformation, de construction ou de démolition.....	2
Accessibilité universelle.....	1
Arbres.....	1
Clôtures, haies, entrées charretières et autres ..	1
Immeubles : entretien et salubrité.....	1
Itinérance et cohabitation sociale.....	1
Nuisances.....	1
Ruelles.....	1
Sports et loisirs.....	1
Stationnements, vignettes et débarcadères	1
Travaux publics : déneigement.....	1



- Enquêtes fondées : **5**
- Enquêtes non fondées : **6**
- Enquêtes en traitement : **14**

Délai moyen
de traitement : **127 jours**



LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT DE MERCIER—HOCHELAGA-MAISONNEUVE

Portrait des plaintes par entité

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2024

Un promoteur mécontent de l'application du *Règlement pour une métropole mixte* et des délais de traitement de ses demandes de permis

Un promoteur se plaint que l'arrondissement lui demande de verser près de 90 000 \$ en contributions financières en vertu du *Règlement visant à améliorer l'offre en matière de logement social, abordable et familial* (*Règlement pour une métropole mixte – RMM*) avant de délivrer les permis pour 2 constructions neuves de 34 et 8 logements. Il avance que le règlement ne devrait pas s'appliquer puisque ses demandes ont été déposées juste avant son entrée en vigueur. Il se plaint également du délai de traitement de ses demandes de permis, qui ne sont soumises à aucune autorisation particulière (de plein droit).

Nous analysons en détail l'historique du dossier. Plusieurs éléments sont préoccupants. Nous constatons notamment que :

1. Les plans d'architecture ont été analysés pour la première fois près d'un an après le dépôt des demandes;
2. Il s'est écoulé 42 mois entre le dépôt des demandes (mars 2021) et le moment où les permis étaient prêts à être délivrés (certains délais sont toutefois attribuables au demandeur);
3. Trois personnes travaillant comme agents du cadre bâti se sont succédé dans le dossier;
4. Il y a de longs délais avant que le demandeur obtienne des réponses; et
5. Il y a absence d'analyse globale et exhaustive des plans dès le départ selon une grille d'analyse définie, permettant d'éviter les oublis et les incohérences dans le traitement des demandes.

L'arrondissement juge toutefois que les demandes n'étaient pas substantiellement complètes et conformes au moment de leur dépôt et estime ainsi devoir appliquer les exigences du règlement. Bien que certains éléments du dossier aient pu militer en faveur d'une approche plus souple, nous ne pouvons pas conclure que la position de l'arrondissement est déraisonnable puisque certains éléments significatifs n'étaient pas conformes au moment du dépôt.

L'arrondissement reconnaît une part de responsabilité dans les délais inhabituels, qu'il explique notamment par des changements de processus liés au télétravail et par une forte augmentation des demandes de permis jumelée à plusieurs départs de membres du personnel. Il nous assure avoir renforcé sa capacité de traitement des demandes en révisant ses processus, en adoptant de nouvelles technologies et en augmentant le nombre d'agents du cadre bâti.

Nous allons néanmoins ouvrir un dossier à notre initiative en 2025 pour examiner de façon plus explicite les enjeux remarqués en ce qui concerne les délais et procédures et pour nous assurer de l'efficacité des mesures mises en place.

Gestion des nuisances générées par les opérations d'une usine dans un quartier résidentiel : patience, collaboration et investissements majeurs

Un groupe de citoyennes et citoyens vivant à proximité d'une usine de production de levures se plaint de nuisances en lien avec l'exploitation de cette entreprise :

- Pollution et odeurs;
- Nuisances sonores;
- Circulation de camions en contravention avec une interdiction en vigueur;
- Enjeux de sécurité pour les piétons.

Le groupe sollicite l'intervention de notre bureau en janvier 2023.

Pollution et odeurs

La production de l'usine est effectuée par injection d'air dans une solution liquide d'eau, de mélasse et d'ammoniaque préalablement inoculée par des levures dans des fermenteurs. Les odeurs de mélasse et de levures (fermentation) dans les émissions atmosphériques de l'usine et qui émanent des égouts sont des nuisances pour le voisinage.

L'usine rejette de plus des eaux usées industrielles dans les ouvrages d'assainissement publics.

LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT DE MERCIER—HOCHELAGA-MAISONNEUVE

Portrait des plaintes par entité

Émissions atmosphériques

Malgré plusieurs interventions de l'exploitant et les suivis du Service de l'environnement à ce chapitre depuis 1984, les non-conformités au regard de la réglementation demeurent.

À compter de 2020, il est anticipé que l'implantation d'un incinérateur thermique régénératif (Regenerative thermal oxidizer (RTO)) constituera une amélioration importante par rapport à la situation en cours.

La campagne d'échantillonnage de conformité du RTO, qui est surveillée par le Service de l'environnement, se déroule au cours de l'enquête et comme prévu, au printemps et à l'été 2023.

Les données alors recueillies démontrent que la mise en fonction du RTO a réduit les odeurs d'environ 91 %. Malgré cette amélioration importante, il subsiste un dépassement de la norme réglementaire quant au nombre d'unités d'odeur par mètre cube, pour lequel l'exploitant a déployé des mesures correctives en 2024.

Une nouvelle campagne d'échantillonnage de conformité sera réalisée en 2025, toujours sous la surveillance du Service de l'environnement, qui s'engage à nous en transmettre les résultats.

Eaux usées industrielles

L'usine détient, depuis le 21 avril 1994, un permis de déversement d'eaux usées industrielles, et ce, en vertu de la réglementation en vigueur à l'époque. Ce permis est toujours applicable et conforme.

L'usine respecte la réglementation au moment où l'on se parle, sauf pour l'azote total Kjeldahl (NTK).

Nous avons ouvert en 2025 un dossier distinct à notre initiative pour suivre les développements réglementaires attendus sur la question de l'azote total Kjeldahl (NTK) et pour être tenus au courant de l'approche du service quant au rejet de ce contaminant dans les ouvrages d'assainissement publics de la Ville de Montréal.

Odeurs émanant des égouts

Les couvercles des regards d'égouts et les puisards de rue sont identifiés comme sources d'émissions d'air vicié sur les rues avoisinantes.

En décembre 2022, l'arrondissement parachève les travaux d'installation de 21 clapets spéciaux qui bloquent le mouvement de l'air vicié vers l'atmosphère, mais permettent la captation des eaux de ruissèlement.

L'arrondissement et la Direction de l'épuration des eaux usées réalisent une campagne d'observation basée sur la perception humaine afin d'évaluer l'efficacité des clapets installés. Les résultats de ce monitoring, transmis en janvier 2024, révèlent l'abaissement global du nombre de plaintes et des indices d'odeurs et attestent donc de leur efficacité. Une nouvelle opération du genre aura lieu en 2024 et 2025.

Camionnage et obstruction du trottoir Est de la rue A

Des mesures ont été prises par l'arrondissement pour réduire les nuisances liées au camionnage sur la rue A, dont sa fermeture permanente au sud de la rue C.

Quant aux enjeux de sécurité liés à l'obstruction du trottoir de la rue A par les camions, des analyses ont été effectuées et l'arrondissement travaille à élaborer un plan de réaménagement permanent proposant diverses options.

Nuisances sonores

Plusieurs études ont été réalisées pour évaluer l'impact du bruit généré par les opérations de l'usine. Celles-ci ont conduit, à la fin de 2024, à la délivrance d'un constat d'infraction pour des manœuvres de chargement et de déchargement de véhicules lourds exécutées entre 22 h et 7 h à moins de 50 m d'un terrain comportant un lieu habité.

Une partie des nuisances sonores est par ailleurs causée par les alarmes de recul des camions dont le son, à certaines heures, dépasse la norme réglementaire. À ce jour, aucun constat d'infraction n'a été délivré à cet égard.

L'arrondissement s'est engagé à demeurer diligent sur la question du bruit et à poursuivre ses interventions en vue d'assurer le respect de la réglementation.

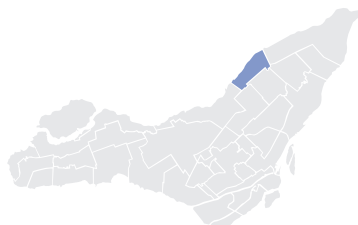
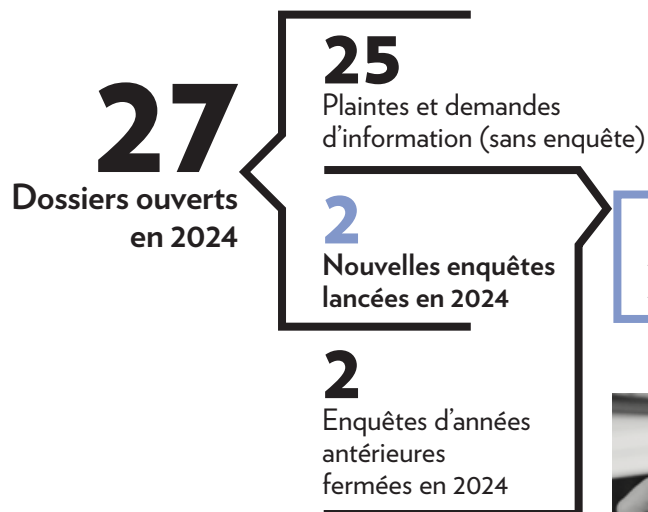
Conclusion

Nous sommes conscients des efforts investis par le groupe de citoyens dans ce dossier et des désagréments vécus au fil des ans par le voisinage. L'enquête révèle que les importantes mesures prises par la Ville, en collaboration avec l'usine, ont réduit considérablement les nuisances. Il est toutefois crucial que la Ville et l'usine maintiennent les mesures de contrôle et demeurent vigilantes. Nous ferons donc un suivi des engagements souscrits dans ce dossier.

LES ARRONDISSEMENTS

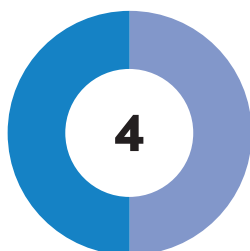
ARRONDISSEMENT DE MONTRÉAL-NORD

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Accessibilité universelle	1
Arbres	1



■ Enquêtes fondées : 2
■ Enquêtes en traitement : 2

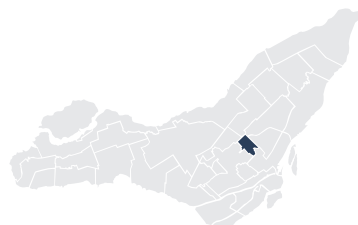
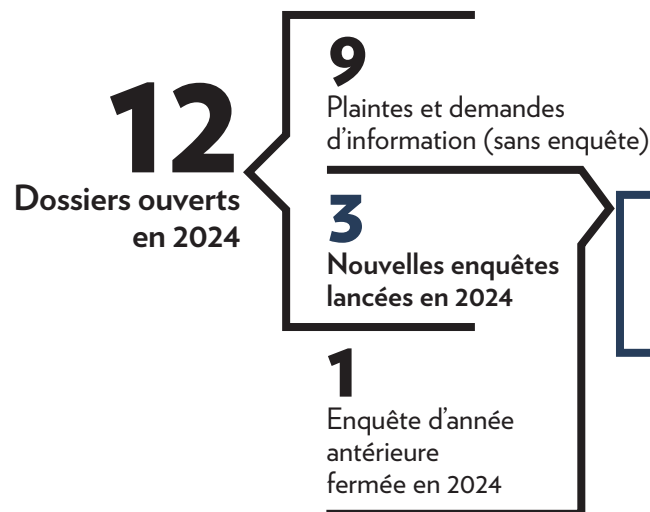
Délai moyen de traitement : **142 jours**



LES ARRONDISSEMENTS

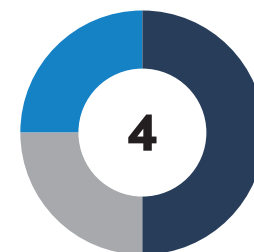
ARRONDISSEMENT D'OUTREMONT

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Accessibilité universelle.....	1
Immeubles : entretien et salubrité.....	1
Nuisances.....	1



■ Enquêtes fondées : 2
■ Enquête non fondée : 1
■ Enquête en traitement : 1

Délai moyen de traitement : **104 jours**

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Nuisances causées par le transport scolaire : des pistes de solutions identifiées

Nous recevons une plainte concernant les nuisances causées par les nombreux passages et les arrêts fréquents d'autobus scolaires sur certaines rues résidentielles de l'arrondissement. Plusieurs citoyens s'en seraient d'ailleurs plaints au fil du temps. L'arrondissement refuserait d'intervenir en invoquant le motif que le transport scolaire relève des centres de services scolaires et des écoles privées et que, par conséquent, la capacité d'intervention de la police et/ou des instances locales est limitée.

Le citoyen à l'origine de la plainte s'en étant désisté en cours d'enquête, nous la poursuivons à notre initiative. Nous faisons enquête auprès de l'arrondissement, qui nous informe qu'aucune action n'est envisagée dans l'immédiat puisqu'un Plan de mobilité durable est en cours d'élaboration et pourrait avoir un impact dans le dossier. Une analyse des enjeux de mobilité et de sécurité par une firme d'experts ainsi qu'un processus de consultation des citoyens seront réalisés.

Il y a 16 écoles, publiques ou privées, sur un petit territoire de 4 km². Le Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSSMB) compte 10 écoles qui requièrent du transport scolaire et des arrêts sur le territoire (dont 2 dans l'arrondissement).

Nous demandons à l'arrondissement s'il peut entreprendre des démarches auprès des responsables du transport scolaire privé, dont ceux des communautés juives hassidiques, pour vérifier la possibilité de regrouper, sur une base volontaire, certains points d'arrêts, comme le font les centres de services scolaires sur le territoire de la Ville de Montréal. Cette mesure pourrait améliorer l'efficacité des trajets d'autobus et réduire les nuisances liées à la circulation et aux arrêts fréquents des autobus scolaires (devant chaque adresse) sur les rues résidentielles.

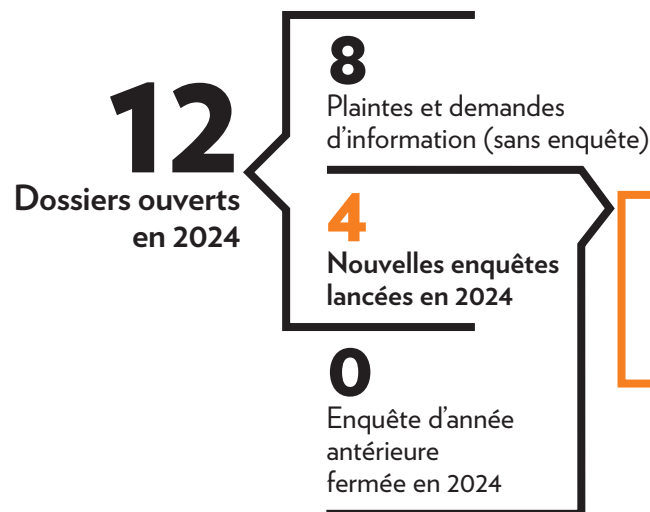
D'ailleurs, le rapport de la firme d'experts identifie la cohabitation entre les résidents, les usagers de la route et les autobus scolaires comme étant un enjeu générateur d'irritants et fait état du débit et des arrêts fréquents des autobus scolaires ainsi que de la différence de fonctionnement entre les modes d'embarquement et de débarquement des élèves du CSSMB et du transport scolaire privé.

Plusieurs pistes de solutions sont identifiées. Le Plan de mobilité durable est déposé en décembre 2024 au conseil d'arrondissement. Des enjeux de mobilité liés aux autobus scolaires y sont identifiés. Dans le cadre de la réalisation de ses priorités pour l'apaisement de la circulation et la sécurité des piétons, l'arrondissement entend améliorer la gestion du transport scolaire. Des indicateurs de résultats sont d'ailleurs définis dans le Plan : nombre d'arrêts d'autobus mis à jour et nombre de débarcadères scolaires mis en place. Nous sommes en attente du plan d'action détaillé de l'arrondissement pour la réalisation des objectifs.

LES ARRONDISSEMENTS

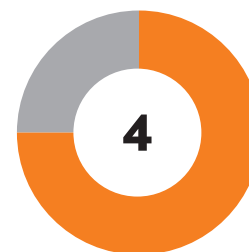
ARRONDISSEMENT DE PIERREFONDS-ROXBORO

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Accessibilité universelle.....	1
Remorquage.....	1
Services aux citoyens : communications.....	1
Travaux publics : aqueduc et égout.....	1



Enquêtes fondées : **3**
Enquête non fondée : **1**

Délai moyen de traitement : **50 jours**

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Règles relatives aux branchements d'eau et d'égout : des communications améliorées

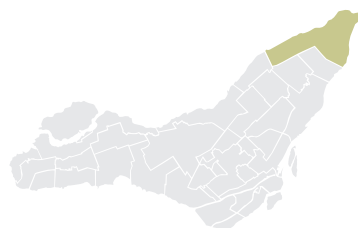
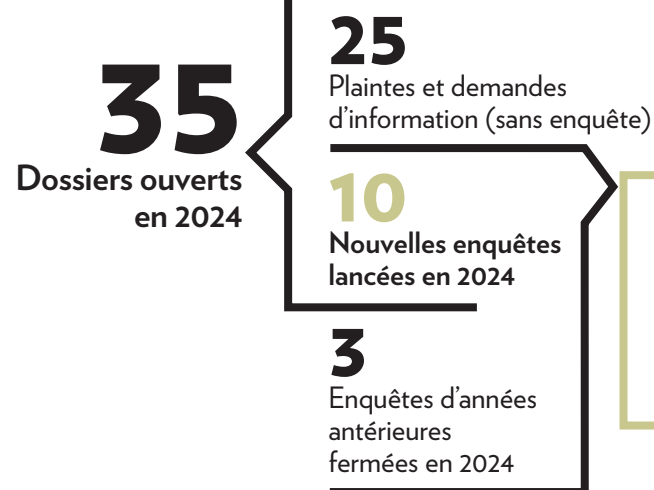
Un citoyen ayant un projet de démolition et de reconstruction d'une maison unifamiliale se plaint que l'arrondissement exige l'installation d'un nouveau branchement d'égout en vertu du *Règlement sur les branchements aux réseaux d'aqueduc et d'égout publics et sur la gestion des eaux pluviales* (20-030), qui est en vigueur dans l'arrondissement depuis 2020. Il se plaint également de ne pas avoir été informé au début du processus de demande de permis des frais importants à prévoir, qu'il n'a pas inclus dans son budget.

Notre bureau ne peut pas intervenir en ce qui concerne l'application du règlement. Toutefois, l'arrondissement reconnaît que le citoyen aurait pu être informé plus tôt des exigences relatives aux branchements. L'arrondissement s'engage à informer les citoyens qui font une demande de permis de construction ou de transformation majeure, dès l'amorce de la demande, des exigences relatives aux branchements d'eau et d'égout. Il nous informe également que de nouvelles fiches d'information sur les étapes à suivre lors d'une demande de permis sont en cours d'élaboration, ce qui répond à la problématique. La plainte du citoyen en fait ressortir la pertinence.

LES ARRONDISSEMENTS

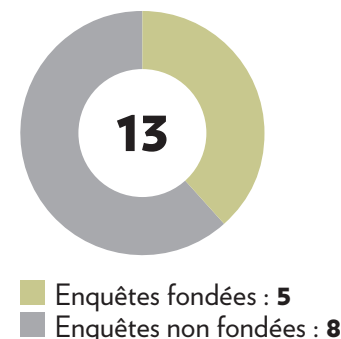
ARRONDISSEMENT DE RIVIÈRE-DES-PRAIRIES—POINTE-AUX-TREMBLES

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Arbres	3
Accessibilité universelle	2
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	2
Constats d'infraction	1
Stationnements, vignettes et débarcadères	1
Travaux publics : chaussée et trottoirs	1



Délai moyen de traitement : **97 jours**



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Accommodement pour une citoyenne atteinte d'une maladie dégénérative

Malgré la présence d'un espace réservé en cour arrière de son condominium, une citoyenne demande à l'arrondissement d'implanter un nouveau stationnement réservé aux personnes à mobilité réduite devant sa résidence.

Madame est atteinte de sclérose en plaques depuis plusieurs années, une maladie chronique et dégénérative qui restreint sa mobilité. Elle habite au 2^e étage d'un immeuble et doit franchir plusieurs marches pour atteindre son stationnement. Elle demande qu'une place soit réservée aux personnes à mobilité réduite en face de sa résidence puisque le nombre de marches pour s'y rendre est considérablement moindre. L'arrondissement refuse sa demande en se basant sur un ancien rapport médical.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement prend connaissance des limitations importantes de la citoyenne à se déplacer comme récemment établi par son médecin. L'implantation d'un espace de stationnement réservé pour personnes à mobilité réduite est autorisée à proximité de sa résidence.

LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT DE ROSEMONT—LA PETITE-PATRIE

Portrait des plaintes par entité

57
Dossiers ouverts
en 2024

51

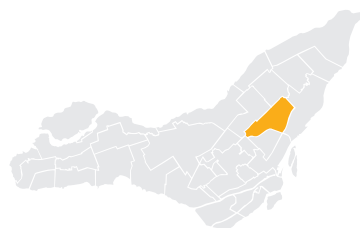
Plaintes et demandes
d'information (sans enquête)

6

Nouvelles enquêtes
lancées en 2024

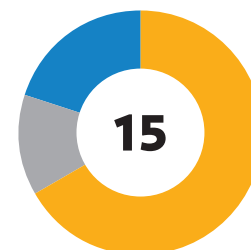
9

Enquêtes d'années
antérieures
fermées en 2024



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Accessibilité universelle.....	1
Divers.....	1
Nuisances.....	1
Permis de transformation, de construction ou de démolition.....	1
Ruelles.....	1
Travaux publics : aqueduc et égout.....	1



Enquêtes fondées : **10**
Enquêtes non fondées : **2**
Enquêtes en traitement : **3**

Délai moyen
de traitement : **211 jours**

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Le passage du temps ne confère aucun droit à une construction non conforme

Un permis de construction a été délivré pour la construction d'un garage en 1955. Le garage a partiellement été construit à l'extérieur des limites de la propriété et empiète sur une ruelle publique. La propriétaire veut acquérir la parcelle de la ruelle sur laquelle se trouve son garage.

Bien que le garage de la citoyenne se trouve en partie sur son terrain et en partie sur le domaine public depuis toutes ces années, l'écoulement du temps ne lui permet pas d'en acquérir le titre de propriété. Il est toutefois possible pour les propriétaires riverains d'une ruelle publique d'entreprendre des démarches à cet effet. Les règles sont prévues à l'annexe C de la *Charte de la Ville de Montréal*.

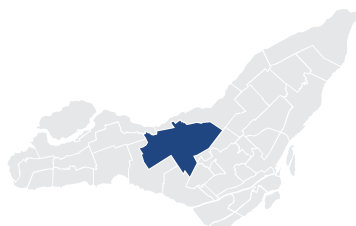
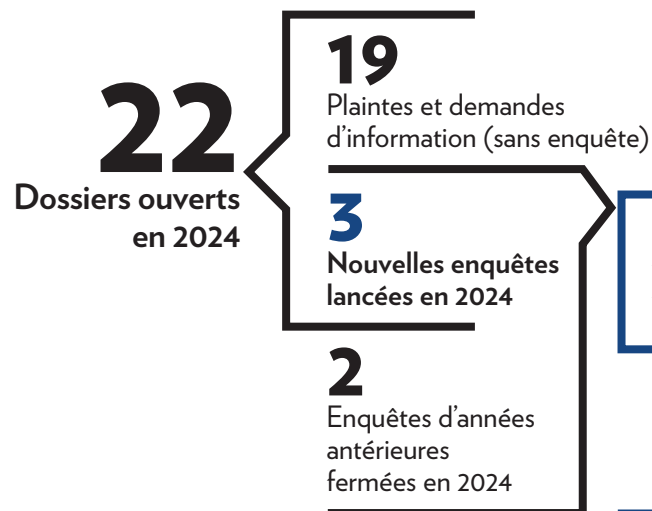
Conformément à ces règles, la Ville propose une cession équitable de cette ruelle entre tous les propriétaires riverains. La citoyenne souhaite que le découpage se fasse plutôt selon l'occupation actuelle. Nous concluons que les règles d'acquisition ont été respectées et que le découpage proposé par l'arrondissement respecte les principes d'équité.



LES ARRONDISSEMENTS

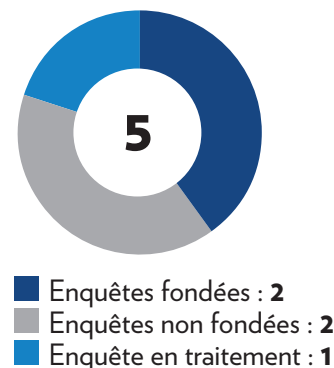
ARRONDISSEMENT DE SAINT-LAURENT

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Accessibilité universelle.....	1
Arbres	1
Services aux citoyens : communications.....	1



Délai moyen de traitement : **76 jours**

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Une mise à jour nécessaire

Le site Web montreal.ca est une source d'information importante pour les citoyens. Ceux-ci peuvent y trouver des renseignements sur divers sujets et le résumé des grandes lignes des règles qui s'appliquent selon l'arrondissement. Il est donc important que les contenus soient à jour.

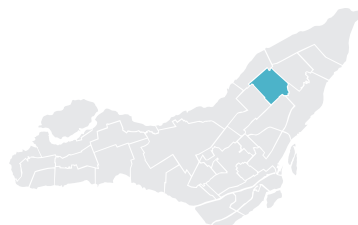
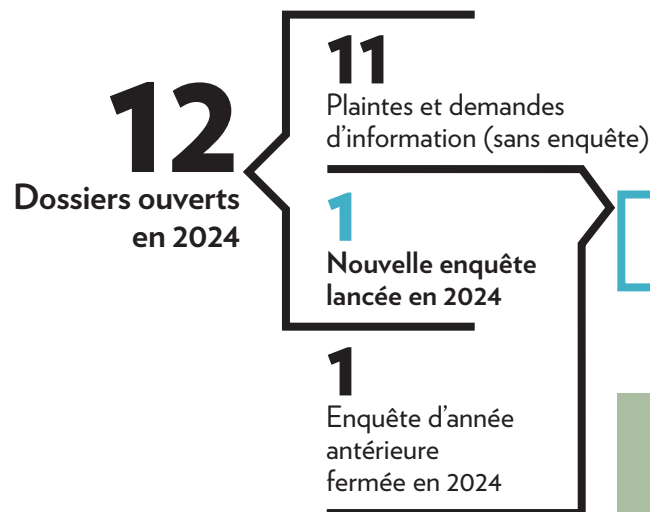
Dans un dossier où un citoyen se plaint du refus de l'arrondissement de lui délivrer un permis pour abattre un arbre sur son terrain privé, nous constatons que la page Web traitant de ce sujet n'est pas à jour. En effet, nous remarquons des disparités entre les motifs d'abattage affichés sur le Web et ceux mentionnés dans le règlement applicable. D'ailleurs, le citoyen plaignant s'appuie sur des motifs ne reflétant pas tout à fait les dispositions en vigueur. Par exemple, le texte en ligne mentionne comme motif d'abattage que l'arbre « dépérit » alors que le règlement exige un « dépérissement irréversible ».

L'arrondissement procède à une réévaluation de l'état de l'arbre du citoyen et lui délivre finalement un permis d'abattage. En parallèle, nous faisons part de nos observations sur la page Web concernée. L'arrondissement accepte d'en réviser le contenu. La nouvelle version fournit une information plus précise et moins susceptible de créer de fausses attentes.

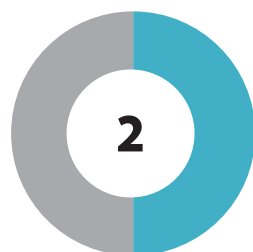
LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT DE SAINT-LÉONARD

Portrait des plaintes par entité



Sujet de la nouvelle enquête lancée en 2024
Accessibilité universelle..... **1**



■ Enquête fondée : **1**
■ Enquête non fondée : **1**

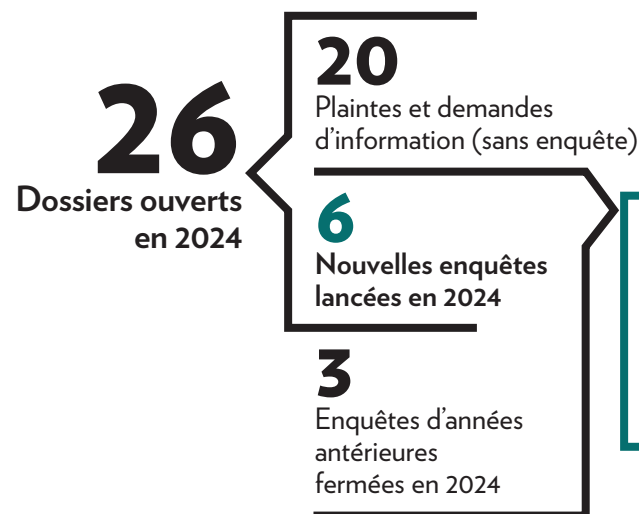
Délai moyen de traitement : **77 jours**



LES ARRONDISSEMENTS

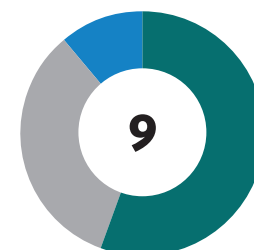
ARRONDISSEMENT DE VERDUN

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Accessibilité universelle.....	1
Arbres	1
Clôtures, haies, entrées charretières et autres ..	1
Sécurité.....	1
Services aux citoyens : procédures et délais	1
Travaux publics : propreté.....	1



Enquêtes fondées : **5**
Enquêtes non fondées : **3**
Enquête en traitement : **1**

Délai moyen de traitement : **149 jours**

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024



Demande concernant des travaux municipaux en sous-traitance : l'arrondissement doit mieux documenter

Au début juillet 2023, des travaux municipaux de réfection complète de la chaussée débutent devant la résidence du citoyen. Ces travaux sont réalisés par un entrepreneur mandaté par l'arrondissement. Dans ce contexte, une pente négative vers la propriété du citoyen est créée, laissant une cavité à proximité de sa fondation d'environ 75 cm (2,5 pi). Le citoyen soutient avoir alerté à plusieurs reprises, à compter du 7 juillet, l'entrepreneur et l'arrondissement de la nécessité de remblayer cette excavation. À la suite d'importantes pluies survenues le 13 juillet 2023, le sous-sol du citoyen est inondé et il en résulte des dommages majeurs. Ce n'est que le 21 juillet 2023 que l'entrepreneur remblaie le terrain. La réclamation en dommages du citoyen est rejetée par le Bureau des réclamations de la Ville sur la base de l'exonération contenue à la *Loi sur les cités et villes* en vertu de laquelle la Ville n'est pas responsable, pendant toute la durée de travaux, du préjudice causé par la faute d'un entrepreneur à qui des travaux de construction, de réfection ou d'entretien ont été confiés. Le citoyen se plaint de la manière dont ses demandes répétées de remblayage ont été traitées par les responsables de l'arrondissement.

Notre enquête porte exclusivement sur le traitement des demandes de remblayage du citoyen par l'arrondissement, et non sur la responsabilité civile de ce dernier à l'égard des dommages réclamés. Cela dit, malgré l'exonération mentionnée ci-dessus, la Ville demeure responsable, entre autres, des directives qu'elle donne en vue de l'exécution des travaux, et doit effectuer une surveillance pour s'assurer qu'ils sont exécutés conformément aux exigences contractuelles.

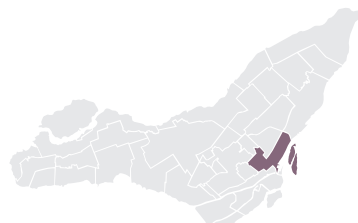
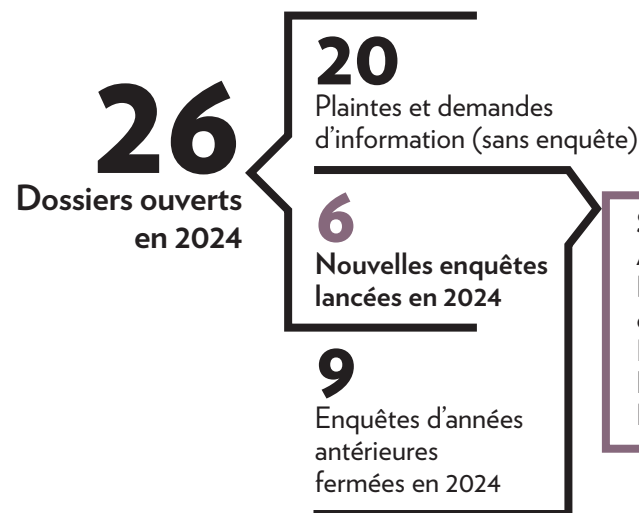
Notre enquête révèle que les demandes de remblayage du citoyen et leur analyse n'ont pas été documentées adéquatement dans le journal de chantier de l'entrepreneur ou dans les dossiers de l'arrondissement. Les communications par messages textes entre le citoyen et les intervenants étaient mal adaptées et inefficaces. Par ailleurs, les raisons évoquées pour ne pas avoir remblayé plus tôt demeurent, dans l'ensemble, discutables.

À notre instigation, l'arrondissement améliore la procédure applicable. Celle-ci prévoit dorénavant qu'une demande de cette nature est systématiquement colligée et analysée dans l'application 311. Elle comprend un mécanisme de priorisation permettant qu'une réponse claire et dans le délai approprié soit communiquée à la personne requérante.

LES ARRONDISSEMENTS

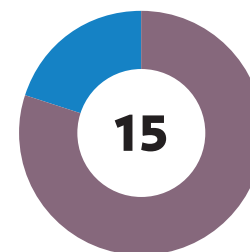
ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Accessibilité universelle.....	2
Domaine public : occupation ou activités commerciales.....	1
Itinérance et cohabitation sociale.....	1
Nuisances.....	1
Ruelles.....	1



■ Enquêtes fondées : **12**
■ Enquêtes en traitement : **3**

Délai moyen de traitement : **182 jours**

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2024

Réduction des nuisances causées au voisinage par l'occupation temporaire du domaine public d'un chantier privé

Le citoyen est propriétaire d'un immeuble de trois étages dont il loue le rez-de-chaussée à un restaurant. Le reste de l'immeuble est occupé par des locataires résidentiels. Des travaux de construction privés sont en cours sur le terrain voisin. Ces travaux génèrent des nuisances importantes : malpropreté du trottoir avec boue et amoncellement de terre dans la voie de circulation, blocage du trottoir devant la porte du restaurant, obstruction de l'allée d'accès latérale et des issues de secours, etc. Cette situation, en plus de causer des problèmes de sécurité, entraîne une baisse de l'achalandage du restaurant et le départ de locataires.

Plusieurs constats sont délivrés pour non-respect des conditions des permis temporaires d'occupation du domaine public, mais les nuisances persistent. Nous constatons, entre autres, que les camions du chantier à proximité de l'immeuble et qui se stationnent devant celui-ci pour leur nettoyage, sont la source d'inconvénients anormaux. À la suite de notre intervention, l'arrondissement exige de l'entrepreneur

des modifications à certaines de ses méthodes de travail. L'entrepreneur ne peut plus, entre autres, nettoyer les bétonneuses sur le domaine public, devant le commerce. Il doit plutôt, en se prémunissant des permis nécessaires, utiliser un espace situé plus au nord, sur la rue.

La surveillance accrue du chantier et de la ruelle que l'arrondissement s'engage à maintenir, à raison d'au moins une fois par semaine jusqu'à la fin du projet de construction, permet d'en réduire les nuisances et d'assurer le respect de la réglementation ainsi que la sécurité et la salubrité des lieux.



LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE

Portrait des plaintes par entité

Solution aux nuisances liées au stationnement sur rue non tarifé près d'un grand parc

Le propriétaire d'une maison située sur une rue résidentielle à proximité d'un grand parc y habite avec sa famille. Devant sa maison et celle de son voisin immédiat, le stationnement non tarifé est permis entre 17 h et 9 h. Il explique subir depuis plusieurs années des nuisances et des incivilités de la part de personnes visitant le parc et à la recherche d'espaces de stationnement gratuit : bruits perturbateurs très tôt le matin (4 h) et tard le soir (conversation à haute voix, musique, bruit d'alarme de verrouillage et déverrouillage de voiture) accompagnés de nuisances lumineuses provenant de lampes de poche, de phares de voiture et de feux clignotants, incivilités, consommation de drogues et malpropreté, circulation de transit intense et à contresens et obstruction récurrente des entrées charretières privées. Les mesures prises par l'arrondissement en vue de répondre aux nombreuses demandes du citoyen de modifier la signalisation empirent la situation au lieu de l'améliorer. Il se plaint à notre bureau et cinq propriétaires voisins lui emboîtent le pas.

À la suite de notre intervention et après avoir exploré divers scénarios avec nous, l'arrondissement déplace les espaces de stationnement en cause un peu plus au nord de la rue, soit devant le segment non bâti du parc, et interdit le stationnement en tout temps devant la propriété du plaignant initial et celle de son voisin. Il nous rapporte une amélioration flagrante quant aux nuisances depuis l'implantation de ces mesures. La solution retenue répartit équitablement le stationnement sur rue à cet endroit en fonction des besoins et intérêts respectifs.



Déplacements sur la glace

Un citoyen se plaint que le débarcadère pour personnes à mobilité réduite situé devant sa résidence n'est toujours pas accessible malgré ses appels au 311. À la suite de précipitations verglaçantes, l'endroit demeure inaccessible depuis plusieurs jours. Le citoyen doit se déplacer sur une autre rue pour utiliser le transport adapté.

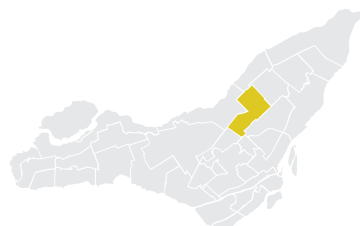
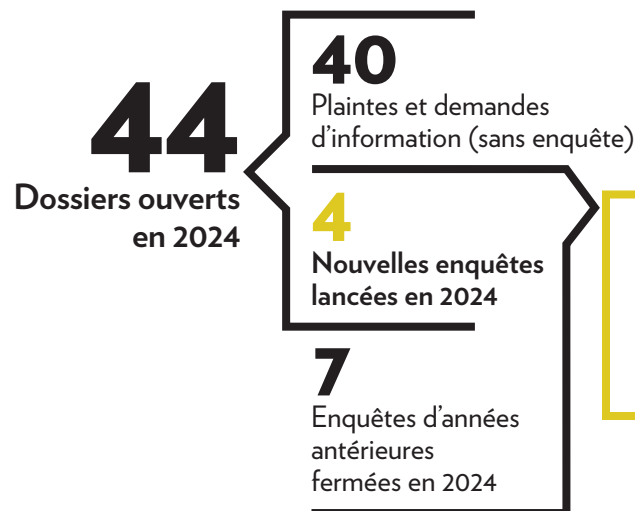
L'Ombudsman de Montréal intervient auprès de l'arrondissement, qui convient qu'un entretien est requis et que la requête au 311 n'a pas été traitée adéquatement. Il explique également que malgré sa signalisation adéquate, le débarcadère n'est pas sur sa liste de déblaiement.

L'arrondissement met à jour sa liste de déblaiement pour y ajouter le débarcadère. Il fait un rappel des enjeux liés aux débarcadères, des normes de déblaiement applicables et des suivis nécessaires entre les équipes d'opérations. La situation est présentée à l'ensemble des gestionnaires responsables du déneigement et aux employés concernés.

LES ARRONDISSEMENTS

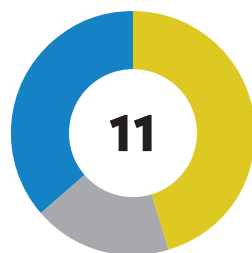
ARRONDISSEMENT DE VILLERAY–SAINT-MICHEL–PARC-EXTENSION

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Accessibilité universelle.....	1
Domaine public : occupation ou activités commerciales.....	1
Nuisances.....	1
Travaux publics : aqueduc et égout.....	1



- Enquêtes fondées : 5
- Enquêtes non fondées : 2
- Enquêtes en traitement : 4

Délai moyen de traitement : **254 jours**

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2024



Stationnements pour personnes à mobilité réduite déplacés : des citoyens se sentent oubliés

En 2023, l'arrondissement reconfigure l'avenue Querbes pour sécuriser les voies cyclables existantes. Le stationnement est retiré d'un côté. Nous recevons deux plaintes concernant des espaces de stationnement réservés pour personnes à mobilité réduite relocalisés sur des rues transversales. Dans un des cas, le nouvel espace est situé à plus de 80 m de la résidence de la plaignante. Dans l'autre, l'espace est à environ 30 m, mais l'impossibilité de s'arrêter devant l'immeuble est un enjeu pour le couple de personnes âgées. Dans les deux cas, l'autonomie des individus serait compromise.

L'arrondissement explique qu'il n'y a pas d'autres options d'aménagement que celle retenue en raison de la largeur de l'avenue Querbes et des rues du secteur. Par ailleurs, il évoque le besoin de développer un réseau cyclable sécuritaire pour les usagers, dont les enfants du secteur, et pour le relier aux quartiers avoisinants.

Nous recherchons des options permettant de répondre aux besoins des plaignants. Après plusieurs mois de discussions avec l'arrondissement, aucune solution n'a encore émergé.

Nous concluons le dossier en 2025.

LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT DE VILLERAY–SAINT-MICHEL–PARC-EXTENSION

Portrait des plaintes par entité



Quand le voisin est une cour arrière de commerce jonchée de déchets

Des résidents de la rue Saint-André se plaignent de certains restaurants et commerces de la rue Saint-Hubert dont les cours arrière donnent sur la leur et où ils remarquent des bacs à ordures qui débordent, des déchets éparpillés jusque dans la rue et sur le trottoir, des déversements d'huile de cuisson, etc. Ces insalubrités attirent la vermine, créent des odeurs nauséabondes et laissent la rue Saint-André dans un état de malpropreté constant.

Ils se plaignent aussi que les poteaux électriques installés sur le côté ouest de la rue rétrécissent le trottoir, ce qui pose un enjeu d'accessibilité universelle et de déneigement puisque les personnes circulant en fauteuil roulant ne peuvent pas s'emprunter, ni la machinerie de déneigement.

À la suite de nos interventions, le trottoir du côté ouest est reconfiguré : les enjeux soulevés sont donc réglés de façon satisfaisante.

Quant au volet propreté, le cadre bâti contribue à la problématique puisque certains bâtiments n'ont pas de cour arrière : ils sont construits jusqu'à la limite de propriété. Il n'y a donc pas d'espace pour y entreposer des bacs. L'arrondissement met donc en place des zones de dépôts situées dans la rue, mais certains problèmes persistent.

Des rencontres ont lieu avec les commerçants afin de les sensibiliser, des avis sont remis, des visites terrain sont effectuées et des avis de non-conformité ainsi que des constats d'infraction sont transmis à certains contrevenants.

Bien que la situation ne soit pas réglée, nous constatons une nette amélioration depuis le début de notre intervention. Nous obtenons de l'arrondissement qu'il s'engage à poursuivre ses interventions et qu'il mette en œuvre certaines actions afin de garantir le respect de la réglementation municipale par les commerçants de la rue Saint-Hubert. Nous effectuerons un suivi de la situation dans un an.



LES SERVICES

SERVICE DES AFFAIRES JURIDIQUES – BUREAU DES RÉCLAMATIONS

Portrait des plaintes par entité

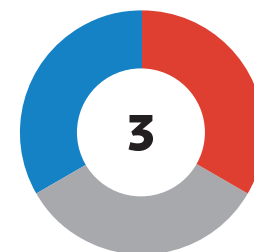
103
Dossiers ouverts
en 2024

100
Plaintes et demandes
d'information (sans enquête)

3
Nouvelles enquêtes
lancées en 2024

0
Enquête d'année
antérieure
fermée en 2024

Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024
Réclamations pour dommages
corporels ou matériels..... **3**



■ Enquête fondée : 1
■ Enquête non fondée : 1
■ Enquête en traitement : 1

Délai moyen
de traitement : **66 jours**



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Renforcement de l'équité procédurale dans le traitement des réclamations

Une personne constate, dans le cadre de travaux de réaménagement de son sous-sol, après avoir enlevé le tapis et la structure de bois du faux plancher, d'importants dommages à la dalle de béton. L'entrepreneur qui casse la dalle de béton observe la présence des racines volumineuses d'un arbre appartenant à la Ville. Cette personne dépose une réclamation au Bureau des réclamations de la Ville de Montréal pour les dommages matériels subis. Sa réclamation est rejetée par écrit. Elle se plaint que cette décision a été prise sur la base d'une analyse incomplète du dossier, qu'elle est fondée sur des principes généraux plutôt que sur l'étude de son cas, et que l'enquêteur-estimateur ne lui a jamais parlé ou n'est jamais venu vérifier les dommages.

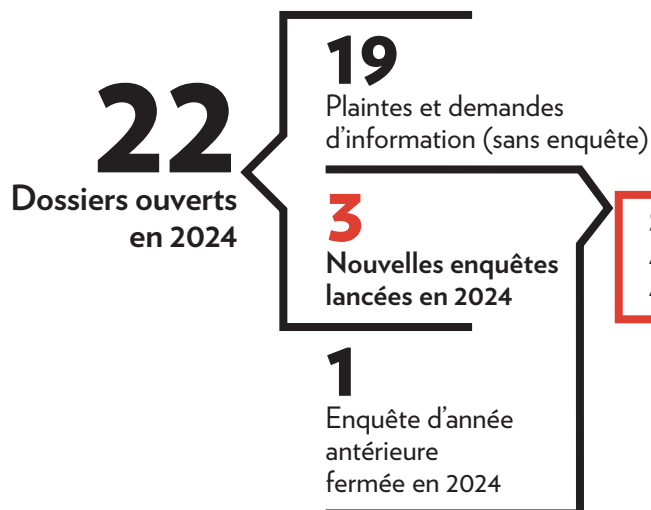
Nous ne nous prononçons pas sur la responsabilité de la Ville dans ce cas, car un tribunal est le forum approprié à cet égard. En revanche, nous relevons quelques manquements dans le traitement du dossier, que nous portons à l'attention du Bureau des réclamations. Il est réceptif et s'engage à modifier ses méthodes de travail en intégrant les trois points suivants :

- Retour d'appel aux citoyennes et citoyens qui en font la demande, au minimum avant de rendre une décision;
- Dans l'appréciation des catégories de dossiers en fonction des procédures et critères standards en place, évaluation au cas par cas en tenant compte des circonstances particulières pour chaque réclamation;
- Lorsque la situation s'y prête, partage des informations sur la possibilité de présenter une expertise complémentaire.

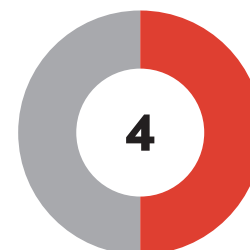
LES SERVICES

SERVICE DE LA CONCERTATION DES ARRONDISSEMENTS ET DE L'EXPÉRIENCE CITOYENNE

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024	
Animaux	2
Accessibilité universelle.....	1



■ Enquêtes fondées : 2
■ Enquêtes non fondées : 2

Délai moyen de traitement : **47 jours**

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2024



Vers une amélioration du déneigement des débarcadères

En 2023, l'Ombudsman de Montréal réalise une vaste enquête systémique auprès de la Ville de Montréal concernant le déneigement des débarcadères pour personnes à mobilité réduite. En conclusion de cette enquête, nous émettons plusieurs recommandations.

Début 2024, en réponse à celles-ci, la Ville s'engage à procéder à des changements concrets :

- La norme de service de la Politique de déneigement sera modifiée afin que les débarcadères dotés de la signalisation officielle soient déneigés en continu dès que 5 cm de neige sont tombés;
- Des équipes seront dédiées à leur déneigement dans toute la Ville de Montréal et elles bénéficieront du soutien du Service de la concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne;
- Les arrondissements doivent recenser la signalisation des débarcadères pour en faciliter le déblaiement et au besoin, les mettre à niveau;

- De nouvelles formations seront élaborées pour les opérateurs, les agents du 311 et les gestionnaires;
- Une catégorie spécifique pour le déneigement des débarcadères est créée dans le système informatique du 311 en vue de permettre une meilleure prise en charge des appels en cas de problème.

Dès l'été 2024, l'Ombudsman de Montréal effectue le suivi de ces engagements afin de s'assurer que ces mesures sont prêtes pour l'arrivée de l'hiver.

Le Service confirme la mise sur pied de l'équipe dédiée au déneigement des débarcadères et les formations requises ont été offertes aux personnes concernées. À l'automne 2024, le Service et les arrondissements confirment que la mise à niveau de la signalisation des débarcadères officiels sera complétée avant l'hiver.

L'Ombudsman de Montréal constate que la Ville de Montréal et les arrondissements ont respecté leurs engagements. L'OdM reste néanmoins à l'affût et suit le déploiement du nouveau service pendant l'hiver 2024-2025.

LES SERVICES

SERVICE DE LA CONCERTATION DES ARRONDISSEMENTS ET DE L'EXPÉRIENCE CITOYENNE

Portrait des plaintes
par entité

Procédure améliorée dans un suivi de dossier

Nous faisons le suivi d'un dossier pour lequel le Service de l'eau (Direction des réseaux d'eau) s'était engagé à examiner la possibilité d'utiliser un outil de travail commun à tous les arrondissements pour faciliter le suivi et les communications entre la population, le Centre de service 311 (équipe d'intervention rapide et prioritaire – IRP) et les travaux publics des arrondissements lors d'épisodes de gel. Pour différentes raisons, la solution qui avait été envisagée n'est pas viable.

Des vérifications sont effectuées auprès du Service de l'expérience citoyenne et des communications et du Centre de service 311 (maintenant Service de la concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne) concernant la façon dont l'information est transmise à l'interne lorsqu'une personne effectue plusieurs appels pour une même requête. En effet, dans le cadre du dossier antérieur, les citoyens s'étaient notamment plaints de ne pas avoir eu de retour d'information pendant cinq jours concernant le dégel de leur conduite d'eau, malgré des suivis téléphoniques au 311.

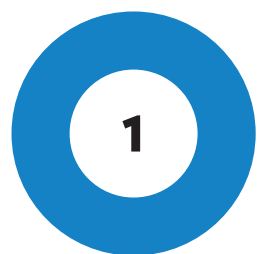
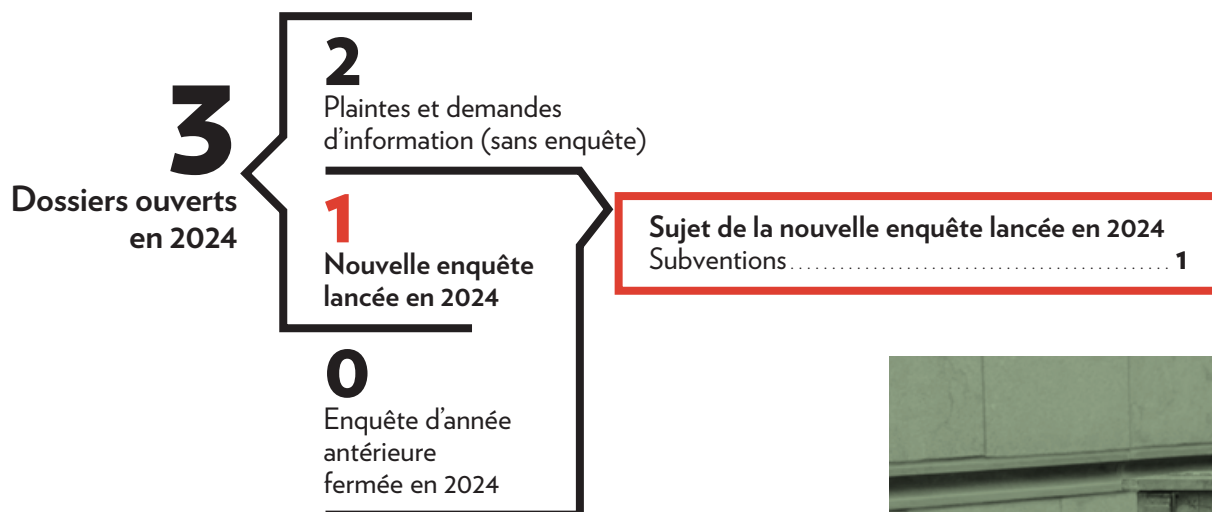
Notre intervention permet de clarifier et d'améliorer la procédure interne des agents du 311 lorsqu'une personne s'enquiert d'une demande de dégel de sa conduite d'eau et de s'assurer qu'une réponse lui est transmise. La procédure prévoit dorénavant clairement que, lorsqu'un citoyen rappelle pour un suivi, la requête doit être transmise à l'IRP, qui doit relancer l'arrondissement et s'assurer que le citoyen obtienne un suivi.



LES SERVICES

SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Portrait des plaintes par entité



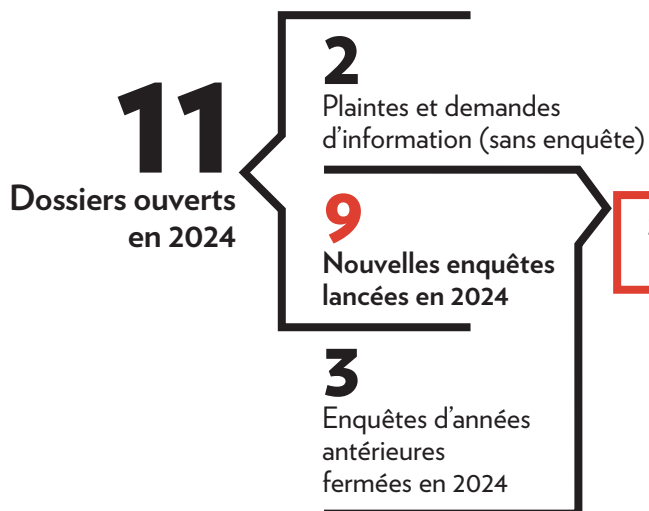
■ Enquête en traitement : 1



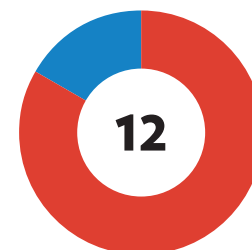
LES SERVICES

SERVICE DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION SOCIALE

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024
Itinérance et cohabitation sociale : **9**



■ Enquêtes fondées : **10**
■ Enquêtes en traitement : **2**

Délai moyen de traitement : **20 jours**

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024



Des témoins de la crise des vulnérabilités à tous les jours

Depuis 2021, l'Ombudsman de Montréal intervient concernant la cohabitation sociale et l'itinérance dans le quartier Milton-Parc. En mai 2022, nous avons publié le rapport d'enquête *Ne pas détourner le regard*, où nous décrivons une crise humanitaire au cœur de la ville. Nous y formulons cinq recommandations touchant la pérennisation d'un hébergement d'urgence, le mode de financement des organismes communautaires, la prévention de l'itinérance, la participation publique et l'amélioration de la concertation interne et avec les partenaires.

Pendant l'été 2024, nous recevons des commentaires mentionnant que la situation se détériore dans le quartier : augmentation du nombre de personnes en situation d'itinérance de profils différents et montée de la consommation de crack. Nous débutons notre suivi semestriel dans le dossier avec l'objectif de comprendre et de valider l'état de la situation sur le terrain.

De son côté, la Ville de Montréal confirme que pendant quelques semaines la fermeture de ressources du secteur a pu faire en sorte que davantage de personnes se retrouvaient dans la rue.

Elle poursuit le déploiement de son plan :

- Le programme d'accompagnement de Makivvik est en développement à l'aéroport et le sera à l'automne dans Milton-Parc;
- La recherche de locaux pour stabiliser un refuge se poursuit;
- La mise à jour du plan d'urbanisme est en cours;
- Les travaux du comité stratégique intergouvernemental sur l'itinérance inuite continuent.

Jusqu'à la fin de l'année 2024, nous avons recueilli le récit des résidents du secteur. Leurs témoignages font état de la détresse humaine à laquelle ils assistent tous les jours, impuissants au pas de leur porte. Ils relatent des événements de violence et d'exploitation sexuelle et financière par les proxénètes et les vendeurs de drogue. L'insécurité ne s'est pas améliorée.

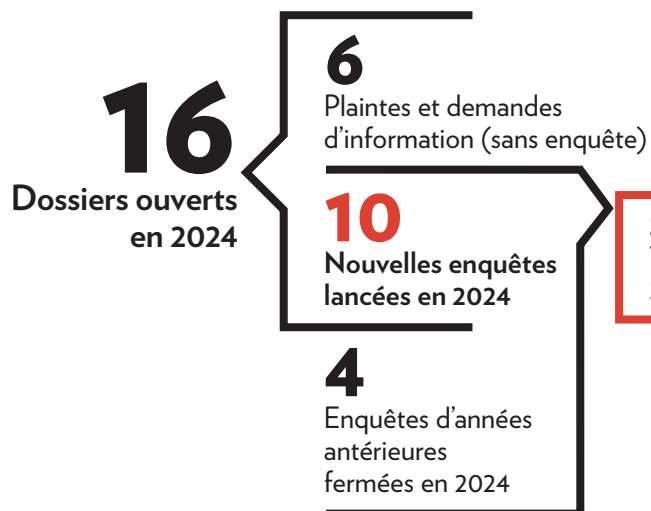
La propreté du secteur les inquiète aussi, et incidemment, la présence de rats, qui est en hausse.

Nous relançons l'arrondissement et la Ville de Montréal afin de discuter de ces aspects. Nous concluons notre suivi en 2025.

LES SERVICES

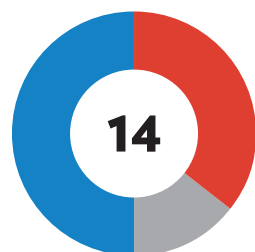
SERVICE DE L'EAU

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Travaux publics : aqueduc et égout.....	9
Services aux citoyens : communications	1



- Enquêtes fondées : **5**
- Enquêtes non fondées : **2**
- Enquêtes en traitement : **7**

Délai moyen de traitement : **87 jours**



LES SERVICES

SERVICE DE L'EAU

Portrait des plaintes par entité

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2024

Programme de remplacement des entrées d'eau en plomb : deux factures de 4 500 \$ annulées

La Ville de Montréal procède au remplacement d'une conduite d'eau chez un citoyen puisqu'elle y détecte du plomb. Or, lorsque les travaux ont lieu, le propriétaire est à l'extérieur de la ville et son locataire ne l'en informe pas. Il apprend donc qu'ils ont été réalisés en recevant une facture de 4 500,78 \$.

Le citoyen soutient que ces travaux n'étaient pas nécessaires puisqu'il a remplacé sa conduite d'eau en 2015, en même temps que son voisin immédiat, qui a d'ailleurs, lui aussi, reçu une facture de 4 500,78 \$. Il fournit la facture de l'époque et une lettre de l'entrepreneur chargé des travaux dans laquelle il atteste avoir remplacé les deux conduites d'eau, de l'intérieur des propriétés jusqu'à la ligne de terrain.

Notre enquête révèle qu'il n'existe aucune photo de l'intérieur de l'excavation, contrairement à certains autres dossiers que nous avons traités où on voit la partie en plomb, à la ligne de propriété.

Par ailleurs, le Règlement prévoit que le propriétaire doit être avisé avant les travaux. Dans ce cas-ci, si le citoyen l'avait été, il aurait informé la Ville des travaux réalisés en 2015. La locataire, que les représentants de la Ville ont rencontrée, n'était aucunement autorisée à consentir, au nom du propriétaire de l'immeuble, à l'exécution des travaux.

Après discussions, le Service de l'eau nous informe qu'il annule la facture du citoyen et celle de son voisin.

Procédure améliorée dans un suivi de dossier

Nous faisons le suivi d'un dossier pour lequel le Service de l'eau (Direction des réseaux d'eau) s'était engagé à examiner la possibilité d'utiliser un outil de travail commun à tous les arrondissements pour faciliter le suivi et les communications entre la population, le Centre de service 311 (équipe d'intervention rapide et prioritaire – IRP) et les travaux publics des arrondissements lors d'épisodes de gel. Pour différentes raisons, la solution qui avait été envisagée n'est pas viable.

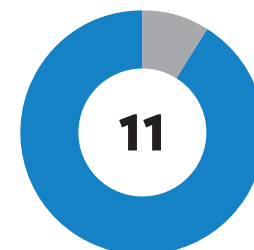
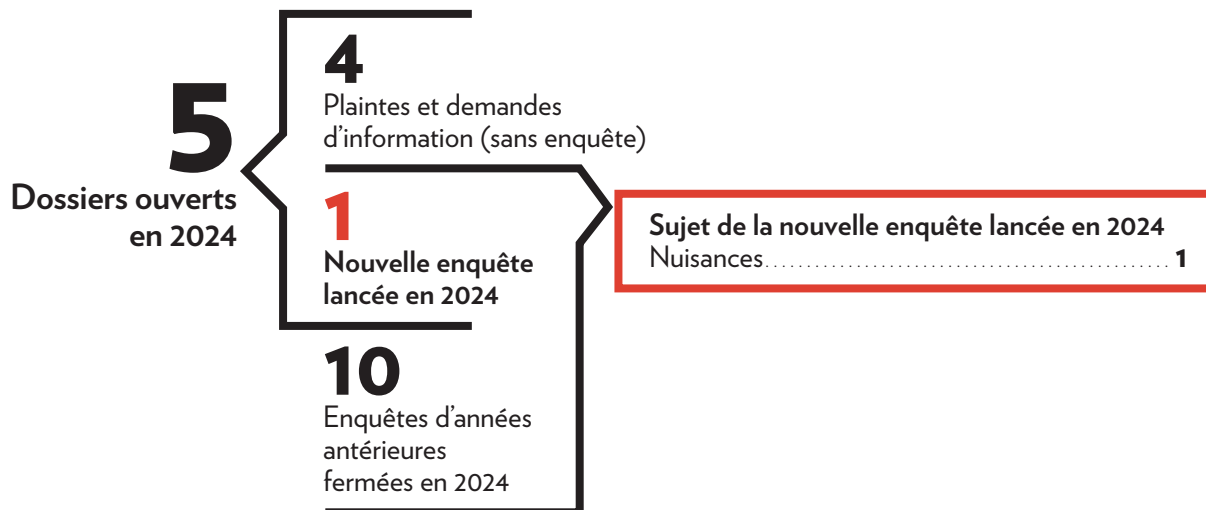
Des vérifications sont effectuées auprès du Service de l'expérience citoyenne et des communications et du Centre de service 311 (maintenant Service de la concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne) concernant la façon dont l'information est transmise à l'interne lorsqu'une personne effectue plusieurs appels pour une même requête. En effet, dans le cadre du dossier antérieur, les citoyens s'étaient notamment plaints de ne pas avoir eu de retour d'information pendant cinq jours concernant le dégel de leur conduite d'eau, malgré des suivis téléphoniques au 311.

Notre intervention permet de clarifier et d'améliorer la procédure interne des agents du 311 lorsqu'une personne s'enquiert d'une demande de dégel de sa conduite d'eau et de s'assurer qu'une réponse lui est transmise. La procédure prévoit dorénavant clairement que, lorsqu'un citoyen rappelle pour un suivi, la requête doit être transmise à l'IRP, qui doit relancer l'arrondissement et s'assurer que le citoyen obtienne un suivi.

LES SERVICES

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

Portrait des plaintes par entité



■ Enquête non fondée : **1**
■ Enquêtes en traitement : **10**

Délai moyen de traitement : **308 jours**

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Gestion des nuisances générées par les opérations d'une usine dans un quartier résidentiel : patience, collaboration et investissements majeurs

Un groupe de citoyennes et citoyens vivant à proximité d'une usine de production de levures se plaint de nuisances en lien avec l'exploitation de cette entreprise :

- Pollution et odeurs;
- Nuisances sonores;
- Circulation de camions en contravention avec une interdiction en vigueur;
- Enjeux de sécurité pour les piétons.

Le groupe sollicite l'intervention de notre bureau en janvier 2023.

Pollution et odeurs

La production de l'usine est effectuée par injection d'air dans une solution liquide d'eau, de mélasse et d'ammoniaque préalablement inoculée par des levures dans des fermenteurs. Les odeurs de mélasse et de levures (fermentation) dans les émissions atmosphériques de l'usine et qui émanent des égouts sont des nuisances pour le voisinage.

L'usine rejette de plus des eaux usées industrielles dans les ouvrages d'assainissement publics.

Émissions atmosphériques

Malgré plusieurs interventions de l'exploitant et les suivis du Service de l'environnement à ce chapitre depuis 1984, les non-conformités au regard de la réglementation demeurent.

À compter de 2020, il est anticipé que l'implantation d'un incinérateur thermique régénératif (Regenerative thermal oxidizer (RTO)) constituera une amélioration importante par rapport à la situation en cours.

La campagne d'échantillonnage de conformité du RTO, qui est surveillée par le Service de l'environnement, se déroule au cours de l'enquête et comme prévu, au printemps et à l'été 2023.

Les données alors recueillies démontrent que la mise en fonction du RTO a réduit les odeurs d'environ 91 %. Malgré cette amélioration importante, il subsiste un dépassement de la norme réglementaire quant au nombre d'unités d'odeur par mètre cube, pour lequel l'exploitant a déployé des mesures correctives en 2024.

Une nouvelle campagne d'échantillonnage de conformité sera réalisée en 2025, toujours sous la surveillance du Service de l'environnement, qui s'engage à nous en transmettre les résultats.

LES SERVICES

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

Portrait des plaintes par entité



Eaux usées industrielles

L'usine détient, depuis le 21 avril 1994, un permis de déversement d'eaux usées industrielles, et ce, en vertu de la réglementation en vigueur à l'époque. Ce permis est toujours applicable et conforme.

L'usine respecte la réglementation au moment où l'on se parle, sauf pour l'azote total Kjeldahl (NTK).

Nous avons ouvert en 2025 un dossier distinct à notre initiative pour suivre les développements réglementaires attendus sur la question de l'azote total Kjeldahl (NTK) et pour être tenus au courant de l'approche du service quant au rejet de ce contaminant dans les ouvrages d'assainissement publics de la Ville de Montréal.

Odeurs émanant des égouts

Les couvercles des regards d'égouts et les puisards de rue sont identifiés comme sources d'émissions d'air vicié sur les rues avoisinantes.

En décembre 2022, l'arrondissement parachève les travaux d'installation de 21 clapets spéciaux qui bloquent le mouvement de l'air vicié vers l'atmosphère, mais permettent la captation des eaux de ruissèlement.

L'arrondissement et la Direction de l'épuration des eaux usées réalisent une campagne d'observation basée sur la perception humaine afin d'évaluer l'efficacité des clapets installés. Les résultats de ce monitoring, transmis en janvier 2024, révèlent l'abaissement global du nombre de plaintes et des indices d'odeurs et attestent donc de leur efficacité. Une nouvelle opération du genre aura lieu en 2024 et 2025.

Camionnage et obstruction du trottoir Est de la rue A

Des mesures ont été prises par l'arrondissement pour réduire les nuisances liées au camionnage sur la rue A, dont sa fermeture permanente au sud de la rue C.

Quant aux enjeux de sécurité liés à l'obstruction du trottoir de la rue A par les camions, des analyses ont été effectuées et l'arrondissement travaille à élaborer un plan de réaménagement permanent proposant diverses options.

Nuisances sonores

Plusieurs études ont été réalisées pour évaluer l'impact du bruit généré par les opérations de l'usine. Celles-ci ont conduit, à la fin de 2024, à la délivrance d'un constat d'infraction pour des manœuvres de chargement et de déchargement de véhicules lourds exécutées entre 22 h et 7 h à moins de 50 m d'un terrain comportant un lieu habité.

Une partie des nuisances sonores est par ailleurs causée par les alarmes de recul des camions dont le son, à certaines heures, dépasse la norme réglementaire. À ce jour, aucun constat d'infraction n'a été délivré à cet égard.

L'arrondissement s'est engagé à demeurer diligent sur la question du bruit et à poursuivre ses interventions en vue d'assurer le respect de la réglementation.

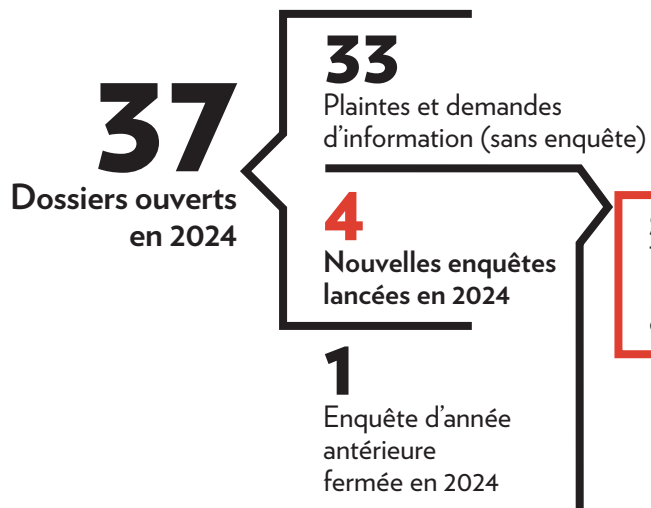
Conclusion

Nous sommes conscients des efforts investis par le groupe de citoyens dans ce dossier et des désagréments vécus au fil des ans par le voisinage. L'enquête révèle que les importantes mesures prises par la Ville, en collaboration avec l'usine, ont réduit considérablement les nuisances. Il est toutefois crucial que la Ville et l'usine maintiennent les mesures de contrôle et demeurent vigilantes. Nous ferons donc un suivi des engagements souscrits dans ce dossier.

LES SERVICES

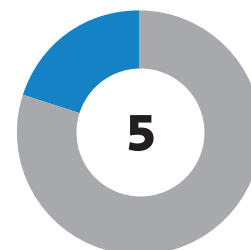
SERVICE DES FINANCES ET DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Taxes	3
Domaine public : occupation ou activités commerciales	1



■ Enquêtes non fondées : 4
■ Enquête en traitement : 1

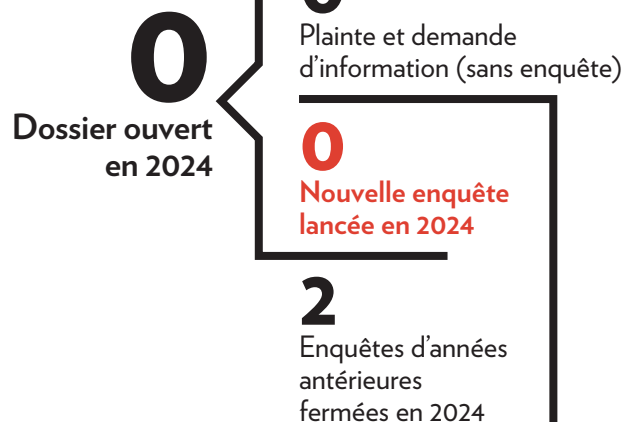
Délai moyen de traitement : **23 jours**



LES SERVICES

SERVICE DE LA GESTION ET DE LA PLANIFICATION DES IMMEUBLES

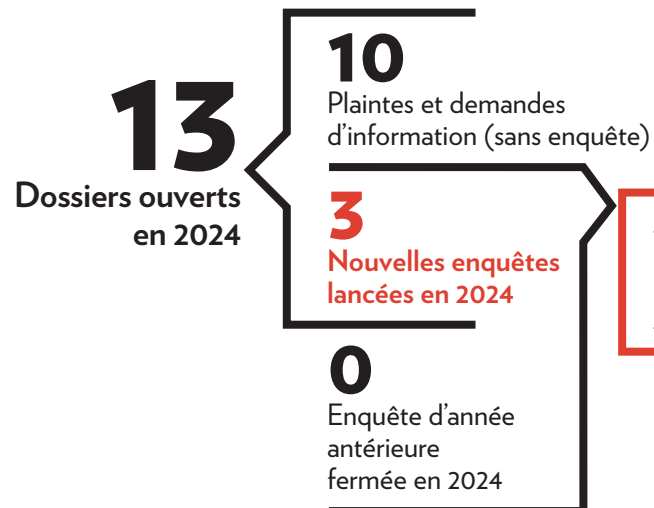
Portrait des plaintes par entité



■ Enquêtes fondées : **2**

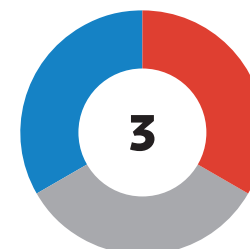
Délai moyen de traitement : **665 jours**

SERVICE DES GRANDS PARCS, DU MONT-ROYAL ET DES SPORTS



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Droits de la personne.....	1
Environnement et développement durable	1
Sports et loisirs	1



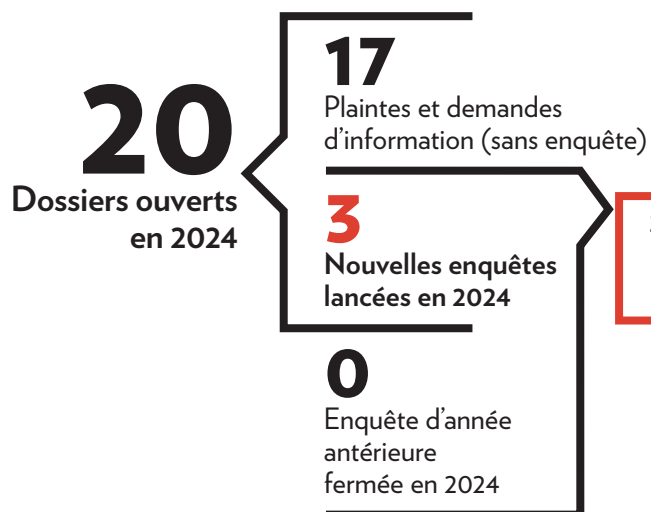
■ Enquête fondée : **1**
■ Enquête non fondée : **1**
■ Enquête en traitement : **1**

Délai moyen de traitement : **98 jours**

LES SERVICES

SERVICE DU GREFFE

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Droits de la personne.....	2
Participation citoyenne.....	1



■ Enquêtes en traitement : 3



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024



Représentation de femmes voilées à l'hôtel de ville et dans une exposition extérieure

Une affiche de bienvenue de dimensions importantes installée dans le hall d'entrée de l'hôtel de ville de Montréal montre une femme voilée en son centre avec, à sa gauche, un homme âgé et à sa droite, un jeune homme coiffé d'une casquette.

Cette affiche, que plusieurs considèrent en décalage avec certaines valeurs démocratiques de notre société, soulève l'indignation dans les médias. Des personnes portent plainte à l'Ombudsman de Montréal.

En novembre 2024, le Service du greffe confirme aux personnes plaignantes que l'affiche sera effectivement remplacée en février 2025 par un nouveau concept, conformément à une annonce de la mairesse de Montréal.

LES SERVICES

SERVICE DU GREFFE

Portrait des plaintes par entité

En se fondant sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, un des plaignants réclame auprès de notre bureau que cette affiche, ainsi que d'autres de l'exposition *La Charte montréalaise des droits et responsabilités : votre ville, vos droits* installée devant l'édifice Lucien-Saulnier et où l'on voit des femmes voilées, soient retirées immédiatement.

Il demande que la Ville de Montréal présente des excuses publiques aux Montréalaises et Montréalais pour ne pas avoir respecté le droit à l'égalité entre les femmes et les hommes et pour avoir enfreint le principe de la laïcité de l'État.

Considérant le retrait imminent de l'affiche, et afin d'utiliser raisonnablement nos ressources limitées, nous analysons sommairement la plainte, en tout respect de notre juridiction qui n'inclut pas les décisions prises par les élus.

Des personnes peuvent voir dans l'affiche de bienvenue un message d'accueil pluraliste, de diversité inclusive.

Il semble toutefois que la figuration du hijab islamique, en l'espèce, crée un « malaise » chez d'autres personnes pour lesquelles le hijab est perçu comme une manifestation d'oppression de la femme, en plus d'être un signe religieux qui n'aurait pas sa place dans ce lieu où siègent les instances décisionnelles de la Ville de Montréal tenues à une obligation de neutralité religieuse.

Les enjeux soulevés par cette affiche sont à la fois juridiques et politiques. Eu égard aux limites de notre juridiction, notre intervention dans ce dossier quant à elle s'est strictement limitée à déterminer si, en maintenant cette affiche à cet endroit, la Ville de Montréal contrevient à la Charte montréalaise.

Afin de circonscrire la teneur des droits et engagements de la Charte montréalaise en cause, nous avons recouru, conformément à son préambule et à l'article 34, aux dispositions pertinentes de la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec et de la *Charte canadienne des droits et libertés* ainsi qu'à l'interprétation qui en a été faite par les tribunaux.

Nous avons bien saisi que les représentations en cause, en particulier celle de l'hôtel de ville, soulèvent les passions de part et d'autre pour des motifs de perception,

de valeurs ou de senti propres à chaque individu et que nous ne remettons pas en cause. Or, le rôle de l'Ombudsman de Montréal n'est pas d'apprécier l'opportunité politique qui sous-tend ces représentations, mais bien de déterminer si un droit protégé par la Charte montréalaise a été brimé. Ainsi, de notre analyse des instruments législatifs fondamentaux ci-nommés et des précédents, nous déduisons qu'il n'y a pas d'atteinte à l'égalité des sexes ou à la liberté de conscience et de religion dans cette affiche.

L'affiche de bienvenue n'incite pas au port du voile ou à adhérer aux préceptes qui le sous-tendent. La simple référence au hijab dans une œuvre publique ne compromet pas le droit à l'égalité entre les sexes : les personnes, quel que soit leur sexe, sont justement libres d'en penser ce qu'elles veulent et ne sont pas affectées dans leurs droits.

La représentation d'une femme portant le hijab n'enfreint pas le principe de la laïcité ou de la neutralité religieuse de l'État qui découle de la liberté de conscience et de religion protégée par la Charte québécoise et la Charte canadienne, et dont les contours ont été précisés par la Cour suprême du Canada.

Bien que l'affiche soit installée à l'entrée du bâtiment qui accueille les instances politiques municipales, elle n'est pas située dans une enceinte décisionnelle. Nous ne pouvons pas conclure, dans les circonstances, que la Ville, par cette affiche, professe, adopte ou favorise une croyance à l'exclusion des autres et que cette exclusion empêche une ou des personnes de jouir de sa liberté de conscience et de religion.

Il y a une différence entre dire qu'un tableau ne traduit pas adéquatement nos valeurs démocratiques et postuler qu'une image brime les droits fondamentaux individuels.

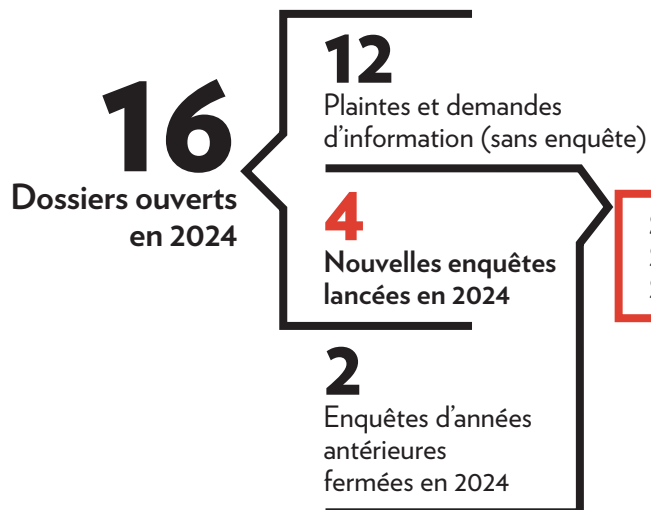
Pour les mêmes motifs, les affiches de l'exposition sur la Charte montréalaise appréciées dans l'ensemble de l'exhibition ne discriminent pas sur la base du sexe ou de la religion.

Dans l'état actuel du droit, l'affiche de bienvenue et les affiches de l'exposition appréciées contextuellement ne lèsent pas le citoyen dans l'exercice de ses droits fondamentaux consacrés dans les Chartes susmentionnées.

LES SERVICES

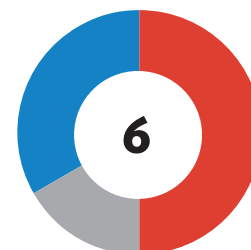
SERVICE DE L'HABITATION

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

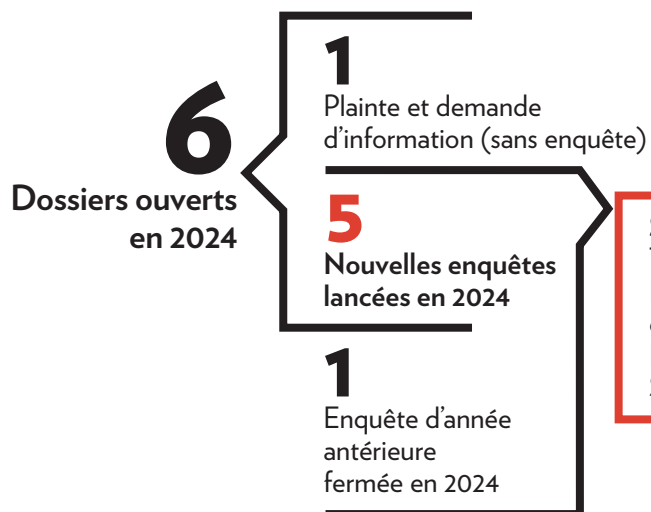
Services aux citoyens : procédures et délais.....	2
Subventions.....	2



Enquêtes fondées : 3
Enquête non fondée : 1
Enquêtes en traitement : 2

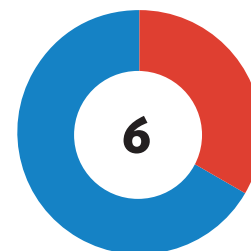
Délai moyen de traitement : **265 jours**

SERVICE DES INFRASTRUCTURES DU RÉSEAU ROUTIER



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Travaux publics : aqueduc et égout.....	2
Domaine public : occupation ou activités commerciales.....	1
Nuisances.....	1
Sécurité.....	1



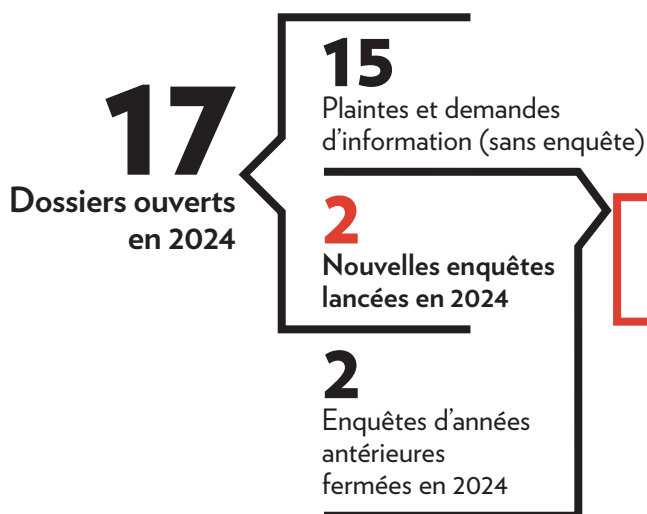
Enquêtes fondées : 2
Enquêtes en traitement : 4

Délai moyen de traitement : **73 jours**

LES SERVICES

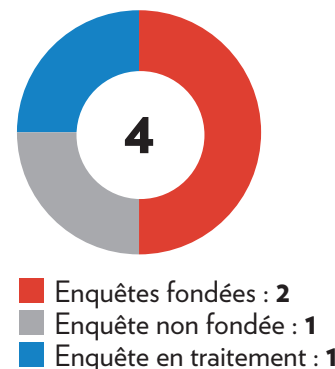
SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE DE MONTRÉAL

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Droits de la personne.....	1
Nuisances.....	1



Délai moyen de traitement : **429 jours**

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Devoir d'assistance à un citoyen à mobilité réduite captif d'un immeuble commercial

Notre bureau a dû intervenir pour s'assurer qu'une situation malheureuse ne se reproduise pas pour d'autres citoyens.

Alors qu'il se trouve sur les lieux de son travail, passé 18 h, un citoyen en fauteuil roulant réalise qu'il est coincé au 15^e étage d'un immeuble du centre-ville de Montréal. Pour une raison inconnue, les ascenseurs ne fonctionnent plus. Incapable de joindre la sécurité ou le propriétaire de l'immeuble, il contacte alors le 911, qui transfère son appel au Service de sécurité incendie de Montréal (SIM).

Ce dernier refuse d'intervenir, arguant que les pompiers ne se déplacent que si une personne est coincée dans un ascenseur. Le citoyen entreprend alors de se traîner dans les escaliers pour descendre les 15 étages alors que des collègues, également en situation de handicap, transportent son fauteuil roulant jusqu'en bas.

Cette situation comportait un très grand risque de chute ou de blessure pour les personnes impliquées même si, heureusement, cela ne s'est pas produit.

Afin de prévenir d'autres incidents semblables, le citoyen dénonce la situation à des membres du conseil municipal et au SIM. Sans réponse satisfaisante après plusieurs mois, il s'adresse à notre bureau.

Nous interpellons le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), qui est responsable du centre d'urgence 911, et le SIM afin de trouver une façon d'éviter qu'une situation aussi inacceptable ne se reproduise. Plusieurs échanges s'ensuivent. Le SIM consulte également Urgences-santé.

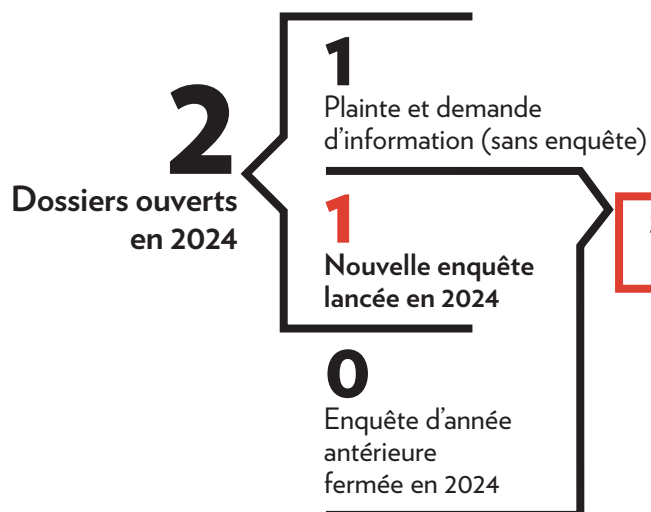
Enfin, le SIM et le SPVM acceptent de modifier leurs protocoles respectifs afin de prévoir explicitement le cas d'une personne captive d'un bâtiment qui n'est pas son domicile. Dans ce type de situation, qui demeure exceptionnelle, c'est le SIM qui interviendra en premier lieu pour porter assistance à la personne afin qu'elle puisse évacuer l'immeuble.

Par ailleurs, le SIM s'engage à effectuer un suivi avec le propriétaire de l'immeuble en cause afin de s'assurer qu'il dispose de plans d'urgence conformes aux normes. L'Ombudsman de Montréal suit le résultat de cette démarche.

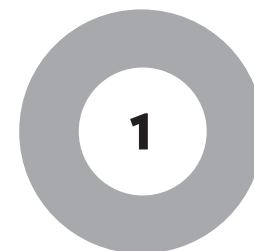
LES SERVICES

SERVICE DE LA STRATÉGIE IMMOBILIÈRE

Portrait des plaintes par entité



Sujet de la nouvelle enquête lancée en 2024
Ruelles..... **1**



■ Enquête non fondée : **1**

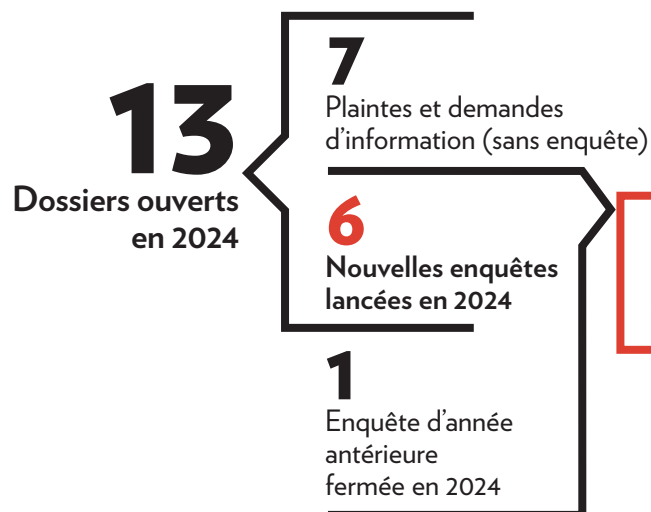
Délai moyen de traitement : **36 jours**



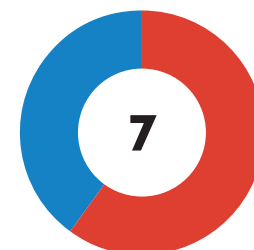
LES SERVICES

SERVICE DE L'URBANISME ET DE LA MOBILITÉ

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024	
Participation citoyenne.....	3
Sécurité.....	2
Travaux publics : chaussée et trottoirs	1



■ Enquêtes fondées : 4
■ Enquêtes en traitement : 3

Délai moyen de traitement : **137 jours**

EXEMPLES D'ENQUÊTES FERMÉES EN 2024

Sécurisation de l'intersection des rues Cartier et Sherbrooke Est

Un citoyen est préoccupé par la sécurité à l'intersection des rues Cartier et Sherbrooke Est. Il remarque des accidents fréquents et des automobilistes qui ne respectent pas la signalisation en vigueur. Il souligne qu'une clinique médicale se trouve au coin de cette intersection, et que la situation met des personnes vulnérables à risque. Dès l'automne 2022, le citoyen interpelle la Ville de Montréal à ce sujet. À l'été 2024, le Service de l'urbanisme et de la mobilité (SUM) affirme prendre la situation en main. Certaines actions sont effectuées, notamment pour rendre la signalisation plus visible, et d'autres mesures sont à venir. Toutefois, le citoyen ne constate pas d'amélioration notable. Après avoir été témoin d'un autre accident en septembre 2024, il s'adresse à nous.

Dès le début de notre enquête, le SUM reconnaît la problématique et nous fait part d'une solution pour sécuriser l'intersection. L'arrondissement de Ville-Marie modifie la signalisation afin d'interdire deux manœuvres plus dangereuses en tout temps, alors qu'auparavant, elles étaient permises en dehors des heures de pointe.

De plus, des bollards sont installés au milieu de la route afin d'empêcher ces manœuvres interdites et pour sécuriser l'intersection. L'Ombudsman de Montréal suit le dossier jusqu'à la réalisation des travaux, à la fin de novembre 2024.

Le SUM prévoit évaluer l'impact de ces mesures au printemps 2025 avant de décider si une barrière physique permanente sera installée à l'intersection des rues Cartier et Sherbrooke Est. De plus, le SUM s'engage à procéder à des observations de la sécurité des déplacements dans le secteur autour de l'intersection au même moment. Mentionnons que la circulation sur ce tronçon de la rue Sherbrooke Est est plus dense en raison des travaux de réfection du tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine, et que le SUM collabore avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable pour en gérer les impacts.

L'Ombudsman de Montréal effectuera le suivi du dossier au printemps 2025.

LES SERVICES

SERVICE DE L'URBANISME ET DE LA MOBILITÉ

Portrait des plaintes par entité



Corridor de mobilité durable Henri-Bourassa : de la participation publique à un aménagement sécuritaire et universellement accessible

Plusieurs personnes résidant dans l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville, aux abords du boulevard Henri-Bourassa, contestent la décision de la Ville de Montréal d'y aménager la première phase du corridor de mobilité durable (entre l'avenue Marcellin-Wilson et la rue Lajeunesse) avec un axe du Réseau express vélo (REV) et un service rapide par bus (SRB), car elle contreviendrait, selon elles, à plusieurs de ses engagements aux termes de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Le groupe invoque, entre autres, le non-respect des engagements suivants :

- Promouvoir la participation publique;
- Aménager son territoire de façon sécuritaire;
- Favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire.

Le groupe se plaint notamment de l'absence de consultations publiques réelles sur le projet.

Participation publique

Le SUM a mené, entre juin 2023 et l'hiver 2024, une démarche de concertation à propos de cette première phase du projet afin de recueillir l'avis des parties prenantes.

Il est clair que cette démarche de concertation n'équivaut pas à une consultation publique ou à une mesure de participation active au sens de la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme* et du *Règlement sur la participation publique*.

Toutefois, bien que nous ayons saisi que les citoyens auraient souhaité telle consultation, il est important de rappeler que l'engagement de la Ville de Montréal à promouvoir la participation publique n'a pas pour effet d'assujettir ses décisions en aménagement ou le projet en cause à une démarche de participation de cette ampleur et portée.

Nous concluons que la Ville, avec la démarche de concertation menée, s'est acquittée de ses engagements en matière de participation publique, notamment parce que :

- Le projet a été présenté à la population en amont des prises de décisions des élus et élus;

- La démarche de concertation réalisée est proportionnelle à l'importance du projet et vise les personnes affectées par celui-ci en premier lieu;
- Différents moyens de communication ont été utilisés pour informer les personnes intéressées du projet et recueillir leurs questions ou commentaires;
- La période sur laquelle la démarche de concertation s'est étendue est suffisante pour que les personnes intéressées aient le temps de contribuer au projet par leurs questions et commentaires;
- Il y a eu une rétroaction de la part de la Ville et des ajustements ont été apportés au projet à la suite de la démarche.

Sécurité de l'aménagement

Le SUM explique l'absence d'étude sur la fluidité de la circulation par le fait que la fluidité véhiculaire n'est pas l'objectif exclusif dans le cadre du projet. En effet, il s'inscrit plutôt dans la vision de la Ville de diminuer la part de l'auto solo au profit de modes de déplacement plus durables.

Le SUM a plutôt procédé à des analyses de mobilité axées sur la sécurité de tous les modes de déplacement par la programmation des feux de circulation en tenant compte des débits existants.

Selon le service, les répercussions du projet telles qu'anticipées à court terme, dont la congestion automobile, ne sont pas liées à la sécurité de l'aménagement physique lui-même et seront gérées selon les bonnes pratiques en la matière, soit par le monitoring et les mesures habituelles d'apaisement de la circulation.

À cet égard, un plan de suivi de l'implantation du projet est en cours de rédaction par le SUM. Ce plan et le monitoring du projet sont primordiaux pour nous. Nous interviendrons donc à nouveau auprès du SUM en 2025 en vue de nous assurer du déroulement diligent des mesures prévues et pour rester informés au fur et à mesure des actions ou changements qui en découleront, le cas échéant. À cette occasion, les personnes plaignantes seront contactées afin de recueillir leurs commentaires et expériences récentes en matière de sécurité des déplacements sur le boulevard et dans les rues avoisinantes.

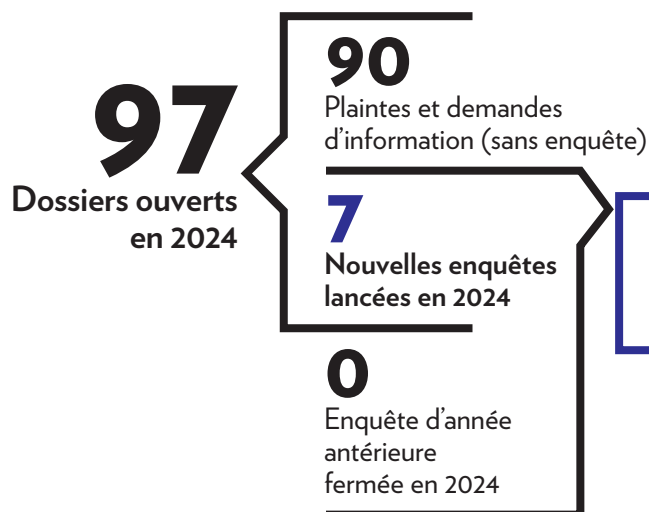
Accessibilité universelle

Les renseignements fournis par le SUM établissent que les principes d'accessibilité universelle ont été adéquatement pris en compte dans la planification et l'implantation du projet.

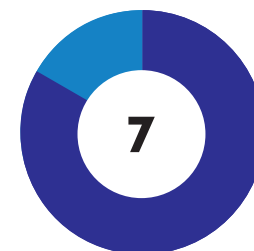
LES AUTRES ENTITÉS

AGENCE DE MOBILITÉ DURABLE (AMD)

Portrait des plaintes par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024	
Constats d'infraction.....	5
Accessibilité universelle.....	1
Services aux citoyens : procédures et délais.....	1



■ Enquêtes fondées : 5
■ Enquêtes en traitement : 2

Délai moyen de traitement : **56 jours**

EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Signalisation temporaire de stationnement : des constats retirés

Une citoyenne se plaint d'avoir reçu, comme d'autres résidents de sa rue, un constat d'infraction tôt un matin de février 2024 pour ne pas avoir respecté la signalisation temporaire interdisant le stationnement en vue de travaux, alors que les panneaux d'interdiction n'auraient été installés que tard la veille, vers 23 h 30.

Le *Règlement sur la circulation et le stationnement* de l'arrondissement concerné, comme dans plusieurs autres, prévoit que lorsque des espaces de stationnement sont réservés, le titulaire du permis doit installer, au moins 12 h mais au plus 14 h avant de s'y stationner, une signalisation d'interdiction de stationnement conforme au Code.

De plus, le document technique normalisé qui définit les exigences de la Ville de Montréal quant au maintien et à la gestion de la mobilité de tous les usagers du domaine public et à la signalisation temporaire durant les travaux prévoit, entre autres, que l'entrepreneur doit installer les panneaux temporaires entre 12 et 14 heures avant le début de la période d'interdiction de stationnement et qu'il doit prendre des photos horodatées de l'installation et remplir un formulaire comportant certaines informations, dont les heures de pose des panneaux et le numéro de permis d'occupation du domaine public octroyé par l'arrondissement.

Ce formulaire doit être signé par certaines personnes désignées et acheminé à l'AMD, avec le directeur responsable du chantier ou son représentant en copie.

Il n'est pas possible de confirmer l'heure d'installation des panneaux, car les photos horodatées ne sont pas disponibles. Nous concluons tout de même au non-respect des règles concernant l'installation de la signalisation temporaire. En effet, le formulaire a été envoyé à l'AMD avant que les panneaux soient installés. À notre avis, ce fait permet de douter sérieusement de l'installation des enseignes dans les délais requis. Le formulaire a pour objectif de confirmer l'heure d'installation, et non de la prévoir. Ce genre de pratique devrait être découragé et signalé. Nous soumettons ces éléments à l'AMD, qui accepte de demander à la cour municipale de retirer le constat de la citoyenne ainsi qu'un autre délivré à sa voisine.

L'AMD, qui avait déjà le projet de revoir le formulaire de pose d'enseigne, s'engage à évaluer comment les photos horodatées pourraient y être intégrées lorsqu'elles sont requises (remorquage).

LES AUTRES ENTITÉS

CORPORATION DE GESTION DES MARCHÉS PUBLICS DE MONTRÉAL

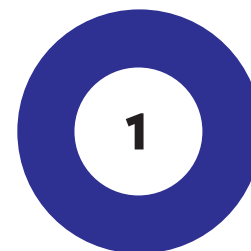
Portrait des plaintes
par entité

0
Dossier ouvert
en 2024

0
Plainte et demande
d'information (sans enquête)

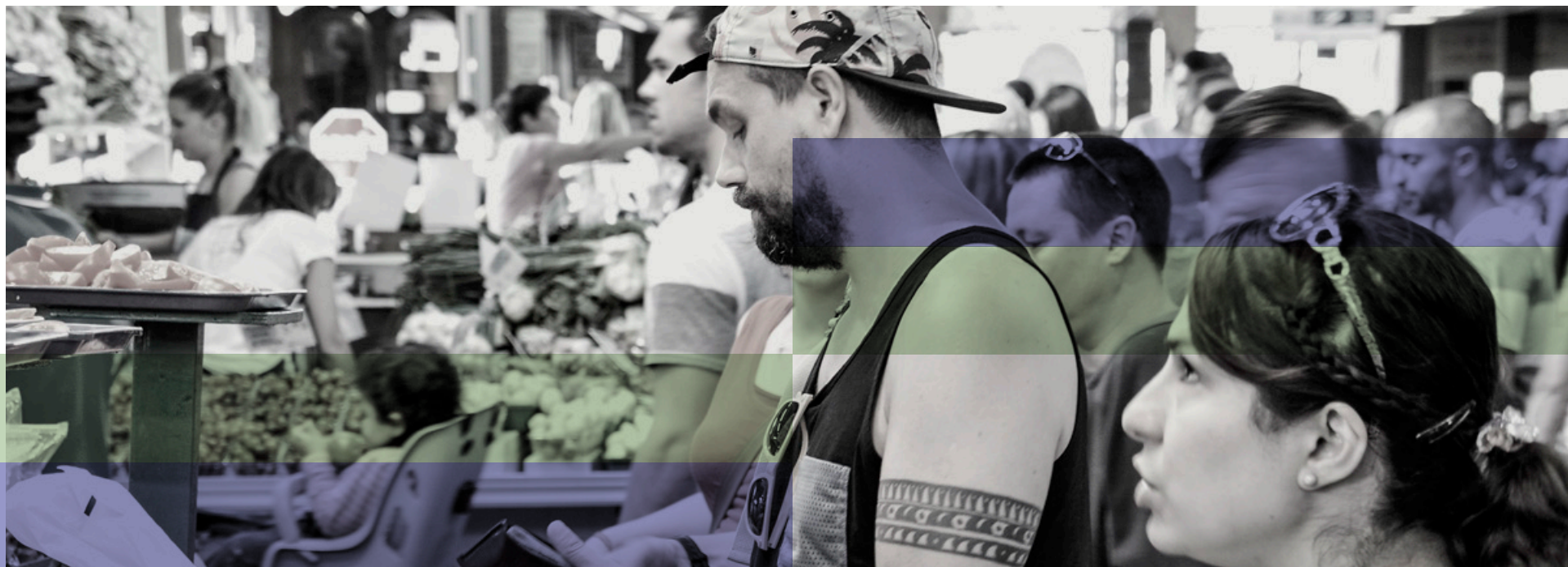
0
Nouvelle enquête
lancée en 2024

1
Enquête d'année
antérieure
fermée en 2024



■ Enquête fondée : **1**

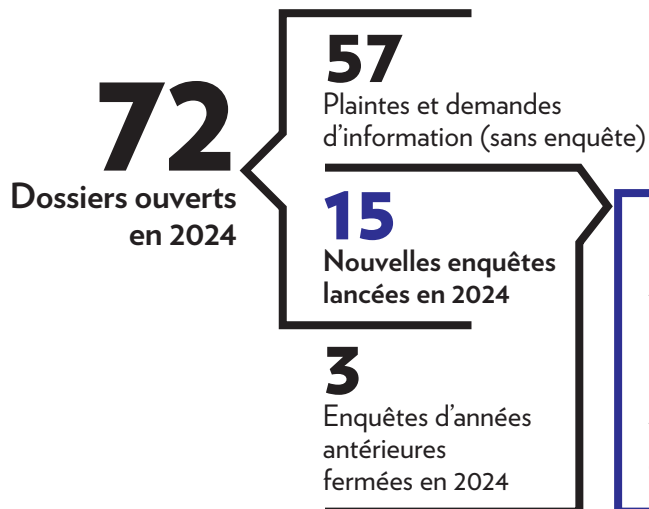
Délai moyen
de traitement : **478 jours**



LES AUTRES ENTITÉS

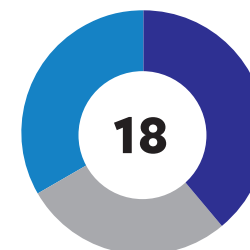
OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (OMHM)

Portrait des plaintes
par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Nuisances.....	4
Accès au logement abordable.....	3
Immeubles : entretien et salubrité.....	3
Relations entre locataires et propriétaires (en lien avec la Ville de Montréal).....	2
Accessibilité universelle.....	1
Services aux citoyens : communications.....	1
Travaux publics : déneigement.....	1



■ Enquêtes fondées : **7**
■ Enquêtes non fondées : **5**
■ Enquêtes en traitement : **6**

Délai moyen
de traitement : **73 jours**



EXEMPLE D'ENQUÊTE FERMÉE EN 2024

Fin de l'hébergement temporaire d'urgence deux semaines avant Noël, en pleine crise du logement, et équité procédurale

Un citoyen communique avec notre bureau le 27 novembre 2024. Depuis le 4 septembre 2024, il bénéficie d'un hébergement temporaire à l'hôtel E, une aide qui lui a été accordée par le Service de référence de l'OMHM. Le 25 novembre 2024, son agente l'informe toutefois de la décision d'y mettre fin et qu'il a quatre jours pour quitter l'hôtel.

Le citoyen soutient que les motifs qui lui ont été donnés pour expliquer cette décision ne sont pas clairs, qu'ils sont inconstants et non fondés. Il demande que l'aide soit prolongée pour une période raisonnable, sans quoi il se retrouvera à la rue.

Le 28 novembre 2024, nous obtenons de l'OMHM un premier report de la décision de mettre fin à l'hébergement temporaire du citoyen.

L'entente d'hébergement temporaire signée par le citoyen stipule, entre autres, qu'il doit rechercher activement un logement et prouver ses démarches à l'OMHM.

LES AUTRES ENTITÉS

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (OMHM)

Portrait des plaintes par entité

L'entente précise également que les deux premiers mois d'hébergement sont sans frais et qu'à compter du 1^{er} novembre 2024, il doit verser une contribution mensuelle de 403 \$.

Nous indiquons à l'OMHM que même s'il a informé le citoyen à partir d'octobre 2024 qu'un défaut de collaboration de sa part entraînera la terminaison de l'hébergement, la décision initiale de novembre 2024 d'y mettre fin est injuste :

- L'agente qui a transmis d'abord la décision par courriel du 20 novembre n'avait pas l'autorité pour la rendre;
- La décision est insuffisamment motivée et ne contient aucune référence à la version des faits du citoyen;
- Cette décision ne tient pas compte de plusieurs éléments pertinents, dont des visites effectuées à la chambre du citoyen par des intervenants du Service de référence et le compte rendu de leur déroulement;
- Les notes au dossier du citoyen démontrent qu'il n'a eu aucune véritable occasion de présenter son point de vue. Même si l'OMHM n'est pas tenu de souscrire à ses arguments, il a le devoir de les considérer sérieusement et de manière impartiale, ce qu'il a omis de faire;
- L'avis préalable de quelques jours donné au citoyen pour quitter son logis dans ces circonstances est inadéquat.

Le citoyen ne verse pas les contributions des mois de novembre et décembre 2024.

Le 6 décembre 2024, nous intercédons à nouveau en sa faveur afin que l'OMHM ne mette pas fin à son entente d'hébergement deux semaines avant Noël, comme il se propose de le faire, et qu'un sursis soit accordé. L'OMHM accepte. En janvier 2025, le citoyen n'a toujours rien payé. Il espère avoir une place dans une maison de chambre pour le 1^{er} février, mais après vérification, cette location ne se matérialisera pas à cause de son historique au Tribunal administratif du logement.

Pour finir, l'OMHM décide que l'hébergement prendra fin le 18 janvier 2025, car le citoyen n'a pas respecté les termes de l'entente ci-dessus. Bien que particulièrement difficile pour ce dernier, cette décision nous apparaît raisonnable considérant, les manquements du citoyen à certaines conditions de l'entente et les contraintes de l'OMHM dans l'administration du programme applicable.

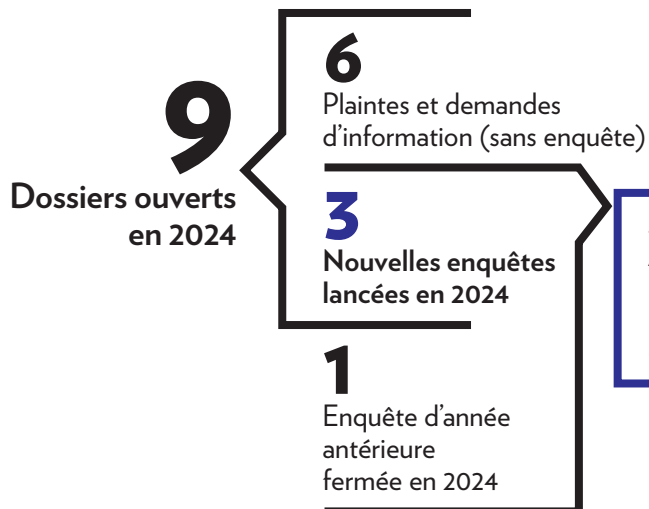
L'OMHM révisé actuellement ses procédures afin de s'assurer que le processus entourant toute décision de mettre fin à une entente d'hébergement temporaire respecte dorénavant les garanties d'équité procédurale.



LES AUTRES ENTITÉS

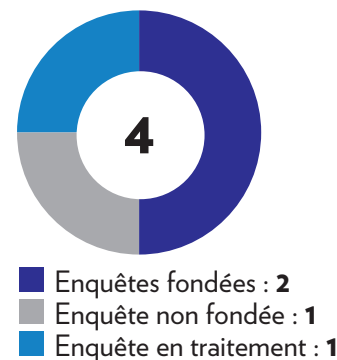
SOCIÉTÉ D'HABITATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE MONTRÉAL (SHDM)

Portrait des plaintes
par entité



Sujets des nouvelles enquêtes lancées en 2024

Appels d'offres et contrats	1
Immeubles : entretien et salubrité	1
Relations entre locataires et propriétaires (en lien avec la Ville de Montréal)	1



Délai moyen
de traitement : **40 jours**



Nous sommes impatients de voir
les modifications proposées et nous
apprécions les efforts de tous les services
impliqués pour résoudre cette problématique.
Merci encore pour l'information
et pour votre travail acharné. »

F. A. P.

Crédits photos

Ablokhin

Pages 56 et 72

Paul-André Belle-Isle

Page 45

Pascal Bernardon

Page 16

Marc Bruxelles

Couverture et dos
Pages 3 et 4 (vignette)
et 64

Janice Chen

Page 53

Sai De Silva

Page 38

Martine Doucet

Pages 14, 20, 21, 22, 24,
41, 44 et 55

Martine Doyon

Portraits de l'équipe
Page 10

Lise Gagné

Pages 36 et 61

Julief514

Page 62

Victor Kiev

Page 11

Andrea Laurita

Page 47

Ron Levine

Page 8

Nicolas McComber

Pages 32, 34 et 74

Meunierd

Page 75

Rubén P. Bescós

Page 50

Linda Raymond

Pages 4, 17, 30 et 68

Lauren Richmond

Page 13

Luc Robitaille

Portrait de
M^e Nadine Mailloux
Page 9

Cagkan Sayin

Pages 58 et 73

Maxime Tremblay

Page 52

Tony Tremblay

Page 27

Valmedia

Page 29

Paul Vance

Page 15

Paul Vasarhelyi

Page 61

Dépôt légal 2^e trimestre 2025

ISBN 978-2-7647-2015-8 (PDF français)

ISBN 978-2-7647-2016-5 (PDF anglais)

Rédaction : L'équipe de l'OdM

Révision : Yvonne Lemay

Traduction : Daly-Dallaire Services de traduction

Graphisme : fig.communication graphique

