



ICI
POUR
VOUS



Rapport
annuel
2022



20 ANS
M
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

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

هنا لأجلك
QUI PERTE
AQUI PARA
VOCÊ

ICI
POUR
VOUS

εδώ για σένα
HERE
FOR YOU LÁKWE'S
HIER FÜR DICH
Ikajulangavugut
HAPA KWAKO illinni
在這裡為你
ここにあなたのために

AQUÍ PARA TI

জন্য

TABLE DES MATIÈRES

Mot de l'ombudsman	4
L'Ombudsman de Montréal	5
À propos de l'ombudsman	6
Notre équipe	8
L'année 2022 en un coup d'œil	9
Que peut faire l'Ombudsman de Montréal ?	13
Gardiennne de la <i>Charte montréalaise des droits et responsabilités</i>	16
Notre impact : en mode solution	20
Exemples de dossiers d'enquête	21
Lutte contre la discrimination dans les services municipaux	28
Nos interventions de première ligne : en mode résolution rapide	31
Engagements	32
Recommandations	40
Recommandations partiellement respectées	41
Recommandations refusées	42
Plaintes, demandes d'information et enquêtes par arrondissement	43

AKWAHSIÉ:NEN'
Nitihataanaan uuth che
uhchi wiichihiitaah

Mot de l'ombudsman

Plaidoyer pour l'action et la sincérité

L'Ombudsman de Montréal aide tous les jours les Montréalaises et Montréalais à trouver des solutions à des problèmes parfois simples, parfois complexes. En 2022, l'OdM réalisait l'une des enquêtes les plus importantes de son histoire, mais surtout, l'une des plus crève-cœur : l'itinérance dans Milton-Parc. Cette enquête pose un regard sur la crise humanitaire qui sévit en plein cœur de Montréal. La ville que l'on voit riche, accueillante, multiethnique, mais qui cache aussi en son sein le visage d'une population venue du Nord et peinant à trouver sa place dans la métropole. Vivant dans une pauvreté et une défavorisation difficilement explicable en 2023.

Mais il y a plus. L'OdM (Ombudsman de Montréal), à travers l'examen de cette crise, a pu constater la complexité des interactions entre instances gouvernementales. Il va sans dire que les enjeux de société où s'entrecroisent différentes juridictions sont nombreux. Ils le seront de plus en plus et leur degré de difficulté n'ira pas en se simplifiant. Pensons seulement à l'itinérance, à la pénurie de logements ou aux situations de discrimination : au final, ce sont les gens vulnérables qui souffrent le plus de l'inertie que crée ce dialogue difficile entre les instances. C'est souvent après un drame qu'une crise éclate au grand jour. Puis s'ensuit ce que le public perçoit, à juste titre, comme un match de ping-pong entre les instances perçues comme imputables en la matière, mais souvent plus enclines à utiliser leur ricochet qu'à prendre le problème à bras-le-corps, avec force et nuance. La confiance des citoyens et des citoyennes s'en trouve ébranlée.

La complexité des enjeux, la vastitude de la tâche et les réticences des autres instances ne doivent donc, sous aucune considération, emporter la volonté de maîtriser et d'améliorer les circonstances de vie des plus vulnérables. Ce n'est pas parce qu'une décision est difficile à prendre que ce n'est pas la bonne. L'itinérance, l'exclusion, la discrimination sous toutes ses formes, la pénurie de logements abordables ne sont pas des fatalités. Pour s'y attaquer, il faut descendre plus profond que la surface. Il faut une sincérité des gestes et une intention délibérée que ceux-ci soient concrets et ancrés dans la réalité. Il faut s'éloigner à tout prix des slogans, des feuilles Excel qui ne servent qu'à cocher des cases plutôt qu'à concrétiser véritablement les objectifs finaux. Il faut vérifier que les mesures prises profitent directement aux personnes visées et non aux bulletins de performance des instances. Il faut que ces dernières travaillent ensemble.

Et surtout, il faut continuer, au lendemain des crises médiatiques, à ne jamais, jamais détourner le regard...

Nadine Mailloux

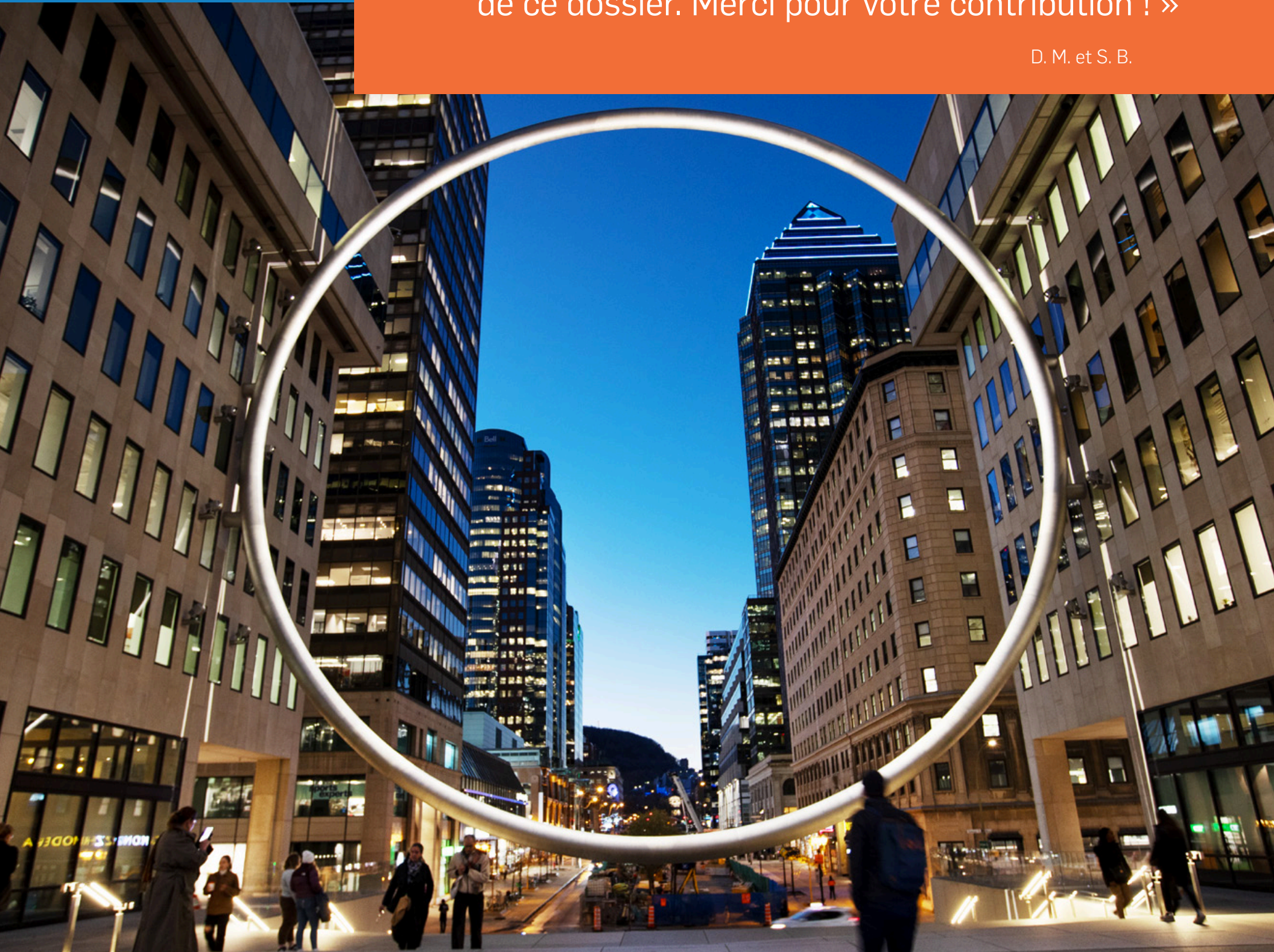




L'Ombudsman de Montréal

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

D. M. et S. B.



À propos de l'ombudsman

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.

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 elle est 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 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 prend également part à l'organisation 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 23 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.



Notre équipe

Anouk Violette
Conseillère à l'ombudsman

Annie Simone Vendredi
Conseillère à l'ombudsman

Eliane Fournier-Pleau
Adjointe de direction sénior

Josée Ringuette
Conseillère juridique à l'ombudsman

Brigitte Ducas
Conseillère juridique à l'ombudsman

Leslie Ning
Conseillère à l'ombudsman

Wilson Tantacuré Collazos
Technicien en recherche et enquête

Rose-Michelle Durand
Technicien en recherche et enquête

Laurence Delage
Conseillère à l'ombudsman

Mireille Tardif
Conseillère à l'ombudsman

Lucie Legault
Conseillère à l'ombudsman

De haut en bas et gauche à droite :



L'année 2022 en un coup d'œil

2308
dossiers traités

1922
plaintes reçues

L'OdM a lancé

219 enquêtes,
dont **53** à son initiative

L'OdM a formulé

10 recommandations,
dont **5** ont été acceptées
par la Ville de Montréal
et **5** ont été refusées par
l'arrondissement de
Mercier-Hochelaga-
Maisonneuve

[Voir p. 41](#)

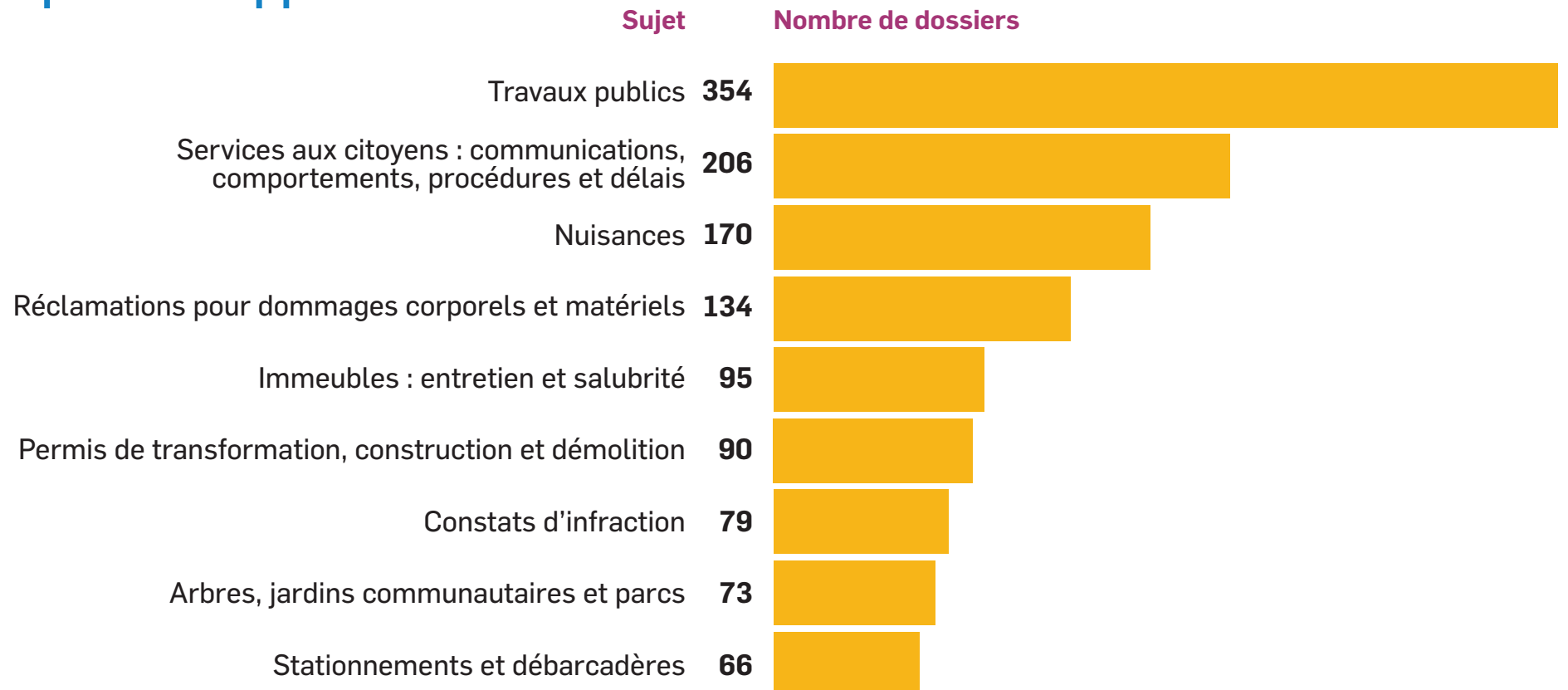
L'OdM a obtenu

32 engagements de
la part d'entités de
la Ville de Montréal

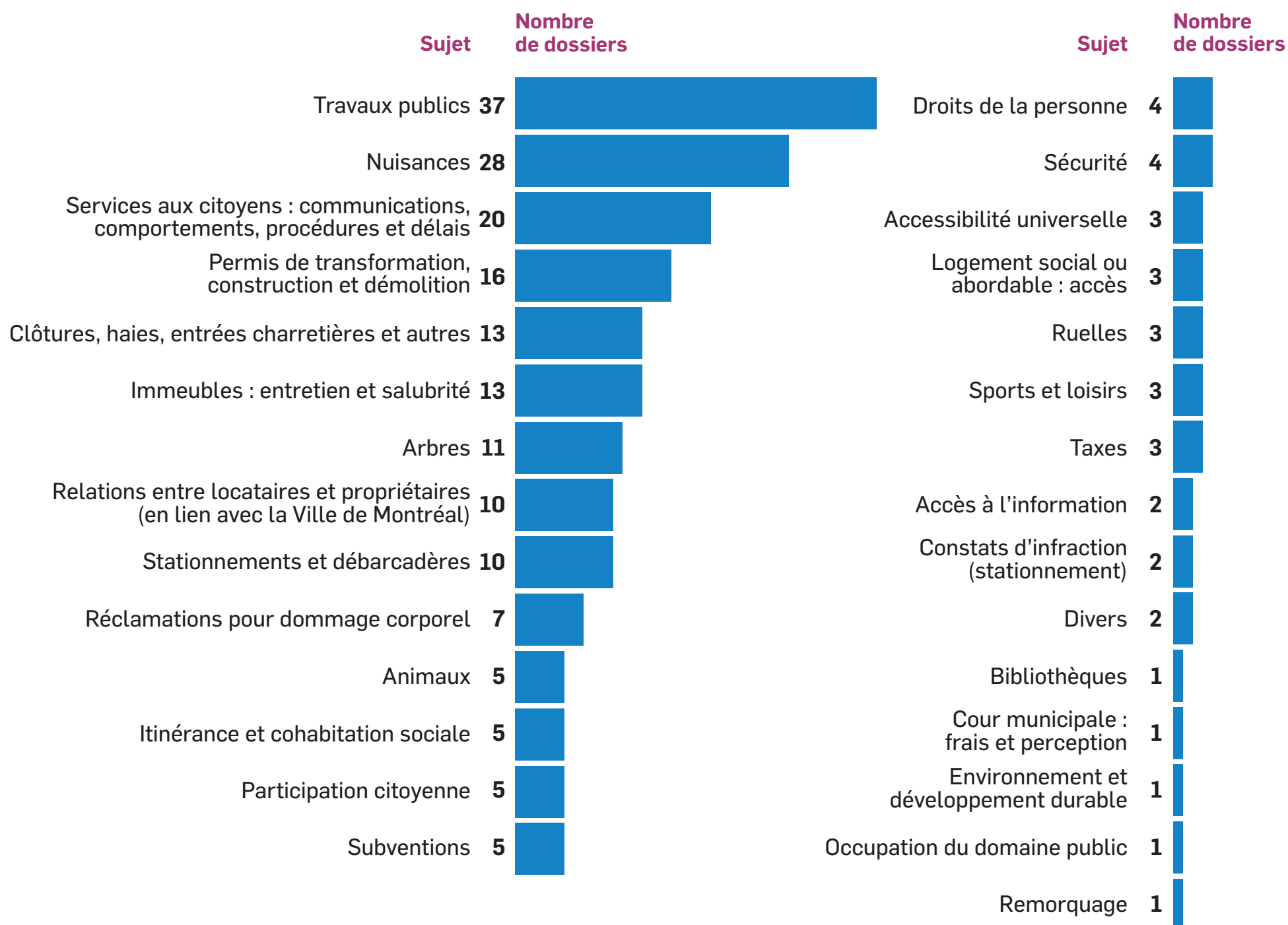
[Voir p. 33](#)



En 2022, voici ce pour quoi les Montréalaises et les Montréalais ont le plus fait appel à nous...



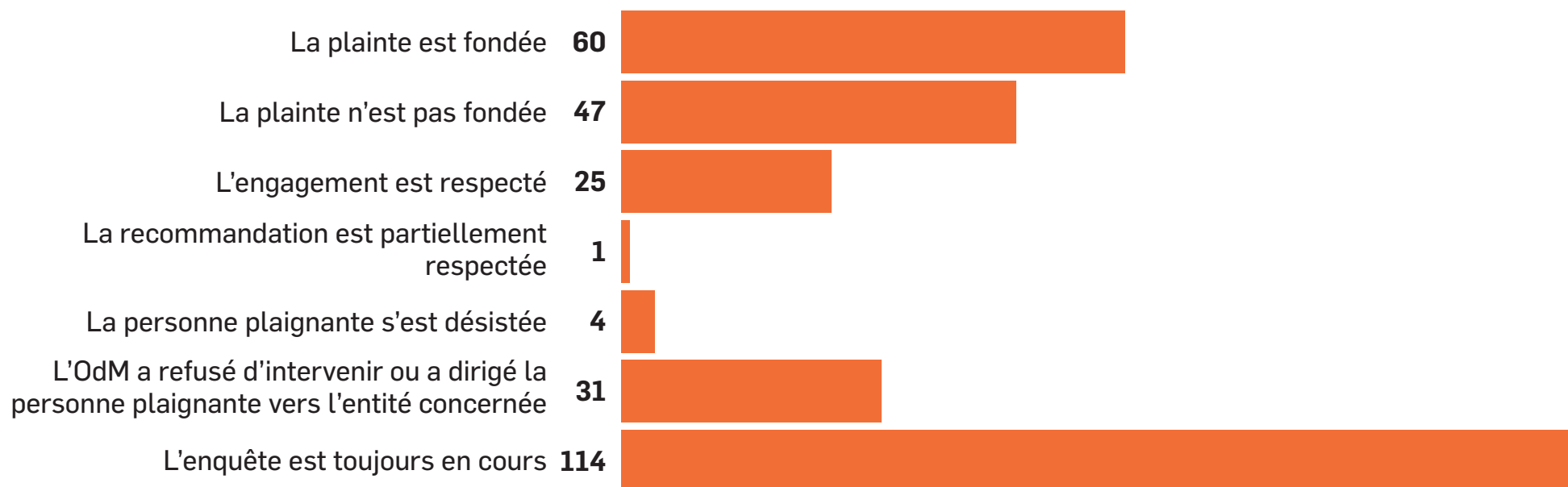
En 2022, nous avons enquêté sur...





En 2022, nos enquêtes ont eu comme résultats...

Résultat Nombre de dossiers



Que peut faire l'Ombudsman de Montréal ?



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

- l'administration d'un arrondissement ou d'un service de la Ville de Montréal;
- une société paramunicipale ou contrôlée par la Ville (ex. : 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 (ex. : 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 :

- lui a causé du tort ou un préjudice;
- ne respecte pas ses droits;
- a mené à un abus, une injustice ou de la négligence.

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 les décideuses et les décideurs municipaux à certaines problématiques municipales et, lorsque pertinent, nous alimentons leurs réflexions.

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

« Je ne saurais vous exprimer l'immense soulagement que nous éprouvons maintenant face au dénouement positif de ce dossier qui pesait lourd sur notre quotidien, depuis des mois, voire des années. »

L. B.



Caractéristiques essentielles de l'Ombudsman de Montréal

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. Elle n'est pas liée par les politiques ou pratiques usuelles de la Ville.

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 de ses activités. Ce rapport est public.

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

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.



Équité : sa place dans tout cela

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 quelquefois, 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, soit 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.

Gardienne de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*

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

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 responsabilité 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 une eau potable de qualité, des mesures pour prévenir et contrer la pauvreté et l'exclusion sociale) ;

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 façon sécuritaire) ;

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



L'OdM veille au respect des droits, des responsabilités et des engagements énoncés dans la Charte. À cet égard, nous sommes l'unique recours, puisque les citoyennes et les citoyens ne peuvent pas utiliser les tribunaux pour la faire respecter.

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 l'enquête portant sur les aménagements urbains réalisés au cours de l'été 2020, 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.



Charte montréalaise des droits et responsabilités

38

enquêtes lancées en 2022
qui impliquent la *Charte montréalaise
des droits et responsabilités*

Pour consulter certains résumés de dossiers
impliquant la *Charte montréalaise des droits
et responsabilités*, consultez la section
Notre impact: en mode solution p. 20

91

principes, engagements et
responsabilités concernés par nos
enquêtes se détaillant comme suit :



67 SERVICES MUNICIPAUX

Rendre des services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire	4
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile	20
Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens au réseau piétonnier	19
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	21
Favoriser la souplesse dans l'utilisation des espaces publics afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens	1
Favoriser l'offre et la répartition équitables des services municipaux	1
Prendre des mesures adéquates visant à assurer la propreté du domaine public	1

“Thanks for your multiple follow-ups with me and the City. You are attentive and diligent. Thank you for caring about our neighborhood.”

M. C.





Charte montréalaise des droits et responsabilités

9 SÉCURITÉ

Aménager son territoire de façon sécuritaire	3
Prendre des mesures visant à assurer la sécurité des citoyennes et des citoyens dans les espaces publics, notamment les parcs et 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	1
Protéger l'intégrité physique des personnes et leurs biens	4

4 VIE DÉMOCRATIQUE

S'assurer du caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques par l'adoption et le maintien des procédures à cet effet	1
Promouvoir la participation publique et, à cet effet, fournir aux citoyennes et aux citoyens des informations utiles, énoncées dans un langage clair, et soutenir des pratiques de communication appropriées	1
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 ou intersectionnelle et avoir pour conséquence de miner les fondements d'une société libre, juste et démocratique	2



« Je vous écris pour vous dire que les travaux d'installation ont débuté ce matin. C'est un premier pas en 8 ans. Je suis convaincue que vos démarches y sont pour beaucoup. Merci mille fois. »

M. L.





Charte montréalaise des droits et responsabilités

3 LOISIR, ACTIVITÉ PHYSIQUE ET SPORT

- Soutenir et faire connaître, avec l'appui des partenaires du milieu, une offre de services diversifiée et complémentaire répondant aux besoins évolutifs de la population et promouvoir un mode de vie actif 1

- Aménager des parcs, des infrastructures de loisir, d'activité physique et de sport de qualité, répartis équitablement en fonction des besoins évolutifs des milieux de vie 1

- Favoriser l'accessibilité aux activités et aux équipements collectifs 1

1 VIE CULTURELLE

- Soutenir le développement et la diversité des pratiques culturelles 1

7 VIE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

- Prendre des mesures adéquates afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause et offrir des mesures de relogement lorsque l'évacuation ou la fermeture d'un bâtiment ou d'un logement est rendue nécessaire 3

- 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 1

- Prendre des mesures adéquates, avec l'appui des partenaires, pour prévenir et contrer la pauvreté et l'exclusion sociale 2

- Fournir aux citoyennes et aux citoyens l'accès à une eau potable de qualité et en quantité suffisante 1



Notre impact : en mode solution



“Thank you for getting this result for me and most especially for your dedication and patience on this matter. I hope this unpleasant situation will not happen again for me or any resident in Montréal.”

A. U.



Exemples de dossiers d'enquête

Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

Salubrité : une allergie aux coquerelles lourde de conséquences

Écouter

Depuis quelques années, une famille comptant deux enfants qui réside dans un logement privé et bénéficie du *Programme du supplément au loyer* (PSL) est aux prises avec un problème d'infestation de coquerelles, malgré des tentatives d'extermination. L'un des enfants est allergique aux acariens, une allergie pour laquelle les coquerelles provoquent fréquemment une réaction croisée. La famille demande donc un changement de logement, qui lui est refusé sur la base des motifs suivants : aucune trace de coquerelles n'a été constatée lors de la dernière visite, plusieurs rapports d'extermination mentionnent que le nécessaire a été fait par le propriétaire et l'OMHM ne peut pas garantir qu'un autre logement sera exempt d'acariens.

Expliquer

La *Politique de changement de logement* de l'OMHM permet de changer de logement lorsque la santé physique d'une personne l'occupant est menacée ou se voit gravement détériorée par l'état du logement : le changement doit permettre d'améliorer sensiblement les conditions de vie.

Résoudre

Plusieurs vidéos et photos, de même qu'une inspection indépendante effectuée à notre demande, confirment la présence de coquerelles dans le logement. Les motifs de refus de l'OMHM nous apparaissent invalides. Notamment, nous contestons l'argument selon lequel le nécessaire ait été fait par le propriétaire : il ne s'agit pas d'un critère que l'OMHM devait évaluer. De plus, le motif de refus basé sur l'hypothèse que le logement de remplacement pourrait aussi être infesté de coquerelles n'est pas légitime : l'OMHM peut prendre les précautions nécessaires pour garantir qu'un autre logement en sera exempt.

À la suite de notre intervention, l'OMHM accepte de relocaliser la famille dans un logement approprié à la situation médicale de l'enfant.



Arrondissement du Plateau-Mont-Royal et Ville de Montréal

Milton-Parc : entre exaspération et détresse (la suite)

Écouter

En 2021, des citoyennes et des citoyens sont préoccupés par la sécurité de leur quartier depuis l'arrivée d'un organisme de répit pour personnes en situation d'itinérance. La cohabitation est difficile avec la communauté, majoritairement d'origine inuite. Plusieurs personnes sont témoins d'incivilités, d'intoxications importantes, d'agressions et d'accidents de la route. Elles n'ont pas l'impression d'avoir l'écoute de l'arrondissement. Elles estiment que l'approche des autorités est inadéquate et que les ressources sont insuffisantes.

De son côté, la Ville tente d'obtenir le soutien du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), mais ses appels ne sont pas entendus. Nous comprenons rapidement que la situation nécessite une approche axée sur les besoins de toutes les personnes touchées, qu'elles soient logées ou en situation d'itinérance.

L'OdM sollicite le RSSS. Une cellule de crise est créée à notre demande réunissant plusieurs services de la Ville et des partenaires de la santé, du milieu communautaire et d'organisations autochtones et inuits. L'OdM s'y joint en tant qu'observateur. Les actions concrètes tardent toutefois à se réaliser.

Expliquer

Au printemps 2022, l'OdM rédige et rend public un vaste rapport d'enquête. Intitulé « Ne pas détourner le regard », le document appelle les autorités à l'action, surtout la Ville de Montréal, et conclut qu'il « importe de passer de la parole aux actes ».

Consciente de la gravité de la situation, de la portée des compétences de la Ville de Montréal et de sa propre juridiction, l'OdM réitère d'emblée les trois axes des conclusions tirées de ce rapport : la sécurité, l'hébergement et l'accompagnement.

Devant le constat d'une implication inégale de certains partenaires du RSSS, l'OdM transmet par ailleurs ses préoccupations au Protecteur du citoyen du Québec, qui accepte d'ouvrir une enquête.

L'OdM émet cinq recommandations touchant différents volets, dont la pérennisation d'une ressource d'hébergement et du mode de financement des organismes communautaires, le développement d'une approche préventive face à l'itinérance et la participation publique.

Par ces recommandations, l'OdM vise l'amélioration de la concertation, tant à l'interne qu'avec les partenaires, et de remédier aux lacunes dans le soutien et les services essentiels offerts aux membres des Premières Nations et aux Inuits en situation d'itinérance à Montréal que l'enquête a mise au jour. Un suivi est planifié à l'automne 2022.

Résoudre

Au terme de son suivi, l'OdM constate un certain progrès dans la mise en œuvre de ses recommandations, mais encore beaucoup de travail est nécessaire.

Deux de ses recommandations sont sur la bonne voie d'être satisfaites (création d'un comité de bon voisinage) ou entièrement réalisées (financement des organismes à but non lucratif). La pérennisation d'une ressource d'urgence pour la communauté inuite au cœur de la recommandation en matière d'hébergement n'est cependant toujours pas satisfaite.

En prévention, malgré l'instauration d'un comité stratégique intergouvernemental, les actions de la Ville restent trop vagues et l'OdM l'appelle à préciser sa contribution quant à la mise sur pied d'un centre multidisciplinaire inuit.

L'OdM considère néanmoins que les actions envisagées par la Ville attestent d'engagements à mettre en œuvre ses recommandations. Trois engagements sont souscrits. L'OdM effectuera un suivi trimestriel jusqu'à leur entière réalisation.



Arrondissement de Mercier–Hochelaga-Maisonneuve

Fermeture d'accès de ruelles: recommandations de l'OdM refusées

Écouter

Un groupe de citoyennes et de citoyens riverains d'une ruelle se plaint de la fermeture d'un des quatre accès à celle-ci. Une citoyenne riveraine d'une autre ruelle conteste elle aussi la fermeture d'un de ses accès. Dans les deux dossiers, les personnes plaignantes mentionnent ne pas avoir préalablement été informées desdites fermetures et affirment que celles-ci leur causent un préjudice, car elles limitent significativement l'accessibilité de l'arrière de leur résidence ou de leur stationnement par la nécessité, pour s'y rendre en voiture, d'effectuer des manœuvres en marche arrière potentiellement dangereuses.

Expliquer

Dans les deux cas, la décision de fermer l'accès à ces ruelles a été prise par l'arrondissement à la suite d'une seule requête citoyenne, sans consultation des autres personnes concernées et sans leur donner un avis préalable ou la possibilité de s'exprimer à cet égard.

Aucune résolution n'a été adoptée par le conseil d'arrondissement pour décréter ces fermetures, comme cela est la pratique dans d'autres arrondissements. Lesdits accès ont été fermés dans le but de réduire la circulation de transit. L'arrondissement nous confirme ne pas avoir réalisé d'études de circulation avant de les fermer, estimant que cela n'était pas nécessaire.

Nous faisons part à l'arrondissement de nos questionnements quant au processus ayant entouré ces fermetures. Il nous apparaît injuste que, du jour au lendemain, l'accès à une ruelle soit bloqué avec une cloche de béton à la demande d'une seule personne, sans aucune considération pour toutes celles affectées dans leur droit par cette décision et sans que, dans l'intérêt public, une étude d'impact en bonne et due forme ait été effectuée. Nous comprenons que les plaignantes et les plaignants dans ces dossiers ne se soient pas sentis écoutés.

L'arrondissement présente nos observations aux membres du conseil d'arrondissement, qui décident de maintenir les blocages d'accès.

Résoudre

Après de nombreux échanges et plusieurs relances, nous recommandons donc formellement à l'arrondissement trois choses :

1. préciser clairement l'autorité de l'arrondissement ayant les compétences pour décider de la fermeture d'un accès à une ruelle;
2. réaliser un sondage auprès des personnes riveraines du tronçon concerné pour savoir si elles veulent ou non que l'accès soit rouvert;
3. effectuer une analyse d'impact de la fermeture de l'accès en tenant compte du caractère sécuritaire de l'accessibilité de la ruelle en voiture par le tronçon visé.

L'arrondissement refuse de réaliser le sondage selon les modalités recommandées, d'effectuer l'analyse d'impact et maintient la fermeture des accès bloqués.

Bien que l'arrondissement ait rejeté nos recommandations, nous souhaitons néanmoins que ces dossiers conduisent à une amélioration du processus lors de la fermeture d'un accès à une ruelle, et ce, pour en assurer la légalité, pour garantir la participation de toutes les personnes touchées et pour prioriser, objectivement, la sécurité de l'ensemble des usagers.



Arrondissement de Ville-Marie, BIXI et Agence de mobilité durable

Pénurie de stationnements dans le Vieux-Montréal

Écouter

Des citoyennes qui résident dans le Vieux-Montréal se plaignent du manque de stationnement sur rue dans leur secteur, malgré le fait qu'elles disposent d'une vignette de stationnement réservé sur rue pour résidents (SRRR). Plusieurs stationnements gratuits sur rue, avec parcomètres ou pour les automobilistes détenant une vignette, auraient été retirés ou seraient temporairement indisponibles. Cette situation découle de plusieurs facteurs.

Expliquer

Nous faisons enquête auprès de l'arrondissement, de l'Agence de mobilité durable et de Bixi afin d'avoir un portrait global de la situation. Le contexte est particulier : le secteur est affecté par de très nombreux chantiers, publics et privés, dont certains se prolongeant sur plusieurs mois, voire plusieurs années; en été, les cafés-terrasses entraînent des fermetures de rues et le retrait de places de stationnement; le télétravail, en réduisant les déplacements des résidentes et des résidents pendant le jour, crée possiblement un besoin accru de stationnement; des stations Bixi sont installées dans les places de stationnement, faute d'autres endroits disponibles sur le domaine public; le secteur attire une clientèle nombreuse et diversifiée (des résidents, des commerçants, des touristes, des travailleurs, etc.).

Résoudre

Nous cherchons des solutions avec les entités concernées. L'arrondissement met en place différentes mesures, notamment : le maintien d'un ratio de 1,0 pour les SRRR alors que le ratio visé est de 1,5 (du nombre d'automobilistes détenant une vignette par rapport au

nombre de places théoriquement disponibles); l'ajout de stationnements avec parcomètres temporairement disponibles pour les personnes possédant une vignette; la relocalisation des SRRR ailleurs dans le secteur, identifiés avec des pancartes temporaires spéciales. À la suite de certaines observations que nous faisons sur le terrain, quelques places de stationnement sur rue sont ajoutées.

Nous posons plusieurs questions sur la gestion des permis d'occupation temporaire du domaine public et sur l'installation et le retrait de la signalisation interdisant le stationnement, tant sur les chantiers publics que privés.

En réponse à un besoin exprimé par la division responsable des inspections, nous obtenons que des améliorations soient apportées à l'application utilisée pour gérer les permis d'occupation afin qu'elle puisse mieux cibler ses interventions sur le terrain et s'assurer du respect des permis d'occupation temporaire du domaine public (durée, superficie d'occupation, frais, etc.) et du retrait de la signalisation au moment opportun.

Au terme de notre enquête, nous proposons des pistes de solutions à la Ville :

1. prioriser les emplacements hors rue pour les stations BIXI et planifier les installations de mobilier urbain sur le domaine public de façon à laisser des emplacements disponibles pour ces stations;
2. réfléchir aux moyens d'inciter les entrepreneurs œuvrant sur des chantiers publics (sans frais d'occupation) à signaler les retards dans le début des travaux, les interruptions prolongées ou les fins de travaux devancées;
3. poursuivre les inspections en lien avec les occupations temporaires du domaine public pour s'assurer que les conditions des permis sont respectées (durée et superficie) et que la signalisation est installée et retirée en temps opportun.



Agence de mobilité durable (AMD)

Vignette de stationnement temporaire : L'AMD améliore ses interventions

Écouter

Une citoyenne se plaint d'avoir reçu de multiples constats après s'être stationnée dans une zone de SRRR alors qu'elle détenait une vignette temporaire en règle.

Expliquer et résoudre

À la suite de notre intervention, l'AMD, l'entité responsable des agentes et des agents de stationnement, envoie une demande de retrait à la cour municipale pour les constats d'infraction qui étaient toujours en traitement. Ces constats sont finalement retirés. L'AMD transmet également un rappel à l'ensemble de ses agentes et agents concernant les particularités des vignettes de stationnement temporaire et ajoute cet aspect à la formation de son nouveau personnel.



Rosemont–La Petite-Patrie Service de l'habitation Service de la gestion et de la planification immobilière (Service de la stratégie immobilière) Service de sécurité incendie de Montréal

À quand l'accès à une voie de circulation

Écouter

Depuis plusieurs années, les représentants du syndicat des copropriétaires de deux immeubles de 68 condominiums situés dans l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie se plaignent auprès de la Ville de Montréal de l'absence d'accès direct à une voie de circulation pour l'un des deux bâtiments. Ces édifices, complétés en 2014, font partie d'un complexe de plusieurs immeubles à condos et maisons de ville construits en plusieurs phases. Les représentants avancent que le prolongement d'une rue, prévu dans le projet, n'a jamais été réalisé.

Expliquer

Nous faisons d'abord enquête auprès de l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie et du Service incendie de la Ville de Montréal (SIM) concernant la sécurité et la conformité des voies d'accès à l'immeuble. Nous communiquons aussi avec le Service de l'habitation et le Service de la gestion et de la planification immobilière (Service de la stratégie immobilière) impliqués dans le projet de prolongement de rue et subséquemment, de parc linéaire.

La Régie du bâtiment du Québec est également interpellée par le SIM. Après plusieurs relances de notre part, celle-ci conclut à une non-conformité au *Code de construction*, l'entrée principale du bâtiment en cause n'étant pas située à au moins 3 mètres et à au plus 15 mètres de la partie la plus près d'une voie d'accès. À la suite de cet avis, un accès temporaire à l'immeuble, limité aux véhicules d'urgence, est mis en place par l'arrondissement.

Résoudre

Nous faisons parvenir un rapport complet de l'historique du projet et du rôle de la Ville dans son développement à plusieurs entités concernées à la Ville, leur demandant d'intervenir pour mettre en place une solution permanente et conforme et pour assurer son financement. Nos démarches se poursuivent.

Arrondissement de Mercier–Hochelaga-Maisonneuve

Processus d'adoption d'un projet particulier de construction : la transparence a bien meilleur goût

Écouter

Des citoyennes et des citoyens se plaignent d'un manque de transparence dans le cadre du processus d'adoption d'un projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble (PPCMOI) sur le site de l'ancien hôpital Grace Dart, à l'arrière de leur résidence. Ils ont le sentiment que les engagements pris par la Ville de Montréal dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, en matière de vie démocratique, ne sont pas respectés. Ils se sentent lésés par la façon dont le processus a été mené.

Expliquer

Nous examinons l'ensemble des éléments soulevés par les citoyennes et les citoyens. Nous leur apportons des explications sur plusieurs des aspects qui les préoccupent. Nous concluons que l'affichage n'était pas suffisant, considérant l'ampleur du site et ses nombreuses entrées. L'arrondissement s'est limité au minimum. L'information sur l'existence d'un projet particulier qui déroge au règlement d'urbanisme doit être facilement accessible. Cet aspect a pu avoir un impact sur la participation du public aux différentes étapes du processus d'approbation référendaire. Bien que la lettre de la loi ait été respectée, l'arrondissement ne s'est pas acquitté de son obligation, prévue à la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, de favoriser la participation citoyenne aux processus de consultation publique. Nous avons fait un constat similaire dans une autre enquête, quelques mois plus tôt.

Résoudre

L'arrondissement reconnaît que des efforts additionnels auraient pu être faits en termes d'affichage et renouvelle son engagement à faire mieux dans le cadre d'autres projets particuliers, par exemple, en installant des affiches aux différents accès à la voie publique d'un site, en s'assurant que les affiches sont visibles, qu'elles sont situées à proximité de la voie publique et qu'elles demeurent en place pendant toute la durée requise.

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

Service téléphonique de la cour municipale : votre appel est important pour nous

Écouter

En 2020 et en 2021, plusieurs citoyennes et citoyens portent à notre attention des délais d'attente excessifs et des enjeux de qualité du service à la clientèle à la cour municipale. Le délai d'attente moyen excède une heure et le taux d'abandon des appels frôle parfois les 40 %. Nous intervenons afin d'explorer diverses pistes de solutions pour résoudre cette situation qui a des conséquences importantes lorsque les délais en sont des éléments clés.

Expliquer et résoudre

Certains délais sont causés par le contexte pandémique. Cependant, plusieurs problèmes sont aussi causés par des enjeux préexistants, dont l'impossibilité de procéder autrement que par téléphone pour effectuer un versement dans le cadre d'une entente de paiement, le haut taux de roulement du personnel, les délais de formation, etc.

En décembre 2022, après maintes discussions et la mise en place de diverses mesures, le délai d'attente moyen est passé à environ 5 minutes. De février à avril 2023, le délai moyen était d'environ 2 minutes.

Afin de continuer d'assurer la qualité du service, nous convenons avec la cour municipale que diverses mesures additionnelles seront mises en place d'ici le mois de juin 2023. Ces mesures pallieront certains problèmes, et ce, jusqu'à l'implantation du projet de cour numérique, prévue pour 2026.



Tous les arrondissements

Remorquage sur les terrains privés

Écouter

La compétence sur le remorquage des véhicules est passée de la Ville centre à l'agglomération. Le nouveau *Règlement sur le remorquage des véhicules RCG 19-004*, adopté par le conseil d'agglomération et entré en vigueur en février 2019, ainsi que le *Règlement sur les tarifs de l'agglomération de Montréal*, énoncent l'ensemble des règles encadrant le remorquage (conditions et modalités du remorquage, stationnement sur les terrains privés, frais de remorquage et remisage). De plus, le règlement RCG 19-004 abroge toute disposition d'un règlement applicable sur le territoire de l'agglomération relatif au remorquage des véhicules. Or plusieurs règlements d'arrondissement sur le stationnement et la circulation contiennent toujours des dispositions à cet égard, ce qui crée de la confusion tant pour les citoyennes et les citoyens que pour les entreprises de remorquage et les personnes intervenant au nom de la Ville.

Expliquer

Notre bureau amorce, en 2022, une enquête en vue de s'assurer que les dispositions caduques sur le remorquage sont retirées de la réglementation d'arrondissement.

Résoudre

En date du 10 février 2023, 13 arrondissements ont répondu à l'appel et ont apporté les modifications requises à leur réglementation.



Arrondissement de Verdun Service de l'urbanisme et de la mobilité

Sécurité d'une traverse piétonne à Verdun : l'arrondissement respecte ses engagements

Écouter

Une résidente de l'arrondissement de Verdun contacte notre bureau en 2021 parce qu'elle a des préoccupations pour la sécurité des usagers qui empruntent la traverse piétonne située à l'intersection des rues Wellington et Rhéaume.

Bien que l'arrondissement ait installé des bollards et de la signalisation pour sécuriser cette traverse et qu'une brigadière y soit présente, la citoyenne estime que d'autres mesures sont requises puisqu'il arriverait fréquemment que des automobilistes ne respectent pas le passage piétonnier prioritaire.

Expliquer

Dans le cadre de nos échanges, l'arrondissement de Verdun s'engage à procéder à des observations sur le terrain, à l'heure de pointe, afin de valider les éléments soulevés par la plaignante. Il est convenu que celle-ci participe à l'une des visites d'observation. L'arrondissement s'engage par ailleurs à ajouter des mesures de sécurisation si ses observations terrain et son analyse en confirment la nécessité.

Résoudre

Dans le cadre de ce suivi, l'arrondissement indique que ses visites terrain (dont une en présence de la citoyenne) et son analyse de la situation ont confirmé la nécessité de mesures additionnelles pour sécuriser la traverse.

Les mesures suivantes sont implantées en 2022 :

- des feux circulaires à clignotement rapide sont installés de chaque côté de la traverse;
- une balise centrale avec le pictogramme d'écolier est ajoutée;
- le marquage de la traverse (lignes jaunes) est refait.

Deux autres mesures, dont la réalisation relève du Service de l'urbanisme et de la mobilité, seront réalisées ultérieurement, soit :

- la bonification de l'éclairage aux abords de la traverse;
- le prolongement de l'îlot central séparant les deux voies de la rue Wellington, avec la création d'un refuge piétonnier au centre, à la hauteur du passage.

Notre bureau fera un suivi à ce sujet en 2023.

Lutte contre la discrimination dans les services municipaux

L'OdM est la gardienne des engagements de la Ville de Montréal contenus à la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et visant à lutter contre toute forme de discrimination 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. Les deux dossiers présentés ici montrent la contribution unique que l'OdM peut apporter en ce qui a trait au droit à l'égalité des personnes dans leurs relations avec la Ville. Ils illustrent aussi ce que l'OdM est en mesure de faire pour remédier à une violation de ce droit et pour le protéger.

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 les allégations formulées dans les plaintes à l'origine de ces dossiers. Nous avons rigoureusement apprécié les faits volumineux et parfois complexes relatés dans le cadre de ces enquêtes exhaustives, et nous avons appliqué, 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 avons tenu compte de la réalité sociale et de sa constante évolution. Sur ces bases, nous avons conclu, dans un premier cas, à l'absence de discrimination et dans le second, qu'il y en a eu. Dans les deux dossiers, nous avons été animés par le souci constant de préserver l'efficacité comparative du recours pour les parties concernées et sa valeur ajoutée pour les citoyennes et les citoyens.

Nous avons donné aux personnes plaignantes et à celles intervenant au nom de la Ville des clarifications sur les éléments constitutifs des diverses manifestations de la discrimination et sur ceux qui n'en sont pas. Dans le cas où la plainte s'est avérée fondée, en plus du redressement accordé à la victime, des pratiques ont été modifiées et des mesures préventives ont été mises en place par la société paramunicipale concernée pour empêcher que la conduite discriminatoire ne se reproduise.



Arrondissement de Ville-Marie

Piscine publique: des règles non-discriminatoires

Écouter

Une citoyenne portant le voile et le burkini fréquente, avec ses deux enfants, une piscine municipale en 2020 et 2021, soit en pleine pandémie. Elle dépose, en avril 2022, une plainte formelle à notre bureau. Elle se dit privée de l'accès à cette piscine en raison du comportement des personnes y travaillant, celles-ci s'acharnant prétendument sur elle de façon injuste et la traitant différemment des autres parce qu'elle s'habille autrement. Elle fournit entre autres comme exemples des incidents en rapport avec l'exigence d'utiliser le gel désinfectant fourni par la piscine ainsi que des interventions ciblées à son endroit concernant le port du couvre-visage. L'incident culminant est une altercation survenue en août 2021 entre elle et une responsable aquatique au sujet de la présence de son garçon à un bain réservé aux adultes. Cet événement donne lieu à des plaintes croisées des deux protagonistes à la police.

Treize fonctionnaires de l'arrondissement occupant divers postes sont impliqués dans ce dossier.

Expliquer

La discrimination peut prendre plusieurs formes aux termes des chartes québécoise et montréalaise qui s'appliquent dans un tel cas. Ici, bien que la citoyenne prétende, entre autres, avoir été victime de racisme systémique, ses allégations s'apparentent plutôt à une manifestation de discrimination propre au profilage racial ou religieux.

Le profilage racial inclut, entre autres, toute action de personnes en situation d'autorité qui appliquent une mesure de façon disproportionnée sur des segments de la population du fait, notamment, de leur appartenance raciale, ethnique ou nationale ou religieuse, réelle ou présumée.

Certains comportements discriminatoires peuvent être multifactoriels, inconscients et non intentionnels. Cela dit, le seul fait que la citoyenne soit de confession musulmane et que cela puisse se voir par sa tenue vestimentaire est insuffisant pour inférer qu'une personne a fait preuve de discrimination à son endroit. Du point de vue d'une personne raisonnable musulmane portant le voile et le burkini, les faits n'appuient pas la conclusion selon laquelle le personnel a eu des comportements infantilisants ou humiliants – qualificatifs utilisés par la plaignante – à son endroit en lui demandant de respecter les règlements de la piscine sur lesquels portaient les désaccords d'interprétation.

La preuve circonstancielle examinée n'établit pas davantage que la citoyenne a été l'objet d'une attention ou d'une surveillance différentes. En période de pandémie, les consignes sanitaires, dont le port du masque obligatoire à la sortie de la piscine, ont été appliquées de manière stricte à tous. Les motifs que la citoyenne invoque pour en être dispensée ne sont d'ailleurs pas clairs.

Le seul traitement différentiel ou la seule exclusion à laquelle la citoyenne a été assujettie est sa suspension de la piscine à la suite de l'altercation survenue en août 2021. La décision relative à cette suspension repose notamment sur la version de la responsable aquatique corroborée par deux témoins selon laquelle la citoyenne l'aurait poussée dans le dos, entraînant de ce fait une chute et des blessures aux genoux, photos à l'appui. Dans ces circonstances, et considérant l'enquête policière en cours, la suspension jusqu'à l'issue du processus n'est pas déraisonnable ou discriminatoire : la citoyenne conserve l'option d'utiliser d'autres installations aquatiques de l'arrondissement. D'ailleurs, aussitôt qu'il a appris qu'aucune accusation ne serait portée par les autorités policières, l'arrondissement a mis fin à ladite suspension.

Résoudre

Bien que nous ne remettions aucunement en cause le fait que la citoyenne ait pu se sentir traitée différemment à certaines occasions, et en toute reconnaissance de son droit de s'exprimer librement sur l'application des règles de la piscine, nous jugeons que ce qu'elle a vécu n'était pas de la discrimination ou du harcèlement discriminatoire au sens des chartes. Nous espérons qu'avec ces clarifications, la citoyenne pourra continuer de profiter de la piscine avec ses enfants en toute confiance et en toute tranquillité.



Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

Trouble neurologique : un accommodement raisonnable

Écouter

Un citoyen est évacué d'urgence par la Ville de Montréal, son logement étant considéré comme impropre à l'habitation. Après avoir soumis une demande de logement subventionné qui est traitée en priorité, il est temporairement logé par l'OMHM. Le citoyen allègue toutefois que l'organisme a commis des actes discriminatoires fondés sur le handicap lors de l'évaluation de l'admissibilité de sa demande et en raison du refus d'accepter une demande d'accommodement qu'il lui a soumise concernant les communications en lien avec son dossier.

L'OMHM refuse de fait sa demande initiale de logement subventionné sur le motif qu'il dépasse le montant de la valeur de biens permis de 50 000 \$: le citoyen est détenteur d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) de plus de 90 000 \$. Or le *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* spécifie que les sommes accumulées dans un REEI et dont un bénéficiaire ne peut disposer à court terme ne devraient pas être considérées pour établir la valeur totale de ses biens. L'OMHM exige que le citoyen fournisse des preuves à cet égard, ce qu'il tente de faire. L'OMHM obtient de son institution financière une preuve verbale que le montant de retrait à court terme est inférieur à 50 000 \$. Sur la base de cette information, l'OMHM évalue donc sa demande à nouveau, la considère comme admissible et lui fournit un logement subventionné.

Pendant cette période, le citoyen divulgue à l'OMHM qu'il a un trouble neurologique et les conséquences de cet handicap, notamment les difficultés à se concentrer et à traiter beaucoup d'informations, particulièrement au téléphone. Il demande un accommodement visant à ce que l'OMHM communique avec lui par écrit avant de le joindre par téléphone pour préciser les principaux points de discussion ou pour lui fournir sommairement des renseignements, lui poser des questions, lui faire part de décisions ou de documents importants. Sa demande est partiellement refusée, notamment pour des raisons d'équité envers la clientèle (délai supplémentaire de traitement) et d'efficacité (le mode de communication habituel est le téléphone).

Expliquer

Le droit à l'égalité sans discrimination fondée sur un motif prohibé, dont le handicap, est enchâssé dans plusieurs instruments législatifs, dont la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec* ainsi que la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. La jurisprudence a établi un cadre d'analyse juridique à deux volets en cas de plainte fondée sur la charte québécoise. Nous concluons qu'il n'y a pas de discrimination dans le traitement de la demande de logement subventionné : l'OMHM est tenue de se conformer aux règlements applicables, et pour ce faire, est en droit de demander des preuves supplémentaires en lien avec un REEI. Toutefois, la décision initiale de l'OMHM de refuser la demande du citoyen nous apparaît, dans les circonstances, erronée et injuste. L'OMHM aurait en effet pu effectuer des vérifications additionnelles puisque le plaignant est prestataire de l'aide financière de dernier recours, avec contraintes sévères à l'emploi, et que l'analyse en lien avec la valeur de son REEI avait déjà été prise en compte par le gouvernement provincial pour déterminer son admissibilité à ce programme, les règles étant identiques à cet égard.

Pour ce qui est de la demande d'accommodement refusée, nous concluons que le citoyen a subi de la discrimination. Une personne ayant un handicap doit pouvoir bénéficier d'une manière égale des services offerts par l'OMHM, à moins qu'une demande d'accommodement ne génère une contrainte excessive pour l'organisation, ce qui n'a pas été démontré. L'OMHM s'est donc engagée, dans de futures communications avec le citoyen au sujet de son bail, à acquiescer à sa demande d'accommodement.

Résoudre

À la lumière de ce dossier et afin de s'assurer d'améliorer ses pratiques, l'OMHM a réalisé les actions suivantes :

1. adoption d'une directive concernant la procédure à suivre lors de demandes d'accommodements raisonnables de la part des bénéficiaires de ses services. Cette directive devrait être revue par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse en 2023 afin de la peaufiner;
2. séances de formation offertes à son personnel et à ses gestionnaires sur la discrimination et les demandes d'accommodement où est notamment abordé le cas d'une personne ayant un trouble neurologique;
3. révision du cadre d'analyse des demandes de logement subventionné formulées par des personnes détentrices d'un REEI et des documents que celles-ci doivent alors fournir (démarches en cours).

Nos interventions de première ligne : en mode résolution rapide

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Un citoyen nous contacte car son voisin immédiat a fait des travaux d'excavation devant sa propriété. Or le chantier semble abandonné depuis plusieurs semaines. Celui-ci s'inscrit dans une série de travaux demandés par l'arrondissement à la suite de plusieurs non-conformités décelées sur l'immeuble. Comme il s'agit d'une rue passante, le citoyen souhaite éviter qu'un accident ne survienne. Un passant marchant trop près de la limite du terrain pourrait perdre pied et se blesser. Ses appels à l'arrondissement restent sans nouvelle. Notre bureau contacte rapidement la direction de l'arrondissement, qui sécurise rapidement les lieux : une clôture est installée afin de protéger l'excavation. Un suivi est fait auprès du propriétaire de l'immeuble afin que les travaux demandés se poursuivent. Le citoyen qui a demandé notre intervention est rassuré.

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Un citoyen se plaint d'une gouttière sur un immeuble qui cause de l'accumulation d'eau dans la ruelle, rendant la circulation dangereuse dans le secteur. Il s'inquiète pour la sécurité des passants, surtout en hiver. À la suite de notre suivi auprès de la direction de l'arrondissement, le propriétaire de l'immeuble reçoit un constat d'infraction et se verra demander de réinstaller ladite gouttière de manière conforme.



Arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve

Un citoyen nous appelle car depuis que la Ville a fait des travaux sur sa rue pour changer les entrées d'eau faites en plomb, des refoulements ont lieu dans le sous-sol de son immeuble semi-commercial. Il évacue environ 250 litres d'eau du sous-sol 3 à 4 fois par semaine, ce qui cause évidemment préjudice à ses locataires. Il appelle la Ville et effectue des relances depuis plus d'un mois pour régler le problème, sans succès. Après avoir été redirigé vers la direction de l'arrondissement par un membre de notre équipe, le drain d'évacuation est réparé et le problème est réglé en deux jours.

Arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve

Une citoyenne se plaint qu'il n'y a pas d'indication de limite de vitesse sur l'avenue Jeanne-d'Arc, entre la rue Ontario Est et la rue de Rouen. Les camions lourds y circulent à toute vitesse, rendant le tout dangereux pour les piétons. Nous contactons immédiatement la direction de l'arrondissement. Suivant notre intervention, une équipe est dépêchée sur les lieux afin d'évaluer la dangerosité des lieux. Après cette vérification, l'arrondissement nous informe qu'il procédera à l'installation de plaques de comptage et produira des relevés de vitesse afin de réaliser une étude de circulation. La citoyenne est rassurée par les démarches à venir.

Arrondissement Le Sud-Ouest

Un citoyen se présente à nos bureaux et est rencontré par un membre de notre équipe de première ligne à qui il expose son problème. Depuis une dizaine d'années, il demande à la Ville d'installer une pancarte interdisant le stationnement devant chez lui, car des personnes s'y stationnent et bloquent l'accès à son entrée de garage. Il doit presque quotidiennement appeler la police. Nous le redirigeons à la direction de l'arrondissement et la pancarte est rapidement installée.

Arrondissement Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension

Une citoyenne locataire nous contacte car elle n'a plus d'eau chaude dans son logement depuis plusieurs semaines. Une relation tendue entre elle et son locateur semble exister et malgré des appels à son arrondissement, la situation ne se règle pas. Bien que les relations entre un locataire et son locateur relèvent du domaine privé, il existe un règlement municipal, le *Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements (03-096)* que les arrondissements sont tenus de respecter. Sur la base de cette réglementation, notre bureau contacte rapidement l'arrondissement et à la suite de notre intervention, un inspecteur demande au propriétaire de remédier à la situation sans délai, à défaut de quoi la Ville corrigera elle-même la situation, aux frais du propriétaire. Le locateur corrige la situation et la citoyenne nous confirme qu'elle a de nouveau accès à de l'eau chaude dans son logement.

Engagements



« Quelques mots pour vous remercier d'avoir pris le temps de faire part de vos commentaires, dans la lettre de fermeture de ce dossier, au sujet du ton et des mots utilisés par la citoyenne. Bien que nous tentions d'aborder chacun des dossiers avec l'ouverture et la compréhension nécessaires, il n'est pas toujours facile de le faire lorsque les communications prennent une tournure moins appropriée. »

Direction d'arrondissement



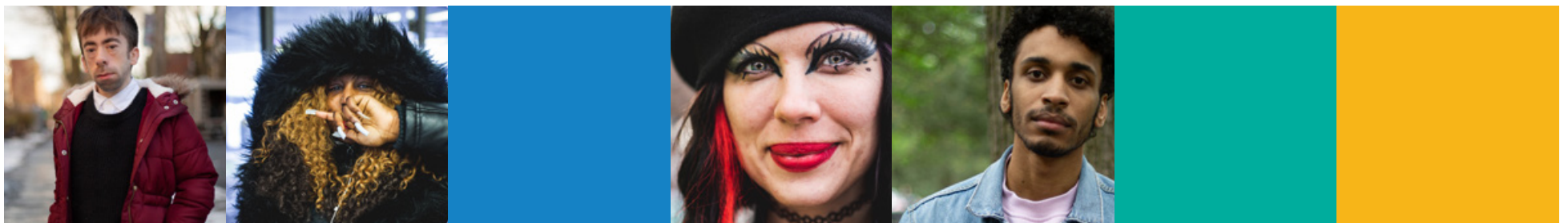
ENGAGEMENTS

Dans le cadre de nos enquêtes, il arrive régulièrement qu'une entité souscrive un engagement afin de dénouer une situation. Il peut s'agir d'une action à poser sur une période donnée ou encore, d'un geste à venir. Dans tous les cas, l'OdM en informe la plaignante ou le plaignant, confirme officiellement l'engagement auprès de l'entité et en effectue le suivi selon les délais fixés.








Ce pictogramme indique un dossier mettant en cause un droit ou un engagement de la Ville au regard de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, qu'il soit revendiqué par la personne plaignante ou invoqué par l'OdM.


ENTITÉ	RÉSUMÉ DE L'ENGAGEMENT	STATUT	CHARTÉ	VOIR p.
Affaires juridiques – Direction des projets spéciaux, du soutien général et du service à la clientèle (cour municipale)	En 2007, l'OdM a appris que les citoyennes et les citoyens effectuaient eux-mêmes leurs recherches dans les plumitifs papier de la cour municipale, où se retrouvent entre autres les plus anciens dossiers judiciaires, dont ceux comportant des actes d'accusations criminelles et ceux pour lesquels les accusés ont bénéficié d'un pardon. Identifiant un sérieux problème de confidentialité, nous sommes intervenus pour que cette situation soit rapidement corrigée. Depuis, les recherches sont effectuées sur demande par un employé de la Ville. Afin de respecter cet engagement, la Ville nous transmet annuellement le nombre de dossiers traités en vertu de cette procédure de restriction d'accès.	Respecté		
Affaires juridiques – Direction des services judiciaires (cour municipale)	<p>À la suite de plaintes déposées en 2020 et 2021 au sujet des délais d'attente et de la qualité du service à la clientèle à la cour municipale, l'OdM est intervenu et les mesures suivantes ont été mises en place :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. embauche de deux employés responsables de la formation et revue complète du processus de formation des agentes et des agents de service à la clientèle afin d'accélérer leur autonomie; 2. instauration d'une plateforme de paiement en ligne des ententes de paiement (seuls les paiements par téléphone étaient acceptés); 3. amélioration de l'information disponible sur Montreal.ca; 4. contrat accordé à une firme de télécommunications pour la mise en place de messages informatifs durant l'attente téléphonique. <p>Le délai d'attente moyen est passé de plus d'une heure en 2021 à environ 5 minutes en 2022, puis 2 minutes en février 2023.</p>	Réalisation prévue en juin 2023 et à l'automne 2023		<u>26</u>





ENTITÉ	RÉSUMÉ DE L'ENGAGEMENT	STATUT	CHARTE	VOIR p.
Agence de mobilité durable	L'application P\$Mobile ne permet pas aux personnes à mobilité réduite de trouver facilement les stationnements leur étant réservés : les utilisateurs doivent consulter une carte sur une page Web à partir de laquelle celle-ci est difficilement lisible sur un téléphone intelligent. De plus, la carte ne dispose pas de filtres de recherche. Dans le cadre du développement de sa nouvelle application mobile, l'Agence s'est engagée à intégrer des fonctionnalités de recherche adaptées.	Réalisation prévue en 2024		
Ahuntsic-Cartierville	L'arrondissement s'est engagé à recueillir des données de circulation en lien avec la vitesse sur un tronçon routier. La nécessité de mettre en place des mesures d'apaisement a été confirmée par ces données. Des dos d'âne ont été installés à l'été 2022.	Respecté		
Ahuntsic-Cartierville	Suivant notre intervention concernant un problème lié à l'application d'une ordonnance adoptée en vertu du <i>Règlement sur le bruit</i> , l'arrondissement s'est engagé à revoir son approche réglementaire en la matière.	En traitement		
Anjou	Comme il s'y est engagé, l'arrondissement d'Anjou a procédé, en juillet 2022, à une inspection en vue de vérifier la conformité d'une piscine hors terre et a constaté l'absence de ladite piscine.	Respecté		
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	À la suite d'une plainte de malpropreté sur l'avenue Ridgewood (respect des heures de collecte et propreté des terrains privés), l'arrondissement s'est engagé, en 2021, à surveiller cette rue au cours des mois à venir pour s'assurer du respect de la réglementation à cet égard (sous peine d'amendes), ce qui a été fait jusqu'en août 2022.	Respecté		
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	L'arrondissement s'est engagé à mettre en place une procédure de révision de l'octroi de permis de stationnement pour les espaces et débarcadères réservés aux personnes handicapées. La procédure est en vigueur depuis mars 2022.	Respecté		
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	L'arrondissement s'est engagé à réévaluer le maintien d'un espace de stationnement réservé aux personnes handicapées au printemps 2022. Il a fait preuve de diligence lors du processus de vérification et la décision de le maintenir a été jugée raisonnable.	Respecté		
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	L'arrondissement s'est engagé à intervenir, en 2022, concernant la présence d'herbe à poux sur le chemin de la Côte-des-Neiges, dans le secteur bordant le cimetière Notre-Dame-des-Neiges. Il a mandaté la Société environnementale de Côte-des-Neiges pour procéder à une vaste intervention de contrôle de l'herbe à poux sur l'ensemble de son territoire, incluant dans ledit secteur, entre juin et octobre 2022, et a réalisé d'autres interventions ponctuelles pour améliorer la situation.	Respecté		
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	L'arrondissement s'est engagé à poursuivre ses efforts pour réduire ses délais de traitement des demandes d'inspection et d'élagage des arbres publics sur son territoire. Vu le sérieux de la démarche entreprise et les solutions mises en place par l'arrondissement en 2019, ainsi que les progrès constatés depuis quatre ans, nous n'avons pas jugé nécessaire d'effectuer un nouveau suivi.	Respecté		

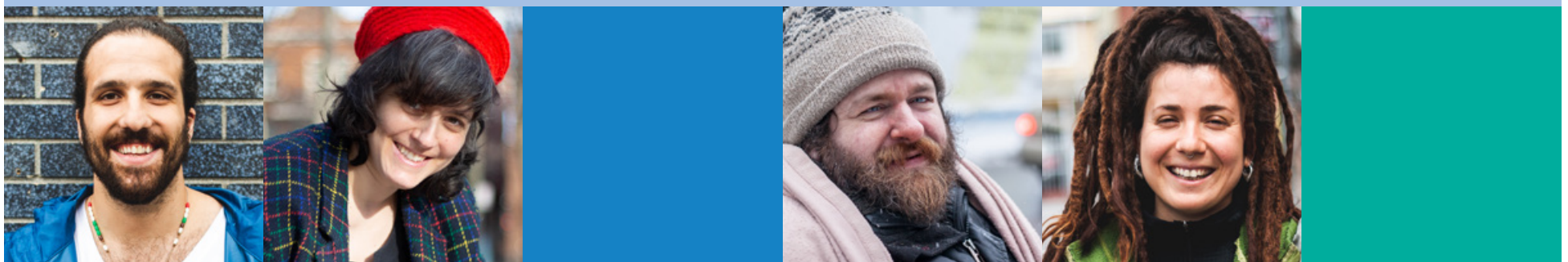
ENTITÉ	RÉSUMÉ DE L'ENGAGEMENT	STATUT	CHARTRE	VOIR p.
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Service des Grands parcs, Mont-Royal et sports	<p>La présence de la renouée du Japon, une plante exotique envahissante, a été remarquée dans le secteur du mont Royal. À cet égard, le Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports (SGPMRS) s'est engagé à élaborer un plan d'action à trois volets :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la maîtrise des espèces végétales exotiques envahissantes sur le mont Royal et dans les grands parcs de Montréal, incluant la renouée du Japon; 2. la concertation des différentes entités en lien avec le recensement des espèces envahissantes sur ce territoire et la lutte contre celles-ci; 3. le soutien à ces entités dans le cadre de leurs interventions à l'égard de la renouée du Japon. <p>L'arrondissement s'est aussi engagé à intervenir dans le secteur faisant partie du site patrimonial du Mont-Royal lorsqu'une approche concertée aura été mise en place par le SGPMRS.</p>	Réalisation prévue en 2023		
LaSalle	L'arrondissement s'est engagé à élaborer une directive à l'égard des vérifications préliminaires nécessaires afin de déterminer en amont les enjeux techniques risquant d'influencer des projets de construction exigeant la préservation d'un arbre public. La directive est en vigueur depuis avril 2022.	Respecté		
Le Plateau-Mont-Royal	La propreté et la disposition des bacs de matières résiduelles et des marchandises sur le domaine public d'un commerce ont mené à un engagement de l'arrondissement, au printemps 2022, de faire le suivi de la situation. L'arrondissement a réalisé plusieurs inspections et a délivré un constat d'infraction. Depuis notre intervention, la situation semble s'être stabilisée et l'arrondissement confirme le traitement de futures requêtes et l'émission de constats au besoin.	Respecté		
Le Plateau-Mont-Royal, Direction générale : Bureau de la Direction générale, Service de la diversité et de l'inclusion sociale	<p>Donnant suite à nos cinq recommandations énoncées dans le rapport d'enquête <i>Ne pas détourner le regard</i>, la Ville de Montréal a pris des engagements visant leur réalisation :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. veiller à la pérennisation d'une ressource d'hébergement d'urgence et mettre en place un comité de direction en itinérance qui agit dans un objectif de concertation; 2. développer ses connaissances sur les encadrements réglementaires liés à l'implantation de projet d'hébergement et soutenir ses partenaires communautaires et les arrondissements dans leur application; 3. mettre en place un comité stratégique intergouvernemental sur l'itinérance inuite, avec la participation de cette communauté, pour le déploiement des actions visant la prévention et la réduction de l'itinérance et participer à leur implantation. <p>L'OdM reconnaît que le travail à faire est évolutif et fera un suivi trimestriel des engagements et recommandations jusqu'à ce qu'ils aient été réalisés.</p>	Réalisation en avril 2023		<u>22</u>
Le Sud-Ouest	<p>L'arrondissement devait effectuer des suivis pour s'assurer :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. que l'usine Novatube plante 25 arbres sur son terrain; 2. que l'usine conserve les portes de garage fermées lors de la production. <p>Les arbres ont été plantés et l'arrondissement fait les suivis requis concernant la fermeture des portes de garage.</p>	Respecté en juillet 2021 et février 2022		
Le Sud-Ouest	L'arrondissement s'est engagé à modifier son <i>Guide d'aménagement d'une ruelle verte</i> pour clarifier la définition de « résidents riverains » et les critères visant l'admissibilité de ces personnes à voter, de même qu'à améliorer les communications auprès d'elles, notamment à l'étape de la sélection des projets. L'édition 2022 du Guide reflète les modifications demandées, de même que d'autres bonifications de ce document, à l'initiative de l'arrondissement.	Respecté		

ENTITÉ	RÉSUMÉ DE L'ENGAGEMENT	STATUT	CHARTRE	VOIR p.
Le Sud-Ouest	L'arrondissement s'est engagé à transmettre un rapport de l'inspection post-transformation d'un immeuble, incluant l'aspect de conformité des issues de secours. L'inspection a été réalisée par la Régie du bâtiment du Québec en mai 2022 et le rapport a été transmis à notre bureau en juin 2022.	Respecté		
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	Une nouvelle configuration des trottoirs d'un tronçon découlant d'un projet pilote réalisé en 2019 requiert une adaptation des opérations de déneigement dans ce secteur. L'arrondissement s'est engagé à y effectuer une surveillance particulière afin d'assurer l'entretien hivernal adéquat des trottoirs. Notre bureau effectuera le suivi de cet engagement sur une période de trois ans.	Réalisation prévue pendant les saisons hivernales 2023 à 2025		
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	La mise à sens unique, en juillet 2020, de plusieurs voies publiques d'un même secteur a engendré des plaintes liées à l'absence d'avis à cet égard et le signalement de préoccupations en matière de sécurité. Dans ce contexte, l'arrondissement s'est engagé à procéder, après la pandémie, à une surveillance sur les rues Dubuisson, De La Bruère, Tellier et Lepailleur et à bonifier son plan de communication concernant les projets à impacts majeurs pour les citoyennes et les citoyens, le tout d'ici le 1 ^{er} juin 2021.	Respectés en août 2022 et en mai 2022		
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	Les relevés de vitesse effectués à la suite de l'installation de deux séries de bollards, un engagement de l'arrondissement pour diminuer la vitesse sur le tronçon en cause, ont confirmé l'efficacité de cet aménagement.	Respecté		
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	L'arrondissement s'est engagé à étudier la faisabilité d'un changement du sens de la circulation sur la rue La Fontaine dans le but de faciliter l'accès à un débarcadère pour personnes à mobilité réduite.	En traitement		
Montréal-Nord	Une citoyenne s'étant plaint de la dégradation du muret de soutènement de son voisin situé en fond de cour, l'arrondissement s'est engagé à poursuivre ses inspections et à délivrer un constat d'infraction si une demande de permis afin de corriger la situation n'est pas déposée à brève échéance. L'arrondissement a fait les suivis requis et a délivré des constats d'infraction.	Respecté en juillet 2022		
Montréal-Nord	L'arrondissement a renouvelé son engagement à maintenir ses interventions auprès des propriétaires du muret de soutènement détérioré afin qu'il soit reconstruit. Des inspections seront faites sur une base trimestrielle et des constats d'infraction seront délivrés si aucune démarche n'est entreprise afin de corriger la situation.	Réalisation en 2023		
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	À la suite d'une plainte suivant le refus d'une demande d'accommodement, l'OMHM a élaboré une directive sur les accommodements raisonnables pour les prestataires de ses services et s'est engagé à la faire réviser par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse. L'OMHM s'est également engagé à continuer d'offrir à son personnel terrain les formations en lien avec la discrimination et la réalité sociale des locataires. De plus, l'OMHM confirmera le cadre d'analyse applicable pour les demandes de logements subventionnés faites par des personnes détentrices d'un régime enregistré d'épargne-invalidité.	Réalisation prévue en juin 2023		
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	L'OMHM s'est engagé à réaliser des travaux dans le logement d'une locataire pour qu'elle puisse y garer un tri ou quadriporteur.	En traitement		

ENTITÉ	RÉSUMÉ DE L'ENGAGEMENT	STATUT	CHARTRE	VOIR p.
Outremont	L'arrondissement s'est engagé, en novembre 2021, à : 1. communiquer aux divers intervenants sa nouvelle procédure de traitement des demandes d'accès à l'information dans les 30 jours et à les sensibiliser à son importance; 2. recueillir des statistiques précises sur les délais de traitement de ces demandes; 3. résorber les retards accumulés à ce chapitre d'ici la fin de l'année 2021.	Respecté en avril 2022		
Outremont	L'arrondissement s'est engagé, en août 2021, dans le cas de projets de ruelles vertes à requérir une mobilisation distincte du comité vert pour toute nouvelle phase comportant des travaux majeurs ou des changements importants et à transmettre à toute personne qui en fait la demande en dernier recours les documents en sa possession concernant un projet de ruelle verte et accessibles aux termes de la loi. Aucune situation relative à ces engagements n'est survenue en 2022. Cependant, l'arrondissement réitère son intention, le cas échéant, de respecter ceux-ci.	Respecté		
Outremont	Une citoyenne s'est plainte, en juillet 2021, des nuisances résultant de l'éclairage des tennis Saint-Viateur. Après plusieurs interventions sur certaines lumières, l'arrondissement a convenu, en septembre 2022, de procéder à d'ultimes corrections après la fin de la saison de tennis en cours, soit d'ajuster quatre autres lumières éblouissantes identifiées dans le cadre de notre enquête pour qu'elles projettent un éclairage bas et directement orienté vers la surface et de leur ajouter des casquettes.	En traitement		
Pierrefonds-Roxboro	Dans un cas d'accumulation sur des terrains privés à l'encontre de la réglementation municipale remontant à 2019 et réglé, l'arrondissement s'est engagé, entre autres, à inspecter, entre le 1 ^{er} avril et le 1 ^{er} novembre 2020, ces terrains pour s'assurer que l'accumulation et la problématique ne réapparaissent pas. L'arrondissement s'est de plus engagé à faire les rappels et suivis requis auprès des propriétaires contrevenants. Le problème d'accumulation a effectivement ressurgi, mais les actions de l'arrondissement ont finalement porté fruit, l'état des terrains étant désormais acceptable et le voisin plaignant ayant remarqué une grande amélioration.	Respecté en mai 2022		
Pierrefonds-Roxboro	Des nuisances lumineuses causées par l'éclairage d'un stationnement et les recommandations du rapport de l'expert mandaté par l'arrondissement pour corriger la situation ont porté fruit puisqu'en septembre 2022, l'arrondissement confirme que des déflecteurs ont été installés sur le lampadaire du stationnement et que ce dernier s'éteint à 21 h chaque soir.	Respecté		
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	L'arrondissement a confirmé que l'engagement d'élaborer un plan de communication visant à mieux informer les citoyennes et les citoyens des interventions exigeant le déplacement ou le retrait de clôtures privées empiétant illégalement sur le domaine public n'est plus applicable en raison d'une nouvelle orientation de cesser lesdites interventions, sauf en cas de nécessité. Notre bureau n'effectuera donc plus le suivi de cet engagement.	N/A		
Rosemont-La Petite-Patrie	L'arrondissement s'est engagé à effectuer des travaux visant à corriger l'accumulation d'eau devant une résidence.	Réalisation prévue d'ici novembre 2023		
Rosemont-La Petite-Patrie	L'arrondissement s'est engagé à faire le suivi concernant des nuisances sonores signalées à la suite de l'aménagement de nouveaux jeux d'eau et ainsi, qu'une visite des lieux soit faite avec les personnes riveraines et les élus concernés. La visite a eu lieu en juillet 2022.	Respecté		

ENTITÉ	RÉSUMÉ DE L'ENGAGEMENT	STATUT	CHARTRE	VOIR p.
Service de l'habitation	<p>Le Service de l'habitation s'est engagé, en février 2022, à :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. évaluer l'opportunité et la faisabilité d'intégrer au Programme d'adaptation de domicile de Montréal (PADM) une option d'aide financière rétroactive analogue ou inspirée de l'option 3 du Programme d'adaptation de domicile de la Société d'habitation du Québec, et ce, d'ici le 1^{er} juin 2022; 2. nous communiquer les conclusions de cette évaluation avant le 15 juin 2022. <p>L'évaluation du service conclut que cette option n'est pas appropriée et suggère d'autres solutions pour lesquelles nous sommes toujours en attente d'une confirmation.</p>	En traitement		
Service de l'habitation	<p>Dans un dossier mettant en lumière d'importants retards dans le traitement des demandes de subvention au PADM (Programme d'adaptation de domicile de Montréal), le Service de l'habitation s'est engagé, en décembre 2021, à documenter les suivis, à compiler des statistiques hebdomadaires et à les communiquer afin de suivre l'évolution des délais. Il s'est également engagé à revoir périodiquement les dossiers afin d'éviter que certains soient inactifs sans raison et à suivre leur priorisation. Finalement, le service s'est engagé à réduire à 25, d'ici le 1^{er} mars 2022, le nombre de dossiers complets en attente de prise en charge et à ne pas dépasser ce plafond dans le futur. Au moment de publier ce rapport, le nombre de dossiers dans cette catégorie atteignait 60, soit un nombre grandement supérieur à l'objectif poursuivi et le service n'a pas respecté ses engagements à ce jour.</p>	En traitement		
Service de l'urbanisme et de la mobilité (SUM)	<p>À la fin de novembre 2021, notre bureau a initié une enquête à la suite d'informations parues dans les médias ayant soulevé des questions de sécurité, surtout pour les piétons et cyclistes, à l'intersection de la rue Notre-Dame Ouest et de l'avenue Saint-Pierre, dans l'arrondissement de Lachine. Des correctifs ont été apportés pour la sécuriser. Il a aussi été convenu que notre bureau fasse un suivi en 2023 auprès du Service de l'urbanisme et de la mobilité, notamment pour s'assurer de la progression du réaménagement de l'intersection (relocalisation d'un feu de circulation et révision du plan de marquage), dont l'échéancier prévoit la réalisation en 2024.</p>	Réalisation prévue en 2024		
Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)	<p>Le SPVM avait pris plusieurs engagements afin de réduire les risques d'erreurs lors de la délivrance de constats d'infraction de stationnement par des policiers. Deux de ces engagements restaient encore à réaliser, à savoir :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'ajout d'une fenêtre de double vérification dans le Système d'émission des constats informatisés; 2. l'ajout de dispositions dans la procédure relative aux constats d'infraction 	Respecté en janvier 2022 et en novembre 2021		
Service des finances	<p>Un suivi effectué en 2018 quant à la procédure visant à réémettre (une seule fois) les chèques de remboursement de taxes de 50 \$ et plus non encaissés après un délai de six mois avait révélé que cette pratique avait été interrompue au cours de l'année 2015. Le service s'est engagé à l'appliquer de nouveau et à traiter l'inventaire accumulé. À la fin 2022, le service était à jour dans le traitement de ces chèques.</p>	Respecté		
Service des Grands parcs, Mont-Royal et sports	<p>Trois usagers d'une piscine publique membres d'une même famille se sont plaints du comportement discriminatoire et agressif d'un autre usager lors d'un incident ainsi que de la réaction du personnel de la piscine dans ces circonstances. Dans ce cadre, la Ville s'est engagée, en novembre 2022, à bonifier la formation sur la gestion de situations à risque de violence ou pouvant soulever des enjeux d'intimidation ou de discrimination. Elle s'est également engagée à adopter de nouvelles procédures à cet égard et à tenir compte de nos commentaires dans ce processus.</p>	Réalisation prévue en 2023		

ENTITÉ	RÉSUMÉ DE L'ENGAGEMENT	STATUT	CHARTRE	VOIR p.
Service des infrastructures et du réseau routier (SIRR)	De concert avec le Service de l'expérience citoyenne et des communications (qui chapeaute le Centre de services 311), le Service des infrastructures et du réseau routier s'est engagé à établir une procédure de rappel pour une personne ayant soumis une requête à Info-Travaux et dont le type de requête nécessiterait un suivi direct. La Grille de rappel citoyen était en vigueur en mai 2022 et fera l'objet d'une évaluation et d'une bonification au besoin.	Respecté		
Verdun	L'arrondissement s'est engagé à tenir, après les élections municipales du 7 novembre 2021, une deuxième consultation auprès des commerçants et résidents sur le projet pilote de bandes cyclables sur la rue de Verdun. Une consultation virtuelle s'est tenue à l'automne 2022.	Respecté		
Verdun	L'arrondissement s'est engagé à revoir la méthodologie utilisée dans des études sur le déploiement de la canopée. Vu les difficultés à émettre une directive précise à ce sujet, il a privilégié le recours à une expertise-conseil en la matière. En septembre 2022, l'arrondissement a transmis une directive interne à son personnel confirmant la possibilité du recours à des expertises internes ou externes pour les dossiers où la notion de canopée est un enjeu important. De plus, des modifications normatives venant resserrer la protection de la canopée sont en cours d'adoption dans le cadre des modifications de la réglementation d'urbanisme.	Respecté		
Verdun et Service de l'urbanisme et de la mobilité (SUM)	L'arrondissement s'est engagé à faire une étude terrain des mesures d'amélioration de la sécurité de la traverse piétonne située à l'angle des rues Wellington et Rhéaume. Plusieurs mesures identifiées ont été mises en place en 2022 et d'autres ont fait l'objet d'un nouvel engagement.	Respecté en juillet 2022		
Verdun et Service de l'urbanisme et de la mobilité (SUM)	Nouvel engagement : en plus de travaux réalisés en 2022, l'arrondissement s'est engagé à améliorer l'éclairage aux abords de la traverse piétonne à l'angle des rues Wellington et Rhéaume et à prolonger l'îlot central.	Réalisation prévue en 2023		
Ville-Marie	L'arrondissement s'est engagé à transmettre un avis dans un délai raisonnable aux résidentes et résidents touchés par la cessation du déneigement de ruelles. Un avis a été transmis en août 2022.	Respecté		
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	En septembre 2021, un groupe de résidentes et de résidents de l'avenue Querbes, entre l'avenue Beaumont et la rue Jean-Talon Ouest, s'est plaint d'excès de vitesse et a demandé que des mesures soient mises en place pour faire respecter la limite. Conformément au Plan d'apaisement de la circulation dans Parc-Extension élaboré en cours d'enquête, l'arrondissement s'est engagé à installer, dès l'acceptation du projet par le Service de l'urbanisme et de la mobilité, une série de dos d'âne dans le quartier Parc-Extension, notamment sur l'avenue Querbes.	Réalisation prévue en juin 2023		



Recommandations

« Je vous remercie de votre patience envers moi, mais surtout pour votre humanité. Je n'ai pas l'impression de parler à une fonctionnaire. Je me sens enfin entendue. Merci pour votre douceur et pour votre écoute. Même si je n'ai pas obtenu le résultat que je souhaitais, vous faites la différence dans le cœur des gens. »

C. C.




RECOMMANDATIONS

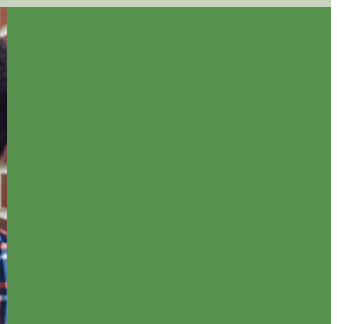
Recommandations partiellement respectées

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





Ce pictogramme indique un dossier mettant en cause un droit ou un engagement de la Ville au regard de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, qu'il soit revendiqué par la personne plaignante ou invoqué par l'OdM.

ENTITÉ	RÉSUMÉ DE L'ENGAGEMENT	STATUT	CHARTE	VOIR p.
Le Plateau-Mont-Royal, Direction générale : Bureau de la Direction générale, Service de la diversité et de l'inclusion sociale	<p>L'OdM a émis cinq recommandations réparties sur trois volets enjoignant la Ville de Montréal d'en faire plus pour améliorer les conditions de vie des personnes en situation d'itinérance et la sécurité dans le quartier Milton-Parc :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. en matière d'hébergement, pérenniser une ressource et améliorer la concertation de toutes les parties prenantes dans l'élaboration du projet; 2. en matière de cohabitation et d'accompagnement, inclure la participation des citoyennes et des citoyens dans la recherche de solutions et réviser le mode de financement des organismes communautaires; 3. en matière de prévention de l'itinérance, développer des programmes d'accueil et des services pour la communauté inuite de Montréal. <p>En réponse à nos recommandations, l'arrondissement a mis sur pied un comité de bon voisinage et la Ville a révisé le financement des OBNL. Trois nouveaux engagements sont donc souscrits (voir le tableau précédent).</p>	Partiellement respectées		<u>22</u>



RECOMMANDATIONS

Recommandations refusées

ENTITÉ	RÉSUMÉ DE L'ENGAGEMENT	STATUT	CHARTRE	VOIR p.
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	<p>Un groupe de citoyennes et de citoyens s'est plaint à notre bureau, en avril 2021, de la fermeture de l'accès sud-est de la ruelle située entre les rues Chauvreau, De Cadillac, de Marseille et Bossuet, soutenant ne pas avoir été préalablement consulté, et que cette fermeture nuit considérablement à l'accès à la ruelle en voiture, en plus de ne pas être sécuritaire. Un autre accès à cette ruelle qui a été fermé, n'est pas visé par la plainte. Après une longue enquête, l'OdM a recommandé à l'arrondissement :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. d'identifier clairement l'autorité ayant la compétence à l'arrondissement pour décider d'une demande de fermeture d'accès d'une ruelle ainsi que la procédure de demande à cette autorité; 2. de réaliser un sondage auprès des riveraines et des riverains du tronçon de la ruelle parallèle et adjacent à la rue de Marseille, entre les rues De Cadillac et Bossuet, afin de vérifier s'ils désirent ou non que l'accès soit rouvert; 3. de faire une analyse d'impact de la fermeture de l'accès sud-est de la ruelle en tenant compte, entre autres, du critère de l'accès sécuritaire en voiture. <p>L'arrondissement a refusé de sonder les riveraines et les riverains du tronçon en cause selon les modalités recommandées, refuse de réaliser l'analyse d'impact, en plus de maintenir l'accès bloqué.</p>	Refusées		23
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	<p>Une citoyenne résidente de la rue Mousseau s'est plainte, en juillet 2021, qu'une cloche a été installée pour bloquer l'accès nord-est à la rue Joffre de la ruelle ceinturée par les rues Mousseau, Joffre et De Teck, et ce, sans préavis. Elle maintient que cette fermeture lui cause un préjudice en restreignant indûment l'accès à son stationnement : elle n'est pas concernée par l'autre accès obstrué de la ruelle. Ce dossier a été traité avec le dossier précédent. Après plusieurs discussions, l'OdM a recommandé à l'arrondissement, le 21 janvier 2022, de :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. réaliser un sondage auprès des riveraines et des riverains du tronçon concerné pour savoir s'ils souhaitent que l'accès soit rouvert; 2. faire une analyse d'impact de la fermeture de l'accès nord-est de la ruelle en tenant compte, entre autres, du critère de l'accès sécuritaire en voiture par ce tronçon. <p>L'arrondissement a effectué un sondage traitant indistinctement des deux accès fermés, ce qui n'est pas conforme à la recommandation. Dans le cadre de ce sondage, six répondants sur sept ont demandé la réouverture des accès, mais l'arrondissement n'a pas tenu compte de ce résultat en raison du faible taux de participation alors qu'il a fermé l'accès sur la base d'une seule requête citoyenne. L'arrondissement nous a de plus informé, en novembre 2022, qu'il n'entend pas réaliser l'étude d'impact recommandée.</p>	Refusées		23



Plaintes, demandes d'information et enquêtes par arrondissement

« Sans contredit, votre perspicacité, vos efforts soutenus à tenter de nous représenter du mieux possible ont enfin porté leurs fruits. Je vous suis très reconnaissante et vous remercie grandement, ainsi que M^e Nadine Mailloux, l'ombudsman, pour tout le soutien et l'écoute dont vous avez fait preuve dans ce dossier. »

L. B.

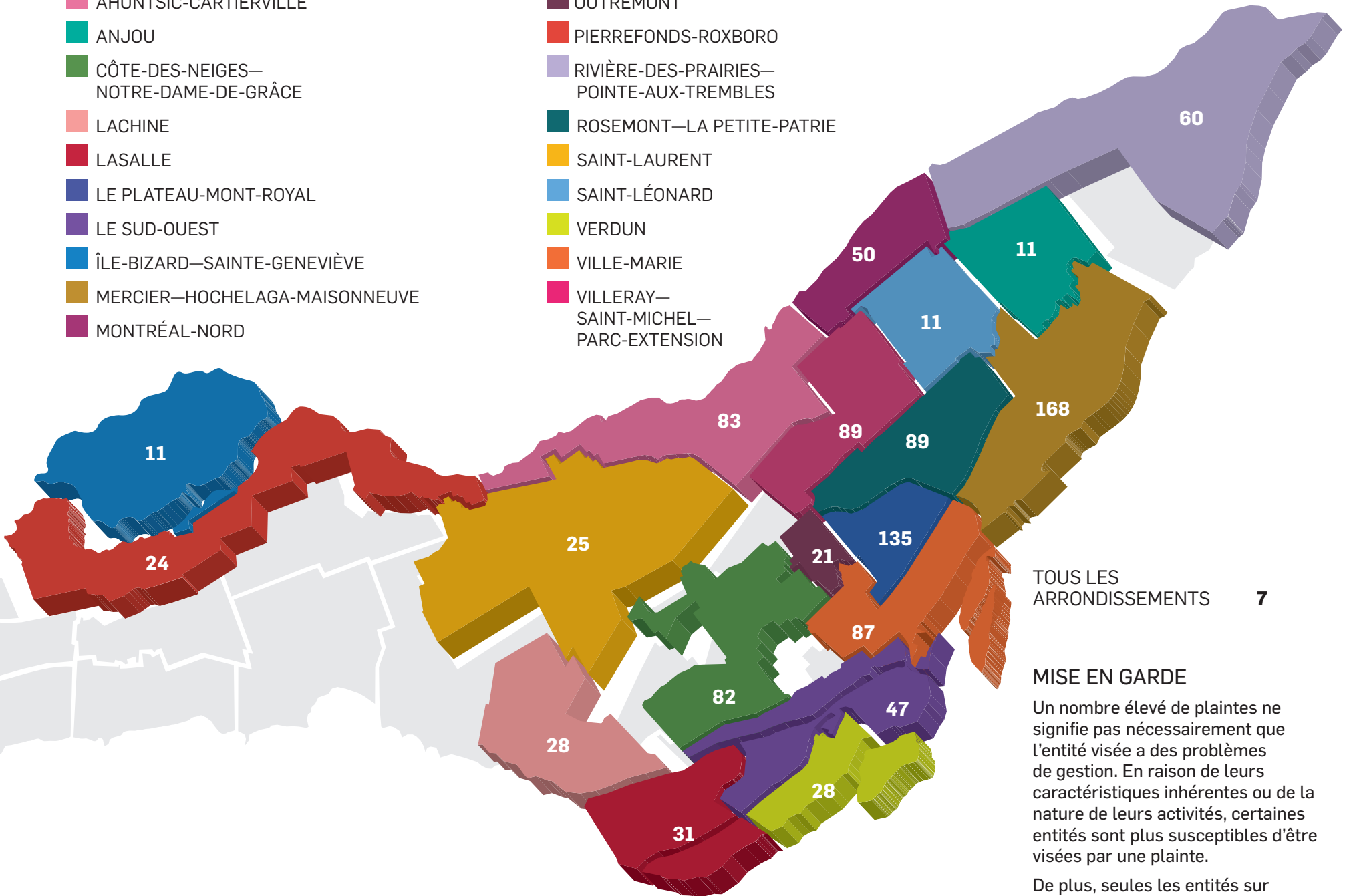


PLAINTES, DEMANDES D'INFORMATION ET ENQUÊTES PAR ARRONDISSEMENT

Pour le portrait complet des plaintes, demandes d'information et enquêtes à l'égard de l'ensemble des entités, consultez [l'Annexe sur notre site Internet](#).

- AHUNTSIC-CARTIERVILLE
- ANJOU
- CÔTE-DES-NEIGES—NOTRE-DAME-DE-GRÂCE
- LACHINE
- LASALLE
- LE PLATEAU-MONT-ROYAL
- LE SUD-OUEST
- ÎLE-BIZARD—SAINTE-GENEVIÈVE
- MERCIER—HOCHELAGA-MAISONNEUVE
- MONTRÉAL-NORD

- OUTREMONT
- PIERREFONDS-ROXBORO
- RIVIÈRE-DES-PRAIRIES—POINTE-AUX-TREMBLES
- ROSEMONT—LA PETITE-PATRIE
- SAINT-LAURENT
- SAINT-LÉONARD
- VERDUN
- VILLE-MARIE
- VILLERAY—SAINT-MICHEL—PARC-EXTENSION



TOUS LES ARRONDISSEMENTS 7

MISE EN GARDE

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

De plus, seules les entités sur lesquelles nous avons enquêté figurent dans le document *Annexes*.



CRÉDITS PHOTOS

Portraits de Montréal

Thibault Carron
Samuel V. Rocheleau
Mikaël Theimer

Couverture et dos, ainsi que les pages 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 33, 39, 41 et 42

Robitaille Photo

Luc Robitaille
Portrait de M^e Nadine Mailloux
Page 6

Martine Doyon Photographe

Martine Doyon
Portraits de l'équipe
Page 8
Ainsi que pages 5, 20, 32, 40 et 43

Dépôt Légal 2^e trimestre 2023

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

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

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

AQUÍ PARA TI
 ISIT LA POU OU
 здесь для вас
 در اینجا برای شما
 এখানে তোমার জন্য
 כאן בשבילך
 छिंघे उगाडे लखी

هنا لأجلك
 QUI PERTE

ICI
 POUR
 VOUS

AQUÍ PARA
 VOCÊ
 HERE
 FOR YOU

LÁKWE'S AKWAHSIÉ:NEN'
 HIER FÜR DICH
 Nitih̄taanaan uuth che
 εδώ για σένα uhchi wiichihiitaah̄t
 HAPA KWAKO
 ここにあなたのために

