



**OMBUDSMAN
DE MONTRÉAL**

Bienveillance et équité



RAPPORT ANNUEL

2025



ICI POUR VOUS



**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

This Annual Report is published in French only.

To obtain an automatic English translation, you may upload this PDF to an online translation service such as DeepL <https://www.deepl.com/translator>

Please note that automatically generated translations may contain inaccuracies.

In case of discrepancy, the French version prevails.

Photos de la couverture :

Marc Bruxelles

Martine Doucet

Portraits de Montréal

- Thibault Carron
- Mikaël Theimer
- Samuel V. Rocheleau

Mot de l'Ombudsman

5

L'Ombudsman de Montréal

À propos de M^e Nadine Mailloux

7

Notre équipe

8

Que peut faire l'OdM?

10

Notre impact : en mode solution

L'année en un coup d'œil

14

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités*

20

Nous veillons au respect de la Charte

21

Enquêtes lancées en 2025 qui impliquent la Charte

22

Lutte contre la discrimination dans les services municipaux

23

Nos recommandations

24

Nos suivis de recommandations

26

Nos avis-conseils

30

Nos dossiers de première ligne

32

Portrait des plaintes par entité

Les arrondissements

35

Arrondissement d'Achatsic-Cartierville

36

Arrondissement d'Anjou

37

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

38

Arrondissement de Lachine

40

Arrondissement de LaSalle

41

Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal

42

Arrondissement Le Sud-Ouest

44

Arrondissement de L'Île-Bizard—Sainte-Geneviève

45

Arrondissement de Mercier—Hochelaga-Maisonneuve

46

Arrondissement de Montréal-Nord

48

Arrondissement d'Outremont

49

Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro

50

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

51

Arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie

52

Arrondissement de Saint-Laurent

54

Arrondissement de Saint-Léonard

55

Arrondissement de Verdun

56

Arrondissement de Ville-Marie

57

Arrondissement de Villeray—Saint-Michel—Parc-Extension

59

Les services centraux

61

Service des affaires juridiques — Bureau des réclamations

62

Service des affaires juridiques — Cour municipale

63

Service de la concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne

64

Service du développement économique

65

Service de la diversité et de l'inclusion sociale

66

Service de l'eau

68

Service de l'environnement

70

Service des finances et de l'évaluation foncière

71

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

72

Service du greffe

73

Service de l'habitation

74

Service des infrastructures du réseau routier

75

Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)

76

Service de sécurité incendie de Montréal (SIM)

77

Service de la stratégie immobilière

78

Service de l'urbanisme et de la mobilité

79

Les autres entités

80

Agence de mobilité durable (AMD)

81

Commission des services électriques de Montréal (CSEM)

83

Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

84

Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)

86

Mot de
l'Ombudsman

AQUI PARA
VOCÊ

AQUÍ PARA TI

ISIT LA POU OU

εδώ για σένα QUI PERTE

در اینجا برای شما

כאן בשבילך

এখানে তোমার জন্য

ਇੱਥੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ

HERE FOR YOU

ICI POUR VOUS

HIER FÜR DICH

هنا لأجلك

HAPA KWAKO

ここにあなたのために

LÁKWE'S AKWAHSIÉ:NEN'

Nitihtaanaan uuth che uhchi wiichihiitaah

Il y a des années où le travail de l'Ombudsman de Montréal (OdM) rappelle surtout une chose : les services publics se jugent dans le concret.

Pas seulement dans les politiques adoptées, les plans déposés ou les intentions exprimées. Mais dans ce qui arrive réellement aux personnes. Dans une facture qu'on ne comprend pas. Dans un délai qui s'étire. Dans une rue qu'on ne peut plus traverser facilement. Dans un espace de stationnement adapté déplacé sans que les conséquences aient été pleinement mesurées.

C'est souvent là, dans ces situations très précises, que se révèle la qualité d'une administration.

L'année 2025 a été faite de ces réalités-là. Des dossiers parfois modestes en apparence, mais importants pour les personnes qui les vivent. Des situations où notre intervention a permis de corriger une facturation, de revoir une pratique, d'obtenir un remboursement, de clarifier une procédure ou de rappeler qu'une décision techniquement défendable peut néanmoins produire un résultat injuste.

Notre rôle n'est pas de chercher le conflit. Il est de faire apparaître ce qui, autrement, risque de rester invisible. Il est de poser les bonnes questions, parfois avec insistance, mais toujours dans l'objectif d'améliorer les choses. Une ville de la taille de Montréal est un organisme complexe. Elle doit agir vite, gérer beaucoup, composer avec des contraintes réelles. Mais cette complexité ne doit jamais faire perdre de vue les personnes à qui les services sont destinés.

Cette année encore, plusieurs dossiers ont montré que des ajustements concrets sont possibles lorsque l'écoute, la rigueur et la bonne foi se rencontrent. Je pense notamment aux interventions liées à l'accessibilité universelle, à la tarification de l'occupation du domaine public, aux communications données aux citoyennes et citoyens avant des travaux, ou encore aux situations mettant en cause la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. Ces dossiers ne font pas toujours les manchettes, mais ils comptent. Ils contribuent à rendre l'administration plus attentive, plus cohérente et plus équitable.

Cela dit, certains enjeux dépassent largement le cadre d'un dossier individuel.

La mise à jour de notre enquête *Ne pas détourner le regard*, portant sur le secteur Milton-Parc, en est l'exemple le plus clair. Depuis 2022, nous avons assuré un suivi régulier de la situation. Des actions ont été posées. Des initiatives ont été soutenues. Des acteurs municipaux et communautaires ont continué à effectuer un travail essentiel, souvent dans des conditions difficiles. Il faut le reconnaître.

Mais il faut aussi dire les choses simplement : la situation ne s'est pas améliorée de façon globale. Quatre ans après notre intervention initiale, les constats demeurent très préoccupants. La crise humanitaire observée dans Milton-Parc ne s'est pas résorbée ; elle s'est complexifiée. Les enjeux de sécurité, de criminalité, de salubrité, de santé mentale, de dépendance et d'exploitation exigent des réponses beaucoup plus structurantes. La Ville a un rôle important à jouer, mais elle ne peut pas, seule, remplacer une présence soutenue et coordonnée du réseau de la santé et des services sociaux.

Dans ce dossier, comme dans d'autres, liés à l'itinérance, notre responsabilité est de ne pas banaliser ce qui ne doit pas l'être. L'habitude est un risque. À force de voir la détresse, on peut finir par la considérer comme faisant partie du paysage urbain. Elle n'en fait pas partie. Elle appelle une réponse humaine, organisée, durable et partagée.

Le travail de l'Ombudsman de Montréal consiste donc aussi à maintenir l'attention. À faire le suivi. À revenir sur les engagements pris. À distinguer les gestes utiles des résultats réellement obtenus. Et à rappeler, lorsque nécessaire, qu'un problème collectif ne devient pas moins urgent parce qu'il est difficile à résoudre.

L'équipe de l'Ombudsman de Montréal y est dédiée. Derrière chaque intervention, il y a de l'écoute, de l'analyse, de la patience et beaucoup de jugement. Il faut savoir entendre sans se laisser emporter, questionner sans accuser, insister sans rompre le dialogue. C'est un équilibre exigeant, et c'est précisément ce qui donne de la force à notre action.

Aux citoyennes et citoyens qui nous ont fait confiance cette année, je veux dire ceci : vos démarches sont utiles. Elles permettent de corriger des situations individuelles, bien sûr, mais elles permettent aussi de mieux comprendre ce qui doit changer dans les pratiques. Une plainte n'est pas seulement l'expression d'un désaccord. Elle peut être un signal. Parfois même un signal précieux.

L'équité administrative n'est pas un grand principe abstrait. Elle se voit dans les détails. Elle se construit dans les décisions quotidiennes. Elle demande de la vigilance, de l'humilité et une réelle volonté d'ajustement.

C'est dans cet esprit que l'Ombudsman de Montréal poursuit son travail : avec indépendance, avec lucidité, et avec la conviction très simple que, lorsqu'une administration accepte de corriger le tir, tout le monde y gagne.



M^{re} Nadine Mailloux
Ombudsman de Montréal



Photo : Martine Doyon

L'Ombudsman de Montréal



Photo : Portraits de Montréal



C'est avec gratitude que j'accuse réception de votre lettre. Merci beaucoup à l'ensemble des [intervenants] qui ont pu mener à cette conclusion équitable. Je souhaite sincèrement que cette conclusion pourra contribuer à l'amélioration des processus de la Ville là où ils ont été défailants pour moi. »

O. M.

À propos de M^e Nadine Mailloux

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

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.

À titre de présidente de l'Institut international de l'ombudsman (IOI), M^e Mailloux dirige la plus grande organisation mondiale dédiée à la coopération entre institutions d'ombudsman, qui regroupe plus de 200 organismes indépendants issus de plus de 100 pays. L'IOI constitue un espace de référence pour le partage de pratiques exemplaires, le développement des compétences et le renforcement des institutions d'ombudsman. L'IOI favorise une collaboration soutenue entre des ombudsmans œuvrant dans des contextes juridiques et administratifs variés, avec un objectif commun : promouvoir la bonne administration, l'équité et la responsabilisation des institutions publiques. Membre du Comité de relations avec l'ONU de l'IOI, M^e Mailloux contribue au rayonnement de l'expertise en ombudsmanship à l'échelle mondiale.

Elle a présidé le Forum canadien des ombudsmans (FCO) jusqu'en 2025, siège également au Comité des adhésions et copréside le Comité des communications de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie.

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

M^e Mailloux exerce le rôle d'ombudsman depuis plus de 25 ans. Elle a orienté la majeure partie de sa carrière vers les modes alternatifs de résolution de conflits. Après 13 ans à occuper la fonction d'ombudsman au sein de différents milieux de soins universitaires, elle est nommée Ombudsman de la Ville de Laval par la Commission municipale du Québec en 2013. Elle y a implanté le bureau et a mis son expertise au service des citoyennes et des citoyens de cette ville jusqu'à sa nomination à titre d'Ombudsman de Montréal, en août 2020.

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

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



Photo : Luc Robitaille

Notre équipe



Sandra Bricotte
Adjointe de direction

Sandra Bricotte est adjointe de direction depuis plus de 20 ans. Elle a effectué la moitié de sa carrière dans le domaine du droit dont plusieurs années en tant qu'adjointe à la magistrature à la Cour Supérieure du Québec. Elle travaille à la Ville de Montréal depuis 2013 et a rejoint l'équipe de l'Ombudsman en 2023. Mme Bricotte assure le soutien administratif de l'équipe et occupe un rôle pivot au sein de l'équipe de première ligne.



Brigitte Ducas
Conseillère juridique à l'ombudsman

Brigitte Ducas est avocate et médiatrice accréditée. Avant de se joindre à l'équipe de l'Odm en 2014, elle a exercé dans le domaine du droit de l'emploi, d'abord comme stagiaire à la Commission des relations de travail et ensuite comme avocate dans le milieu communautaire, où elle représentait des travailleuses et des travailleurs accidentés devant les instances et les tribunaux administratifs.



Henrico Jean-Charles
Technicien en recherche et enquête

Henrico Jean-Charles travaille à la Ville de Montréal depuis plus de 15 ans lorsqu'il se joint à l'équipe en 2023. Il a débuté sa carrière comme greffier-audienier en droit pénal et civil et a poursuivi son parcours comme technicien juridique au sein du Service des finances. Il a participé à l'amélioration du système numérique de la Cour municipale. Depuis plus de 10 ans, il s'implique auprès des jeunes dans leur progression et leur persévérance au niveau sportif.



Fabienne Léonard
Conseillère à l'ombudsman

Fabienne Léonard est avocate et a œuvré dans le monde municipal durant la majeure partie de sa carrière. Elle a participé au développement de différents projets à vocation sociale ayant comme objectif la réinsertion de certaines populations qui avaient des démêlés avec la justice et qui étaient aux prises avec des problèmes de santé mentale ou d'itinérance. Avant de se joindre à l'équipe de l'Odm à titre de conseillère, elle a été secrétaire générale au bureau du Protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil pendant plusieurs années. Elle détient un diplôme d'études supérieures en gestion des affaires.



Léa Préfontaine
Conseillère à l'ombudsman

Léa Préfontaine est avocate et médiatrice accréditée. Cumulant dix années d'expérience au sein du Protecteur du citoyen, elle a réalisé des enquêtes individuelles et systémiques sur divers sujets au niveau provincial. Elle a intégré l'Ombudsman de Montréal comme conseillère en 2024. Avant ses études en droit, elle a obtenu un baccalauréat en administration des affaires et une maîtrise en économie et elle a travaillé trois ans comme analyste de politiques au gouvernement fédéral.

Notre équipe



Josée Ringuette
Conseillère juridique à l'ombudsman

Conseillère juridique à l'ombudsman depuis 2010, Josée Ringuette est médiatrice accréditée. Elle a commencé sa carrière en tant qu'avocate-recherchiste à la Cour d'appel du Québec. Elle a été chargée de cours à l'université et consultante en recherche et rédaction, réalisant des mandats pour différents ministères et organismes. Elle est l'auteur d'un ouvrage sur la rédaction et détentrice d'une maîtrise en droit des affaires.



Wilson Tantacuré Collazos
Technicien en recherche et enquête

Ayant plus de 18 ans d'expérience dans le domaine juridique, il se joint à l'équipe à l'automne 2022, après avoir occupé les fonctions de greffier-audencier à la Cour municipale, officier de liaison au Service de sécurité incendie de Montréal et enquêteur-estimateur au bureau des réclamations au sein de la Ville de Montréal et de la Ville de Longueuil. Au cours de sa carrière, il a développé une expertise en résolution de conflits. Il est impliqué socialement dans la communauté.



Mireille Tardif
Cheffe de bureau

Mireille Tardif a fait partie de l'équipe d'enquête de l'Ombudsman de Montréal de 2005 à 2016, puis de 2022 à 2024. Au cours de sa carrière, elle a développé une expertise en médiation, en résolution de conflits et en gestion de clientèle difficile. Elle a notamment été conférencière invitée à l'École nationale d'administration publique (ÉNAP) et au département de Techniques juridiques du Collège Ahuntsic. Elle a été nommée au poste de Cheffe de bureau en juin 2024.



Anouk Violette
Conseillère à l'ombudsman

Anouk Violette est avocate et conseillère à l'ombudsman depuis 2016. Auparavant, elle a exercé le droit de l'emploi et du travail ainsi que le droit administratif pendant 20 ans comme avocate, puis associée au sein du cabinet Ogilvy Renault (Norton Rose Fulbright). Elle est détentrice de quatre certifications décernées par l'International Association of Privacy Professionals : Certified Information Privacy Professional pour l'Europe et le Canada, Certified Information Privacy Manager et Certified AI Governance Professional.

Que peut faire l'OdM?

1

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

2

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
- n'a pas respecté ses droits ou
- a mené à un abus, à une injustice ou à de la négligence.

3

Nous avons un pouvoir de recommandation

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

4

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.

5

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.

6

Nous sensibilisons les décideuses et les décideurs municipaux

à certaines problématiques municipales et, lorsque pertinent, nous alimentons leurs réflexions.

7

Nous partageons l'expérience acquise

avec les gestionnaires de la Ville ainsi qu'avec d'autres ombudsmans et organismes.



Que peut faire l'OdM?

Caractéristiques essentielles

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

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

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

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

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

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

Valeurs

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

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

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

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

Impartialité — Nous abordons chaque dossier sans idée préconçue.

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

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

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



Photos : Portraits de Montréal

Que peut faire l'OdM?

La place de l'équité 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 :
 - l'équité procédurale
 - l'équité relationnelle
 - et l'équité sur le fond.

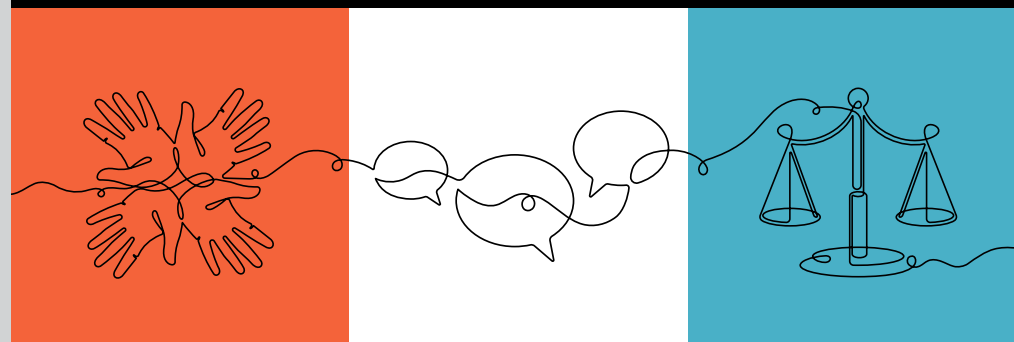
Si l'une de ces composantes est défaillante, l'ensemble du processus peut être compromis et cela est susceptible d'engendrer, pour la personne visée, un sentiment d'injustice : la confiance dans tout le système en est ébranlée.

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

l'équité procédurale

l'équité relationnelle

l'équité sur le fond



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.).

L'administration a été à l'écoute de votre demande et s'est montrée raisonnablement accessible, transparente et réceptive.

La décision prise est juste et raisonnable.



Photos : Portraits de Montréal

Notre impact : en mode solution

« C'est avec une grande joie que j'ai pris connaissance de votre message et des démarches fructueuses que vous avez entreprises [...]. [Il s'agit d'] une avancée significative, et cela n'aurait certainement pas été possible sans votre ténacité, votre rigueur et votre professionnalisme. »

A. K.

Notre impact : en mode solution

L'année 2025
en un coup d'œil

L'OdM a lancé

162
enquêtes

dont

37
à son initiative

et a poursuivi l'enquête
déjà en cours dans

88
dossiers.

L'OdM a émis

3
recommandations
formelles.

L'OdM a obtenu

19
engagements de la
Ville de Montréal.

L'OdM a effectué

30
suivis
d'engagement

et

2
suivis de
recommandation.



Photo : Portraits de Montréal



Photo : Martine Doucet

Quelques enjeux portés à notre attention en 2025

Accessibilité universelle	19
Accès au logement abordable	24
Arbres, parcs et espaces verts	64
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	55
Constats d'infraction	51
Domaine public : occupation et activités commerciales	19
Immeubles : entretien et salubrité	90
Itinérance et cohabitation sociale	18
Nuisances : bruit (50), circulation (25), autres ou combinaison (56)	131
Permis de transformation, construction et démolition	68
Qualité des services : comportements (92), communications (72), procédures et délais (72), autres ou combinaison (5)	241
Réclamations pour dommages corporels et matériels	103
Stationnements et débarcadères	51
Travaux publics : compostage, déchets et recyclage (60), déneigement (53), aqueduc et égouts (41), propreté (28), circulation et signalisation (26), chaussée et trottoirs (25), autres ou combinaison (5)	238
Voies cyclables	15

Notre impact : en mode solution

L'année 2025
en un coup d'œil



En 2025, nous avons enquêté sur :

Accessibilité universelle	7	Nuisances	42
Accès au logement abordable	11	Participation citoyenne	9
Animaux	2	Permis de transformation, construction et démolition	14
Appels d'offres et contrats	2	Qualité des services	25
Arbres, parcs et espaces verts	11	Relations entre locataires et propriétaires (en lien avec la Ville de Montréal)	4
Bibliothèques et culture	1	Ruelles	4
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	14	Réclamations pour dommages matériels	4
Constats d'infraction	5	Sports, loisirs et jardins communautaires	2
Divers	1	Stationnements et débarcadères	8
Domaine public : occupation et activités commerciales	8	Subventions	3
Droits de la personne et éthique	5	Sécurité	8
Environnement et développement durable	2	Taxes	5
Fourrière et remorquage	3	Travaux publics	25
Immeubles : entretien et salubrité	13	Voies cyclables	6
Itinérance et cohabitation sociale	6		

Notre impact : en mode solution

L'année 2025
en un coup d'œil

En 2025, nos enquêtes ont eu
pour résultats :



62
Enquêtes
en cours
(25 %)

105
Plaintes
fondées
(42 %)

83
Plaintes non fondées
(33 %)

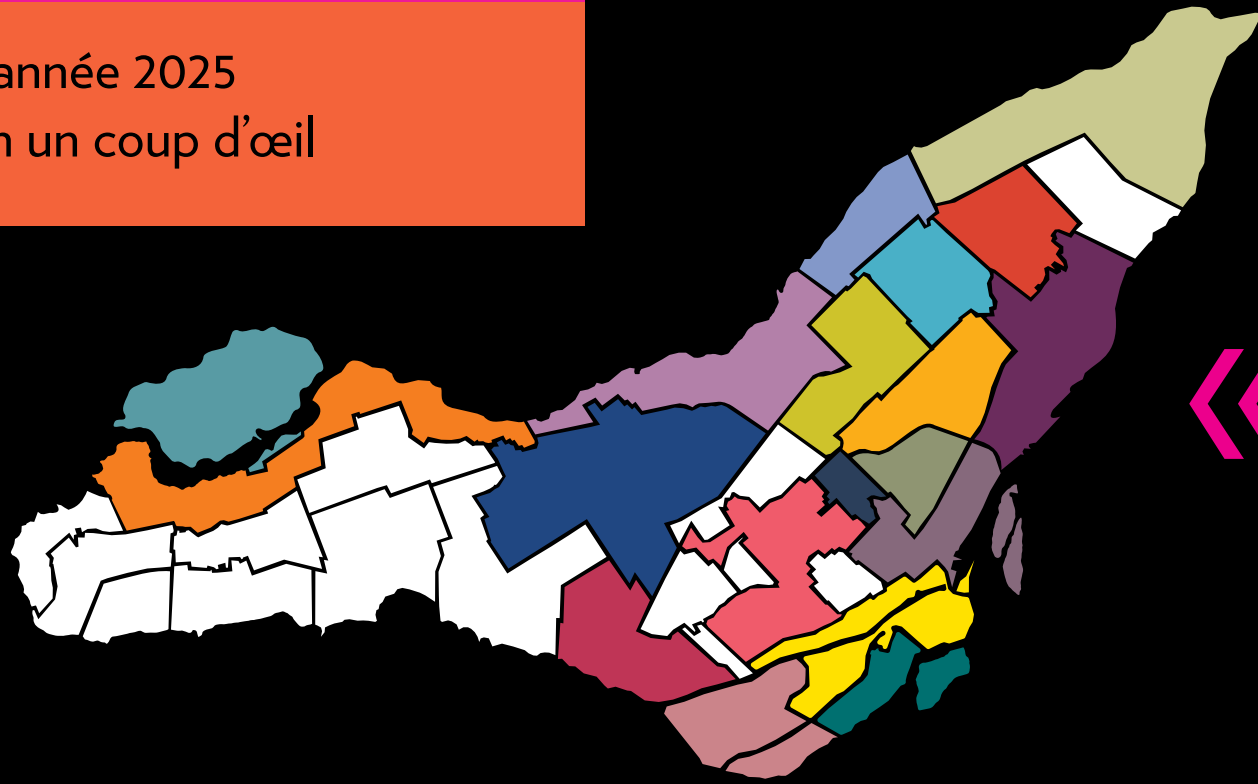


Notre famille et moi sommes vraiment soulagés de l'issue de ce dossier. Et nous tenons à vous remercier sincèrement pour le suivi et le sérieux de [votre employée] sur notre dossier, géré avec professionnalisme, bienveillance et nous avons notamment apprécié la clarté dans ses explications ; ce qui nous a permis de comprendre plus facilement le contexte et la lecture complexe des règlements de la Ville. »

E. S.

Notre impact : en mode solution

L'année 2025
en un coup d'œil



Merci aussi de votre grande écoute et de vos efforts avec l'arrondissement. Vous nous avez aidés et votre appui nous a souvent encouragés pendant les moments plus difficiles. »

Mme L.

Les arrondissements — Nombre de demandes

Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville	67	Arrondissement L'Île-Bizard—Sainte-Geneviève	17	Arrondissement de Saint-Laurent	29
Arrondissement d'Anjou	9	Arrondissement Mercier—Hochelaga-Maisonneuve	100	Arrondissement de Saint-Léonard	19
Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce	73	Arrondissement de Montréal-Nord	43	Arrondissement de Verdun	23
Arrondissement de Lachine	16	Arrondissement d'Outremont	9	Arrondissement de Ville-Marie	82
Arrondissement de Lasalle	33	Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro	24	Arrondissement de Villeray—Saint-Michel—Parc-Extension	51
Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal	87	Arrondissement Rivière-des-Prairies—Pointe-aux-Trembles	46		
Arrondissement Le Sud-Ouest	49	Arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie	62	Tous les arrondissements	7



I am writing to express my sincere gratitude for your support and dedication in handling my case. Thank you for taking the time to review the files and forward them to *Service de l'Eau*. Your efforts have been truly appreciated, and I cannot stress enough how grateful I am for your assistance throughout this process. »

C. G.

Les services centraux — Nombre de demandes

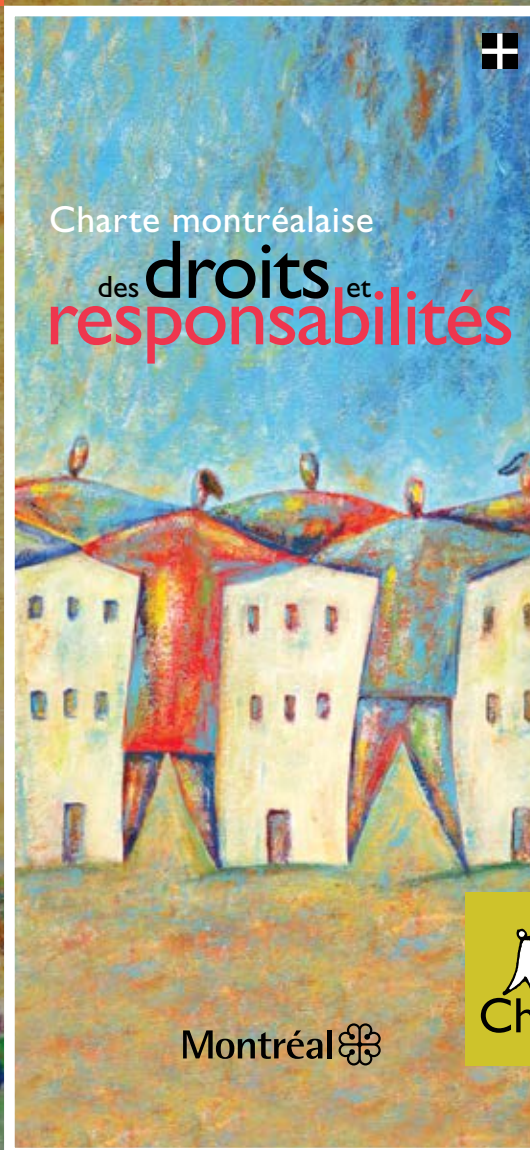
Service des affaires juridiques — Direction des affaires civiles (Bureau des réclamations)	105	Service des finances et de l'évaluation foncière	49
Service des affaires juridiques — Direction des affaires pénales et criminelles	5	Service de la gestion et de la planification des immeubles	1
Service des affaires juridiques — Direction des projets spéciaux, du soutien général et du service à la clientèle (Cour municipale)	40	Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports	4
Service de la concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne	23	Service du greffe	9
Service de la culture	1	Service de l'habitation	14
Service du développement économique	2	Service des infrastructures du réseau routier	4
Service de la diversité et de l'inclusion sociale	3	Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)	93
Service de l'eau	20	Service de sécurité incendie de Montréal (SIM)	9
Service de l'environnement	3	Service de la stratégie immobilière	4
Espace pour la vie	4	Service des technologies de l'information	1
		Service de l'urbanisme et de la mobilité	15

Les autres entités — Nombre de demandes

Agence de mobilité durable (AMD)	88
Bixi Montréal	4
Commission des services électriques de Montréal (CSEM)	2
Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)	72
Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM)	3
Société du parc Jean-Drapeau	3

Notre impact : en mode solution

La Charte montréalaise des droits et responsabilités



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

La Charte montréalaise des droits et responsabilités

Nous veillons au respect de la Charte

En vigueur depuis 2006, la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* établit les principes, les valeurs et les engagements de la Ville qui lient tous les membres du personnel et les personnes élues. La Charte reconnaît aussi aux citoyennes et citoyens des droits, mais également des responsabilités, dont par exemple celles de contribuer au maintien de la propreté de la ville, de participer aux processus démocratiques, de préserver l'environnement, etc.

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

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

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

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

Vie économique et sociale

Ex. : l'accès à l'eau ou la facilitation de l'accès à un lieu temporaire et sécuritaire pour dormir pour les personnes itinérantes

Sécurité

Ex. : l'aménagement du territoire de la ville de façon sécuritaire

Services municipaux

Ex. : l'offre de services de qualité à la population avec respect et sans discrimination

Environnement et développement durable

Ex. : le recyclage et la valorisation des déchets

Vie démocratique

Ex. : la participation citoyenne

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



Photo : Lise Gagné

Notre impact : en mode solution

La Charte montréalaise des droits et responsabilités

15 enquêtes lancées en 2025 impliquent la Charte

Détail des principes, engagements et responsabilités concernés :

Vie économique et sociale

13

Maintenir, avec l'appui de ses partenaires gouvernementaux, des mesures d'aide aux populations vulnérables favorisant l'accès à un logement convenable et abordable

4

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

4

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

2

Considérer, dans la mise en œuvre des mesures relatives au logement, les besoins des populations vulnérables, notamment ceux des personnes et des familles à faible revenu et à revenu modeste

2

Prendre des mesures afin que les logements soient conformes aux normes de salubrité lorsque la santé et la sécurité sont mises en cause

1

Sécurité

12

Aménager son territoire de façon sécuritaire

6

Prendre des mesures visant à assurer la sécurité des citoyennes et des citoyens dans les espaces publics, notamment les parcs, les équipements collectifs et récréatifs

2

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

2

Protéger l'intégrité physique des personnes et leurs biens

2

Services municipaux

8

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

4

Rendre des services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire

1

Favoriser la souplesse dans les services municipaux afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens

1

Favoriser la souplesse dans l'utilisation des espaces publics afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens

1

Prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile

1

Environnement et développement durable

6

Favoriser les modes de transport collectif et actif, ainsi que les autres modes de transport ayant pour effet de limiter l'usage de la voiture en milieu urbain, en vue de réduire la pollution atmosphérique et les émissions de gaz à effet de serre

3

Prendre des mesures visant à limiter les nuisances abusives issues de la circulation

2

Prendre des mesures visant à contrôler les nuisances abusives découlant du dépôt des ordures

1

Vie démocratique

2

Combattre toute forme de discrimination, incluant les profilages racial et social ainsi que les autres profilages discriminatoires : la pauvreté, l'exclusion sociale, le sexisme, le racisme, l'âgisme, le capacitisme, l'homophobie, la lesbophobie, la transphobie et la xénophobie, lesquels peuvent être de nature directe, indirecte, systémique et intersectionnelle et qui ont pour conséquence de miner les fondements d'une société libre, juste et démocratique

1

Promouvoir la participation publique

1

La Charte montréalaise des droits et responsabilités

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* visant à lutter contre toute forme de discrimination fondée sur un motif prohibé, dans ses sphères d'activités. Encore trop peu connue des personnes qui pourraient avoir besoin d'y recourir, la juridiction de l'OdM en matière de discrimination est vaste et singulière.

L'OdM apporte une contribution unique en ce qui a trait au droit à l'égalité des citoyennes et des citoyens dans leurs relations avec la Ville.

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

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



Je remercie le bureau de l'Ombudsman pour les efforts faits, incluant de voir à éviter que les mêmes problèmes [se répètent] dans le futur. »

G. S.

Nos recommandations

Il arrive que l’Odm émette une recommandation à la suite d’une enquête ayant confirmé un problème. Bien que nous tentions 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.

En 2025, nous avons émis **3 recommandations**, dans un dossier concernant l’arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension.



Voie cyclable rue Querbes : entre bonnes intentions et réalités du terrain

Deux citoyennes demandent notre intervention après la relocalisation de leur espace de stationnement pour personnes handicapées vers un endroit jugé inapproprié, lors du réaménagement de la piste cyclable de l’avenue Querbes. L’enquête met en lumière des enjeux d’accessibilité universelle : il ne semble pas possible de relocaliser les stationnements réservés à une distance raisonnable et aucun débarcadère pour personne handicapée n’est aménageable sur plus de 1,3 km du côté est de la rue, une contrainte majeure pour les personnes à mobilité réduite.

La longueur excessive des tronçons entre les intersections – souvent plus de 200 mètres – est aussi identifiée comme un problème. Elle accentue la pratique de traverser la rue Querbes entre les intersections, phénomène aggravé par le retrait du stationnement du côté est. La seule solution envisagée, soit un passage pour piétons à mi-bloc, s’avère impossible à réaliser.

Cette situation se heurte aux engagements de la Ville de Montréal prévus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* afin de favoriser l’accessibilité universelle et aménager son territoire de manière sécuritaire. Nous estimons qu’une réflexion plus approfondie aurait dû être menée dès la conception du projet afin d’y intégrer, en amont, des solutions à ces enjeux importants.



Nos recommandations

Notre enquête révèle d'ailleurs des lacunes dans la conception du projet :

Aucune étude complète de mobilité n'a été réalisée avant l'implantation de l'aménagement, malgré les contraintes du quartier : forte densité, rues étroites, circulation complexe. Cette étude aurait permis d'évaluer différents scénarios, afin de minimiser les impacts sur les résidents.

La démarche de participation publique est par ailleurs insuffisante, dans un milieu où plusieurs facteurs de vulnérabilité sont présents, comme Parc-Extension. Une consultation plus approfondie aurait permis d'intégrer les besoins réels des citoyens et de réduire la polarisation observée après l'implantation du projet.

Nous formulons trois recommandations :

- 1. Faire une étude de mobilité indépendante complète du secteur (circulation, déplacements, sens des rues, stationnement, démographie et impacts sur la population) et évaluer différents scénarios permettant d'augmenter la flexibilité de l'aménagement en matière d'accessibilité universelle.**
- 2. Adapter l'aménagement actuel en fonction de l'étude de mobilité, le cas échéant.**
- 3. Développer pour les futurs projets impactant aussi directement la population de Parc-Extension et d'autres quartiers à risque, une démarche de participation pour que la population locale puisse énoncer ses besoins et que ceux-ci soient considérés dans les aménagements futurs.**

L'arrondissement a refusé les recommandations 1 et 2, considérant que ses analyses internes étaient suffisantes. Il a cependant accepté la recommandation 3 et s'est engagé à améliorer la participation citoyenne, notamment dans un projet prévu en 2026.

Il importe de souligner que l'Ombudsman de Montréal reconnaît pleinement la pertinence des voies cyclables, en particulier pour desservir Parc-Extension. Toutefois, les enjeux d'accessibilité universelle mis en lumière dans ce dossier demeurent difficiles à résoudre. Ils reflètent, selon nous, certaines limites de la planification initiale, d'où les recommandations formulées dans ce dossier.



Nos suivis de recommandations



Ne pas détourner le regard – Mise à jour de l'enquête Milton-Parc

Pourquoi l'Ombudsman est intervenue

En 2021, des citoyennes et citoyens logés du quartier Milton-Parc sollicitent l'intervention de l'Ombudsman de Montréal. Ils expriment des préoccupations sérieuses quant à leur sécurité, mais également quant à celle des personnes non logées, dont ils sont quotidiennement témoins de la détresse. L'appel à l'aide vise autant la Ville de Montréal que les autres paliers de gouvernement, appelés à intervenir de manière concertée.

À la suite de la mise sur pied d'une cellule de crise réunissant la Ville, le milieu communautaire et le réseau de la santé, l'Ombudsman publie en mai 2022 un rapport d'enquête qualifiant la situation de crise humanitaire au cœur de la ville. Plusieurs recommandations sont alors formulées, fondées sur des constats : les causes de la présence de personnes en situation d'itinérance à Milton-Parc sont connues, mais seules des réponses cohérentes et systémiques peuvent produire des changements durables. La Ville de Montréal, en tant que gouvernement de proximité, y est appelée à exercer un leadership clair auprès de ses partenaires.

Démarche de mise à jour depuis 2022

Depuis la publication du rapport, l'Ombudsman a assuré un suivi régulier de la situation, d'abord sur une base trimestrielle, puis semestrielle. Malgré certaines avancées ponctuelles, aucune amélioration globale du climat dans le secteur n'a pu être observée.

Quatre ans après l'intervention initiale, l'Ombudsman a jugé nécessaire d'actualiser son analyse. Cette mise à jour repose sur une démarche terrain incluant des rencontres avec des citoyennes et des citoyens de Milton-Parc, des organismes communautaires, des intervenants du milieu ainsi que des acteurs municipaux. Cette approche visait à obtenir un portrait lucide et représentatif de l'évolution de la situation.



Photo : Portraits de Montréal

Nos suivis de recommandations

	Sécurité, criminalité et exploitation	Propreté et salubrité	Ressources pour les personnes en situation d'itinérance	Santé et services sociaux : une présence à renforcer
<p>Constats actuels sur le terrain</p>	<p>Milton-Parc représente environ 10 % de l'arrondissement, mais concentre de 25 % à 30 % des crimes contre la personne. La vente de drogues (crack), est en forte augmentation et s'inscrit dans des dynamiques de criminalité organisée.</p> <p>Des situations de violence et d'exploitation sexuelle à l'égard des femmes inuites sont rapportées. La dénonciation demeure faible, en raison de démarches judiciaires complexes, d'une confiance limitée et, des retours dans les communautés.</p> <p>Par ailleurs, des interventions policières dans des secteurs voisins ont eu l'effet de déplacer la criminalité vers Milton-Parc. Plusieurs résidents évitent désormais certains lieux névralgiques ou envisagent de quitter le secteur.</p>	<p>L'insalubrité du quartier constitue un enjeu central et accentue le sentiment d'insécurité. On rapporte la présence récurrente de seringues, pipes à crack, déchets, rats, excréments humains et odeurs d'urine dans les rues, ruelles et entrées commerciales.</p> <p>Les interventions de propreté sont visibles, mais leurs effets ne sont que temporaires.</p> <p>L'insalubrité affecte directement la vitalité commerciale du secteur.</p>	<p>Les ressources disponibles sont insuffisantes et mal adaptées, pour les personnes ayant des besoins complexes de consommation ou de santé mentale.</p> <p>Les services sont limités le soir, la nuit, les fins de semaine et pour les situations de crise.</p> <p>Le mandat d'EMMIS est restreint à la médiation sociale, ce qui limite sa capacité d'intervention dans des situations plus complexes, sur des propriétés privées ou pour désamorcer des comportements perturbateurs. Il y a un écart important entre les attentes et sa capacité réelle d'intervention.</p> <p>Le projet d'hébergement d'urgence permanent à Milton-Parc, annoncé depuis 2023, est freiné par de multiples embûches administratives.</p> <p>L'urgence d'agir est pourtant unanimement reconnue.</p>	<p>Les consultations menées font ressortir un constat largement partagé : la contribution du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) à la réponse de première ligne apparaît insuffisante au regard des besoins observés.</p> <p>Les enjeux en santé mentale, en dépendance et en soins de base sont majeurs et demeurent encore trop souvent sans réponse adéquate ou adaptée à la réalité des personnes autochtones et inuites ou des personnes en situation d'itinérance globalement. Les intervenantes et intervenants rapportent ainsi se retrouver fréquemment sans solution appropriée devant des personnes en situation de crise.</p>
<p>Ce que les milieux réclament</p>	<p>Les patrouilles policières à pied sont unanimement appréciées ; tous réclament qu'elles soient plus nombreuses et plus présentes dans le secteur.</p> <p>Les initiatives de rapprochement communautaire entre le SPVM et les organismes demeurent essentielles.</p> <p>Maintien et augmentation du travail d'enquête sur les réseaux criminels omniprésents.</p> <p>Une meilleure coordination inter-secteurs des interventions policières est nécessaire.</p>	<p>La propreté des rues est l'un des leviers les plus immédiats dont dispose la Ville pour améliorer le sentiment de sécurité. Le développement d'un plan d'entretien renforcé, structuré et soutenu spécifique au quartier Milton-Parc est souhaité par les résidents.</p>	<p>Ressources d'hébergement d'urgence et de transition pérennes, sécuritaires et adaptées culturellement sont réclamées, plutôt que des solutions temporaires très coûteuses.</p> <p>Le développement accru des ressources actuelles à l'aéroport d'accueil et d'aide au retour des personnes qui arrivent du Nord.</p> <p>Un lieu communautaire inuit, non associé à l'itinérance pour favoriser les activités culturelles, communautaires, la dignité et la prévention.</p> <p>Soutien accru des autorités envers les organismes pour favoriser une cohabitation sociale harmonieuse et durable autour des ressources.</p>	<p>Accès réel à des services de santé mentale, de dépendance, de crise et de soins de base capable de s'adapter à la clientèle autochtone et inuite.</p> <p>Mise en place d'une communauté de pratique des intervenants sociaux œuvrant dans Milton-Parc coordonnée par le RSSS.</p> <p>Lieux sécuritaires où la consommation de drogue est permise.</p> <p>Financement prévisible des organismes.</p>
<p>Constats transversaux</p>	<p>Désigner un porteur de dossier clairement identifié demeure essentiel pour assurer l'avancement des projets d'hébergement et garantir une coordination efficace entre les entités municipales et les partenaires communautaires.</p>			
<p>Gouvernance et leadership</p>	<p>Les arrondissements et la Ville doivent déployer des ressources suffisantes et structurées en matière d'itinérance afin de répondre adéquatement aux besoins croissants observés sur le terrain.</p> <p>La relance d'un Plan d'action montréalais en itinérance, incluant des volets pour les secteurs en crise tels que Milton-Parc, semble nécessaire pour orienter l'action.</p>			

Nos suivis de recommandations

Ne pas détourner le regard – Mise à jour de l'enquête Milton-Parc (suite)

Conclusion

Quatre ans après la publication de notre rapport, des actions ont été posées par la Ville, et plusieurs initiatives porteuses ont été appuyées, ce qui mérite d'être reconnu. Ces interventions n'ont toutefois pas été suffisamment structurantes pour produire des changements tangibles et durables dans l'espace public. La crise humanitaire observée en 2021 ne s'est pas résorbée ; au contraire, nous constatons que l'intensité et la complexité des enjeux se sont accrues.

La contribution du RSSS à la réponse de première ligne apparaît insuffisante au regard de l'ampleur et de la complexité des besoins observés. Une présence plus soutenue, coordonnée et adaptée des services de santé – notamment en santé mentale, en dépendance et en gestion de crise – demeure essentielle à l'efficacité globale des actions déployées. À défaut, les interventions des autres acteurs, dont celles de la Ville de Montréal, atteignent rapidement leurs limites et ne peuvent, à elles seules, assurer une réponse adéquate aux situations rencontrées.

Force est de constater que la nouvelle administration municipale affiche un leadership clairement affirmé en matière d'itinérance, et que la création du Bureau de lutte contre l'itinérance constitue assurément un pas dans la bonne direction, de nature à donner espoir.

Si la crise de l'itinérance touche aujourd'hui l'ensemble de Montréal, elle exige néanmoins des réponses adaptées aux réalités spécifiques de quartiers comme Milton-Parc et Square Cabot. Les personnes inuites qui s'y retrouvent suivent des trajectoires connues. La Ville de Montréal, tout comme les autres paliers de gouvernement, a la responsabilité de sécuriser l'accueil des personnes arrivant du Nord et d'intervenir plus tôt pour prévenir leur basculement vers la rue.

Enfin, l'entraide et la mixité sociale font partie intégrante de l'ADN de Milton-Parc. L'indignation exprimée par la population face à cette situation ne relève pas de l'intolérance, mais bien d'un refus légitime de normaliser une crise humanitaire au cœur de son milieu de vie. Comme l'a souligné un intervenant consulté, l'exposition répétée à la détresse et à la violence comporte un risque majeur : celui de la banalisation et de la fatigue de compassion, qui isolent davantage les personnes vulnérables alors que le public ne perçoit plus l'urgence pour ce qu'elle est.

Il est donc impératif d'accélérer la mise en œuvre de solutions durables, concertées et structurantes, tant sur le terrain que dans les instances décisionnelles. À défaut de le faire, le risque est grand, collectivement, de finir par détourner le regard.



Nos suivis de recommandations



L'accessibilité ne prend pas de pause en hiver

Vers une amélioration du déneigement des débarcadères

L'OdM fait le suivi des engagements souscrits par le Service de la concertation des arrondissements visant à améliorer l'accessibilité hivernale pour les personnes à mobilité réduite. La saison 2024-2025 est le premier hiver où une équipe dédiée et mandatée par la ville-centre prend en charge le déneigement des débarcadères pour personne à mobilité réduite. Nous examinons plusieurs aspects : la mise à jour de la Politique de déneigement, la formation, la liste des débarcadères et la façon dont les requêtes au 311 sont traitées.

Comme on peut s'en douter, quelques enjeux ont fait surface : difficultés à déneiger en continu, problèmes liés aux équipements, obstacles sur certains débarcadères. Mais surtout, des citoyens à mobilité réduite se sont trouvés confinés chez eux plusieurs jours après une tempête exceptionnelle.

Tout l'hiver, nous sommes en contact régulier avec les responsables municipaux pour assurer un suivi rigoureux des situations problématiques. La collaboration sans failles et l'ouverture du Service de la concertation des arrondissements doivent absolument être soulignées.

Il a d'ailleurs pleinement respecté ses engagements. La politique de déneigement a été modifiée et une équipe dédiée aux déneigements des débarcadères a été mise sur pied. Il confirme une réduction marquée des plaintes liées aux débarcadères, en baisse d'environ 65% par rapport à l'hiver précédent.

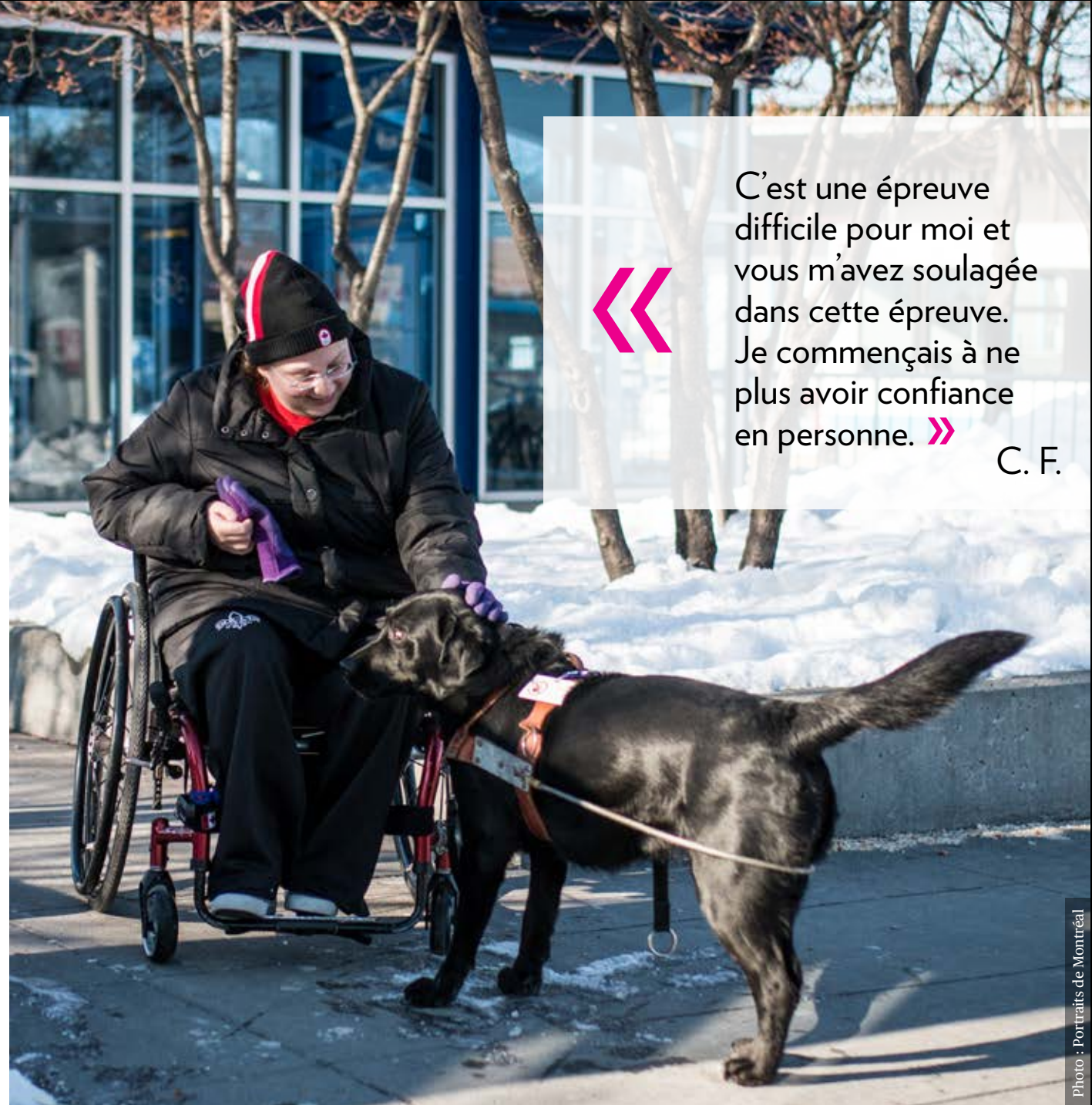
La Ville s'est également engagée à mettre en place un mécanisme de priorisation du déneigement lors de tempêtes exceptionnelles, afin d'intervenir d'abord dans les secteurs où la mobilité est la plus critique.

Une reddition de comptes désormais structurante

Parallèlement au volet opérationnel de ce dossier, l'OdM s'est intéressé à la gouvernance en accessibilité universelle. Nous avons constaté un manque d'imputabilité et de coordination entre les instances municipales en matière d'accessibilité universelle. Une recommandation visait alors à renforcer la reddition de comptes de la Ville. En réponse, la Ville de Montréal s'est engagée à mettre en place une gouvernance plus structurée, engagement que l'OdM estime aujourd'hui respecté.

En 2025, la Ville a complété la mise en œuvre d'un nouveau mécanisme de reddition de comptes en accessibilité universelle. Dorénavant, l'ensemble des services municipaux et des arrondissements doivent mettre à jour leur plan en accessibilité universelle deux fois par année, établir des cibles mesurables et présenter publiquement l'état d'avancement de leurs engagements en commission publique, permettant ainsi aux citoyennes et citoyens de poser leurs questions directement aux responsables.

Le suivi du Plan d'accessibilité universelle a été confié au Bureau des commissaires, relevant de la Direction générale de la Ville de Montréal, et des postes spécialisés ont été créés pour soutenir et coordonner les unités administratives. Ce modèle vise à mobiliser les équipes municipales et à s'assurer que les engagements en accessibilité universelle soient suivis et continuellement améliorés.



C'est une épreuve difficile pour moi et vous m'avez soulagée dans cette épreuve. Je commençais à ne plus avoir confiance en personne. »

C. F.

Nos avis-conseils

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

Nous répondons alors à leurs demandes avec plaisir puisque cela fait partie de notre rôle.

Voici un exemple de ces avis-conseils que nous avons donnés, en 2025.

Itinérance à Montréal : constats récurrents et pistes d'action pour une réponse cohérente et humaine

Devant l'augmentation marquée des situations d'itinérance, des enjeux graves de vulnérabilités observés dans plusieurs secteurs de Montréal, considérant les engagements prévus à la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, et prenant acte de la volonté très claire de la nouvelle administration de prendre action, l'Ombudsman transmet à la mairesse, ainsi qu'à la direction générale et au commissaire à l'itinérance de la Ville de Montréal, un document de réflexion afin d'appuyer les efforts déjà entrepris pour répondre à la crise. Les constats reposent sur une vingtaine de plaintes et une dizaine d'enquêtes menées depuis 2021 en lien avec la présence de campements ou de ressources d'hébergement d'urgence, ainsi que nos recommandations dans le rapport *Ne pas détourner le regard* publié en 2022.



Photo : Portraits de Montréal

Nos avis-conseils

Nos interventions révèlent des problématiques récurrentes : manque criant de solutions d'hébergement adaptées, vulnérabilité exacerbée des femmes et personnes LGBTQ2+, sur-représentation des Autochtones et Inuits, difficultés de cohabitation sociale et préoccupations légitimes des citoyens logés, enjeux majeurs de santé, de sécurité et de salubrité soulevées par les campements, ainsi que la diversité des approches adoptées par les différentes entités de la Ville sur le territoire et certaines lacunes dans la gestion des requêtes citoyennes liées à l'itinérance. La multiplicité des acteurs – municipaux, gouvernementaux et communautaires – complexifie les interventions et ajoute aux difficultés de coordination.

Pour y remédier et alimenter la réflexion en cours, nous proposons plusieurs pistes d'action à court et moyen terme, dont certaines déjà identifiées dans le rapport d'un comité ad hoc piloté par la Ville en 2024 et celui de l'Office de consultation publique de Montréal en 2025 :

- l'adoption d'un protocole municipal commun pour encadrer uniformément la gestion des campements
- la création d'équipes spécialisées communes et d'outils de travail partagés entre les arrondissements
- l'aménagement, sur des sites déterminés, de services essentiels (abris adaptés, toilettes, accès à l'eau et à l'électricité, gestion des déchets et espaces d'entreposage) accompagné d'un cadre d'utilisation clair, d'une supervision continue et d'interventions en cas de non-respect, en collaboration avec l'ensemble des partenaires concernés (services de santé et services sociaux, organismes communautaires, SPVM)
- une communication proactive auprès des citoyennes et citoyens vivant à proximité et l'amélioration de la classification et le traitement cohérent des requêtes citoyennes
- le développement, en collaboration avec les autres paliers de gouvernement, la création ou l'élargissement de refuges et logements adaptés, notamment pour les personnes présentant des besoins particuliers (femmes, personnes autochtones ou inuites, personnes accompagnées d'animaux, personnes vivant avec des dépendances)
- la mise en place, avec les partenaires concernés, d'un accompagnement structuré vers le logement ainsi que de mécanismes simplifiés pour l'accès aux documents officiels et aux prestations.

La crise actuelle exige une réponse coordonnée, humaine et durable. Les constats et les pistes de solution que nous formulons visent à soutenir la Ville dans ses responsabilités, tant en matière de respect des droits que de sécurité, de salubrité et de cohésion sociale.



Nos dossiers de première ligne

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

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

Voici quelques exemples d'interventions de notre équipe de première ligne en 2025.

Entité visée : Arrondissement Le Sud-Ouest

Un citoyen se plaint d'un puisard bloqué devant sa résidence, malgré de multiples demandes au 311 et l'engagement de l'arrondissement d'en assurer l'entretien. Il indique que le puisard demeure obstrué et soutient qu'une information précédente affirmant qu'il avait été nettoyé est erronée. L'arrondissement explique que les travaux sont réalisés par un entrepreneur externe et que des retards peuvent survenir, notamment en raison de véhicules stationnés sur le puisard, ce qui empêche l'accès à l'infrastructure. À la suite de l'intervention de l'OdM, l'arrondissement coordonne un passage pendant une période d'interdiction de stationnement afin de garantir l'accès. Le puisard est finalement nettoyé et le citoyen confirme que le travail est bien effectué.

Entité visée : Arrondissement de Ville-Marie

Un citoyen signale que des travaux de réfection de trottoirs devant son immeuble rendent les déplacements de sa conjointe, qui se déplace en fauteuil roulant, difficiles et dangereux. La passerelle temporaire installée sur le chantier n'est ni assez large ni assez stable pour permettre un passage sécuritaire, obligeant la dame à demander l'aide des travailleurs pour traverser. L'OdM communique immédiatement avec le chargé de projet de l'arrondissement, qui s'engage à corriger l'installation. Une première vérification révèle l'existence d'une sortie arrière, mais celle-ci ne permet qu'une évacuation et n'offre pas d'accès adéquat à l'immeuble.

Après un nouvel échange, l'arrondissement accepte de renforcer et de sécuriser la passerelle temporaire afin de la rendre accessible. Le citoyen confirme ensuite que la structure est désormais sécuritaire et fonctionnelle.

Entité visée : Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

Une citoyenne communique avec l'OdM car, malgré les démarches amorcées plusieurs mois plus tôt, la place de stationnement réservée pour personnes handicapées qui lui a été accordée devant son domicile, n'est toujours pas implantée. L'arrondissement responsable de l'aménagement confirme avoir transmis un ordre de travail prioritaire à l'équipe chargée de la signalisation dans un autre arrondissement, qui doit procéder à l'installation des panneaux. Comme les délais se prolongent, l'OdM intervient pour obtenir un suivi et s'assurer qu'une prise en charge rapide soit effectuée. À la suite de ces démarches, la signalisation est enfin installée et l'arrondissement confirme l'achèvement des travaux.



Nos dossiers de première ligne

Entité visée : Service de la concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne

Au cours de la tempête exceptionnelle de février 2025, une citoyenne nous interpelle. Plusieurs voisins et elle-même, des personnes à mobilité réduite, sont confinées dans leur domicile depuis plus d'une semaine. Le débarcadère utilisé pour leurs déplacements essentiels demeure complètement enneigé malgré plusieurs demandes répétées auprès des services municipaux.

Le service responsable nous indique que la machinerie n'est pas en mesure d'accéder au débarcadère en raison de l'accumulation de neige dans la rue.

Nous intervenons et un passage est manuellement dégagé.

Entité visée : Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)

Dans deux dossiers distincts, un citoyen se plaint des frais importants réclamés par une fourrière automobile pour la récupération de véhicules qui y sont remorqués et entreposés, à la demande du SPVM.

Dans le premier cas, le citoyen dénonce le long délai avant d'être avisé par lettre que son véhicule déclaré volé est retrouvé. Ce délai engendre des frais de fourrière de 1 150 \$ qu'il conteste, affirmant n'avoir reçu aucun appel du SPVM.

Dans le deuxième cas, le véhicule est remorqué et enregistré comme « abandonné » sans que le propriétaire soit informé. Cela entraîne une déclaration de vol inutile et des frais de fourrière d'environ 4 000 \$ représentant le nombre de semaines d'entreposage, entre le moment où le véhicule est remorqué à la fourrière et le moment où le propriétaire est avisé.

À la lumière de l'enquête effectuée par notre bureau ([résumé de ce dossier](#)) et après vérifications et interventions auprès des responsables du SPVM, les deux dossiers mènent à la même conclusion : le citoyen n'a pas à assumer les frais et il peut récupérer son véhicule, sans frais.



Entité visée : Agence de mobilité durable (AMD)

Une citoyenne dénonce la présence d'une signalisation contradictoire : un panneau d'interdiction de stationnement est en place sur une rue alors qu'on y retrouve également un espace de stationnement payable par parcomètre. Cette situation crée un risque réel pour les automobilistes de payer leur espace tout en s'exposant à recevoir un constat d'infraction. Après analyse du dossier, l'AMD reconnaît qu'il y a une erreur de signalisation et met en place des mesures pour éviter l'émission de constats jusqu'à ce que la situation soit régularisée, par l'arrondissement. L'AMD confirme ensuite que la signalisation est ajustée : le panneau d'interdiction de stationnement est déplacé afin d'éliminer toute incohérence. La citoyenne se rend sur place, constate que l'espace tarifé par parcomètre n'est plus inclus dans la zone de stationnement interdit qui débute dorénavant juste à côté. La situation est désormais conforme.

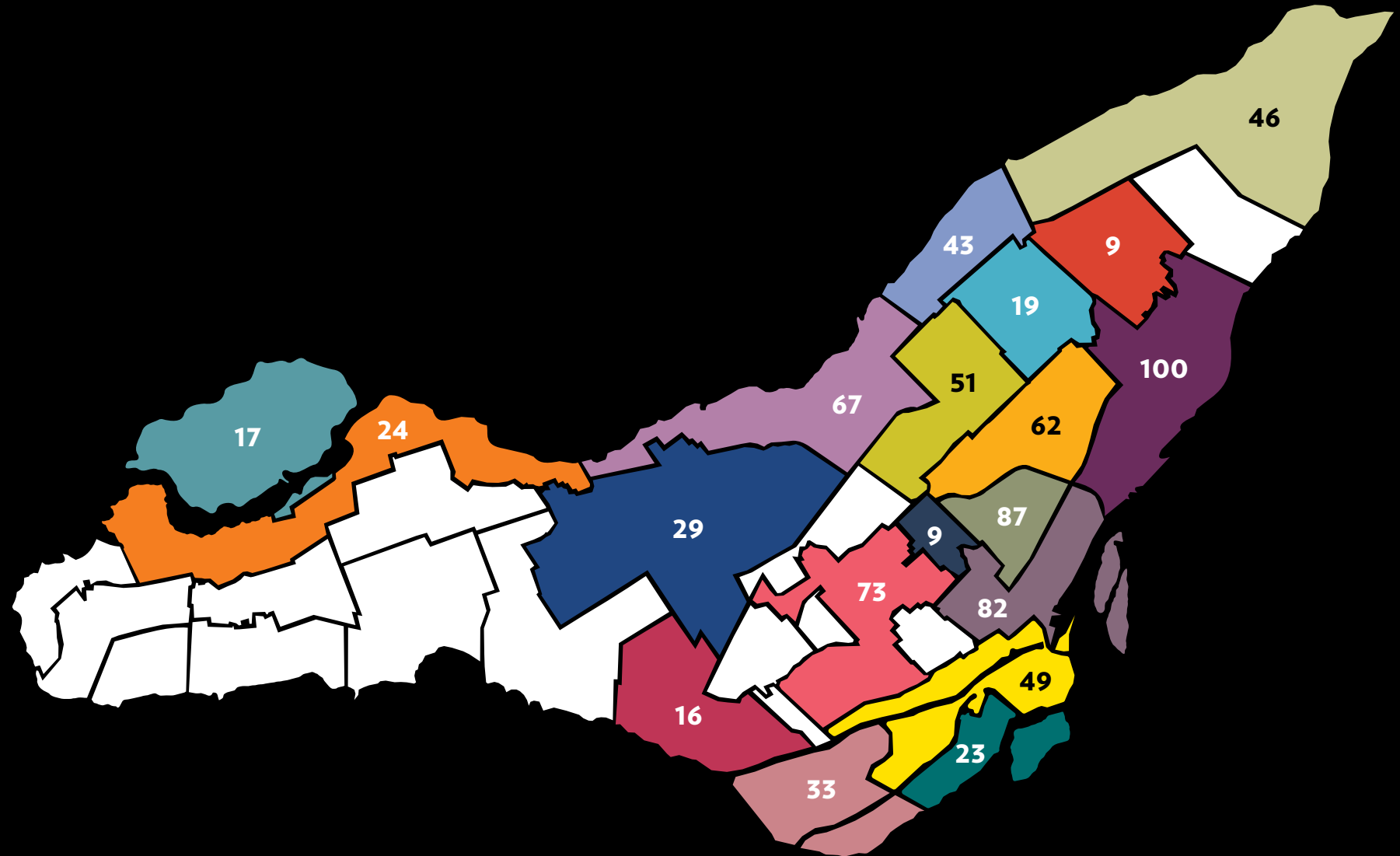
Portrait des plaintes par entité

« J'accuse réception de la lettre de fermeture du dossier et je tiens à réitérer mes remerciements pour le travail remarquable accompli, ainsi que pour l'accompagnement exemplaire de [votre employée] tout au long du processus. »

A. C.

Les arrondissements

AHUNTSIC-CARTIERVILLE (67)
ANJOU (9)
CÔTE-DES-NEIGES—NOTRE-DAME-DE-GRÂCE (73)
LACHINE (16)
LASALLE (33)
LE PLATEAU-MONT-ROYAL (87)
LE SUD-OUEST (49)
L'ÎLE-BIZARD—SAINTE-GENEVIÈVE (17)
MERCIER—HOCHELAGA-MAISONNEUVE (100)
MONTRÉAL-NORD (43)
OUTREMONT (9)
PIERREFONDS-ROXBORO (24)
RIVIÈRE-DES-PRAIRIES—POINTE-AUX-TREMBLES (46)
ROSEMONT—LA PETITE-PATRIE (62)
SAINT-LAURENT (29)
SAINT-LÉONARD (19)
VERDUN (23)
VILLE-MARIE (82)
VILLERAY—SAINT-MICHEL—PARC-EXTENSION (51)



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.

Arrondissement d'AHUNTSIC-CARTIERVILLE

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	67
2023	67
2022	83

Exemple d'enquête fermée en 2025

Un rappel de courtoisie... pas si anodin : l'importance du droit d'être entendu

Un membre d'un jardin communautaire, impliqué depuis plus de quarante ans, porte plainte à l'Ombudsman de Montréal après avoir reçu un rappel de courtoisie pour un manquement à une règle de conduite, sans avoir eu l'occasion de présenter sa version des faits. Selon lui, un échange avec un autre membre du jardin a été rapporté de manière déformée et il trouve injuste d'avoir été sanctionné sans pouvoir s'expliquer.

L'organisme gestionnaire du jardin affirme avoir tenté de joindre le citoyen par téléphone avant d'inscrire cette mention au dossier. Cependant, ce dernier assure ne pas avoir reçu le message, en raison de problèmes avec sa boîte vocale. Il ne possède pas non plus d'adresse courriel. Dès la réception de la lettre l'avisant du manquement, il rappelle l'organisme. On lui indique à ce moment que le dossier est « clos ». L'arrondissement maintient cette décision, en minimisant la portée de la mesure.

Notre enquête confirme qu'un rappel de courtoisie n'est pas dénué d'effets : en matière de règles de conduite, un deuxième rappel peut mener à l'expulsion du jardin communautaire. Dans ce contexte, les exigences minimales d'équité procédurale commandent que la personne visée puisse faire valoir sa version des faits avant qu'une mention de manquement soit consignée. Or, en refusant de recevoir la version du citoyen et en maintenant le dossier fermé, l'organisme a fait preuve d'une rigidité excessive, compromettant ainsi son droit d'être entendu.

À notre demande, le rappel de courtoisie est finalement retiré du dossier.

67

Plaintes et demandes d'informations reçues

63

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

4

Enquêtes
lancées

0

Enquête d'année
antérieure
poursuivie

Résultat
des enquêtes

2

Fondées

2

Non fondées

48 jours

Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées

Sujets des enquêtes lancées

Arbres, parcs et espaces verts	1
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	1
Participation citoyenne	1
Sports, loisirs et jardins communautaires	1

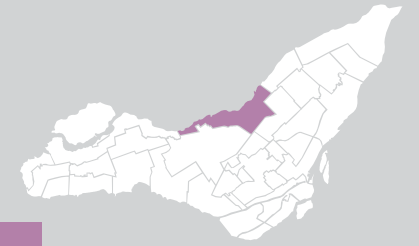


Photo : Nicolas McComber

Portrait des plaintes par entité

Arrondissement d'ANJOU

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	11
2023	11
2022	11

9

Plaintes et demandes d'informations reçues

9

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

0

Enquête
lancée

1

Enquête d'année
antérieure
poursuivie

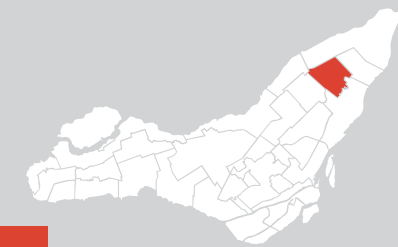
Résultat
de l'enquête

1

Non fondée

260 jours

Délai de traitement
de l'enquête terminée



Portrait des plaintes par entité

Arrondissement de CÔTE-DES-NEIGES— NOTRE-DAME-DE-GRÂCE

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	78
2023	54
2022	82

Exemples d'enquêtes fermées en 2025

Verdir : une obligation évolutive à faire connaître

À la suite d'une plainte anonyme auprès de l'arrondissement, une résidente reçoit un avis d'infraction l'enjoignant de verdir entièrement sa cour avant, à l'exception d'une voie piétonnière d'une largeur de 2 m, afin de se conformer au règlement d'urbanisme en vigueur. Or, elle soutient avoir consulté le comptoir des permis avant de réaliser ses travaux d'aménagement paysager, sans jamais avoir été informée de l'obligation de verdissement. Les travaux comprennent la plantation d'arbustes et de plantes sur la majorité de la cour avant, avec une partie en pavé uni. Les correctifs demandés pour reverdir un petit rectangle entraîneraient un coût disproportionné, selon la citoyenne. Elle rapporte également que plusieurs terrains du voisinage semblent non conformes sans faire l'objet d'inspections, ce qu'elle juge inéquitable.

Notre enquête permet de retracer les différentes modifications réglementaires survenues dans les dernières années et de déterminer qu'au moment des travaux, en 2022, la cour avant était conforme, à quelques centimètres près. À la suite de nos échanges, l'arrondissement reconnaît un droit acquis pour l'aménagement en place et ferme le dossier d'infraction.

Par ailleurs, notre intervention met en lumière une absence d'information accessible au public concernant l'obligation de verdissement. À notre demande, cette information est intégrée à la page du site montreal.ca consacrée aux aménagements paysagers.

Nous sensibilisons également l'arrondissement au caractère peu efficace et à la perception d'iniquité associés à une application de l'obligation de verdissement sur plainte seulement. Les objectifs de cette règle seraient mieux servis si les interventions étaient effectuées par secteur ou par tronçon de rue. L'arrondissement évoque une situation de ressources limitées pour justifier son approche, en plus de la nécessité d'analyser les possibilités de droit acquis au cas par cas. Nous en prenons acte, tout en maintenant une veille à ce sujet.

73

Plaintes et demandes d'informations reçues

59
Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

14
Enquêtes
lancées

9
Enquêtes d'années
antérieures
poursuivies

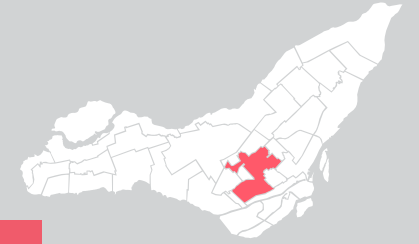
Résultat
des enquêtes

11
Fondées

7
Non fondées

5
Enquêtes en traitement
au 31 décembre

108 jours
Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées



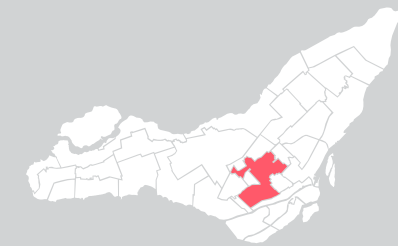
Sujets des enquêtes lancées

Clôtures, haies, entrées charretières et autres	2
Nuisances	2
Stationnements et débarcadères	2
Travaux publics : circulation et signalisation	2
Animaux	1
Arbres, parcs et espaces verts	1
Constats d'infraction	1
Immeubles : entretien et salubrité	1
Qualité des services : communications	1
Travaux publics : propreté	1



Photo : Portraits de Montréal

Arrondissement de CÔTE-DES-NEIGES— NOTRE-DAME-DE-GRÂCE



Exemples d'enquêtes fermées en 2025 (suite)

Constat retiré après la pose non conforme d'une signalisation d'arrêt d'autobus

Un citoyen conteste un constat d'infraction délivré tôt le 1^{er} avril 2025, après que sa fille eut stationné la veille près de la résidence familiale. L'infraction reprochée est d'avoir immobilisé le véhicule dans une zone réservée aux transports collectifs. Le citoyen soutient que la signalisation d'arrêt d'autobus liée à un détour sur la rue Sherbrooke a été installée quelques minutes avant la délivrance du constat, et il transmet des vidéos à l'appui.

Notre bureau joint l'Agence de mobilité durable (AMD), la Société de transport de Montréal (STM) et l'arrondissement. L'enquête établit que, dans ce contexte de chantier, la STM a installé de son propre chef une signalisation permanente plutôt qu'une signalisation temporaire prévue au permis d'occupation du domaine public, sans aviser l'arrondissement. Celui-ci qualifie la situation « d'arbitraire » et rappelle que les procédures usuelles n'ont pas été suivies, de sorte que l'agent de l'AMD ne pouvait savoir que le panneau venait d'être posé.

Initialement, l'AMD considère que le dossier ne relève pas de circonstances exceptionnelles justifiant une demande de retrait du constat à la cour municipale. À la lumière des faits mis en évidence par notre enquête, elle révisé sa position et le retrait du constat est accordé. Impact : le citoyen évite d'avoir à se présenter à la Cour municipale pour contester le constat reçu.



Photo : Linda Raymond

Portrait des plaintes par entité

Arrondissement
de LACHINE

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	19
2023	17
2022	28

16

Plaintes et demandes
d'informations reçues

15

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

1

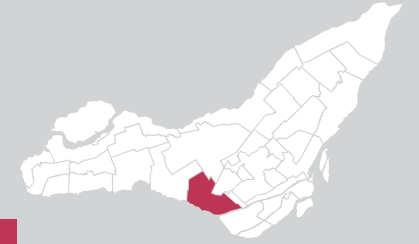
Enquête
lancée

0

Enquête d'année
antérieure
poursuivie

1

Enquête
en traitement au
31 décembre



Sujet de l'enquête lancée

Immeubles : entretien et salubrité

1



Portrait des plaintes par entité

Arrondissement de LASALLE

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	35
2023	19
2022	31

Exemple d'enquête fermée en 2025

Participer aux conseils : ce que permettent (et limitent) les règles

Un citoyen allègue une « censure » lors des périodes de questions aux conseils de l'arrondissement de LaSalle, du conseil municipal et du conseil d'agglomération, soutenant que certaines questions transmises en ligne n'auraient pas été lues fidèlement et que des demandes au 311 à ce propos seraient demeurées sans suite. Nous faisons enquête et analysons notamment le traitement de 20 questions soumises en ligne afin d'en vérifier la conformité administrative. Nous rappelons que les décisions discrétionnaires des élus à l'égard de la gestion des assemblées ne relèvent pas du pouvoir d'intervention de l'ombudsman.

Les textes encadrant les assemblées précisent l'admissibilité des questions : à LaSalle, une question est irrecevable, entre autres, si elle comporte un préambule inutile, une déduction ou des propos séditieux ou injurieux ; des règles équivalentes s'appliquent au conseil municipal et à l'agglomération. Au conseil municipal, une seule question en ligne par personne et par réunion est permise ; l'ordre des questions web est déterminé par tirage au sort, et la période de questions est encadrée dans le temps, comme à l'agglomération. Partout, la présidence applique les règles et tranche les questions incidentes pour la bonne marche des travaux.

33

Plaintes et demandes d'informations reçues

32

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

1

Enquête
lancée

1

Enquête d'année
antérieure
poursuivie

Résultat des enquêtes

2

Non fondées

125 jours

Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées

Sujet de l'enquête lancée

Clôtures, haies, entrées charretières et autres

1

Nos constatations :

Arrondissement de LaSalle – La question signalée comme non lue a été jugée irrecevable (préambule inutile, déduction) ; une rencontre proposée par la mairesse a été déclinée par le citoyen. Deux autres questions ont été lues à des assemblées distinctes, dont l'une en partie.

Conseil municipal – Sur 11 questions, 4 ont été lues ; 6 ont été refusées en raison de la règle « une question en ligne par personne et par réunion » et 1 n'a pas été lue faute de temps après le tirage.

Conseil d'agglomération – 6 questions ont été lues, parfois résumées ou orientées vers un élu désigné, des pratiques expressément permises.

Aucune irrégularité administrative n'a été constatée dans le traitement des questions examinées. Nous réaffirmons l'importance des interventions citoyennes et espérons que ces précisions sur les règles encadrant à la fois la présentation des questions et leur recevabilité les faciliteront dans le futur.

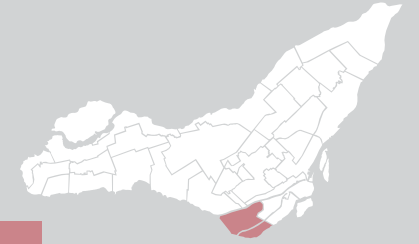


Photo : Portraits de Montréal

Arrondissement LE PLATEAU-MONT-ROYAL

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	84
2023	112
2022	135

Exemples d'enquêtes fermées en 2025

Demandes de participation à un référendum : lacunes constatées, engagements pour corriger le tir

Dans le cadre de modifications aux règles d'urbanisme du secteur, des citoyens contestent le rejet de leur demande de participation à un référendum, jugeant que l'arrondissement a invalidé à tort des signatures d'administrateurs et d'actionnaires uniques d'entreprise au motif que les signataires n'avaient pas fourni de résolution les autorisant à signer la demande. Ils affirment également qu'ils ont été mal accompagnés par l'arrondissement et que des informations contradictoires leur ont été données sur la nécessité de fournir ou non une résolution pour les personnes morales.

Notre enquête révèle un manque de connaissances, de rigueur et de cohérence dans la validation des signatures pour la zone concernée et d'autres zones : certaines ont été refusées à tort (par ex. : entreprises individuelles), d'autres acceptées à tort, et aucune communication proactive n'a été faite pour permettre de corriger les lacunes avant l'échéance. Nous relevons également des lacunes dans l'accompagnement offert et dans l'information transmise aux citoyens.

Sur le fond, exiger systématiquement une résolution pour une personne morale à administrateur et actionnaire unique nous apparaît formaliste, cette qualité étant aisément vérifiable au Registre des entreprises du Québec. Cela dit, nous notons que, même si ces signatures avaient été acceptées, le seuil requis pour l'ouverture d'un registre dans la zone concernée n'aurait pas été atteint.

Pour pallier les lacunes identifiées, l'arrondissement s'engage à se doter d'un guide interne sur les étapes et exigences des demandes référendaires et se montre ouvert à notre suggestion de mettre en place un formulaire type pour mieux encadrer les signatures et faciliter les vérifications, avec l'appui souhaité du greffe de la Ville de Montréal.

Compte tenu de ces engagements d'amélioration et du fait que le nombre de signatures valides serait de toute manière demeuré insuffisant, nous concluons le dossier et effectuerons le suivi de la mise en œuvre des mesures.

87

Plaintes et demandes d'informations reçues

73
Plaintes et demandes d'informations sans enquête

14
Enquêtes lancées

6
Enquêtes d'années antérieures poursuivies

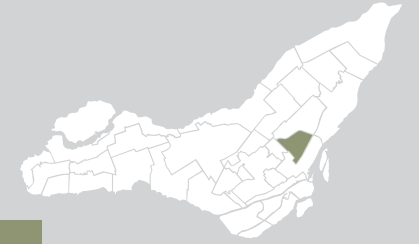
Résultat des enquêtes

7
Fondées

8
Non fondées

5
Enquêtes en traitement au 31 décembre

102 jours
Délai de traitement moyen des enquêtes terminées



Sujets des enquêtes lancées

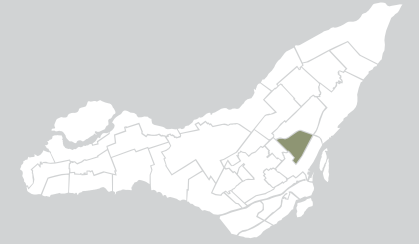
Permis de transformation, construction et démolition	6
Nuisances	4
Qualité des services : communications, procédures et délais	2
Appels d'offres et contrats	1
Travaux publics : aqueduc et égouts	1



Photo : Portraits de Montréal

Arrondissement

LE PLATEAU-MONT-ROYAL



Exemples d'enquêtes fermées en 2025 (suite)

Propreté urbaine : trouver l'équilibre dans un espace limité

Une citoyenne se plaint que les bacs à ordures d'un restaurant soient entreposés dans la rue derrière le commerce, tout près de l'immeuble qu'elle loue. Les locataires subissent les odeurs, les déchets qui se retrouvent dans leur cour et la présence de vermine.

Selon le règlement applicable, les bacs doivent être entreposés dans une ruelle, et non dans une rue. Dans ce cas-ci, il s'agit d'une rue, même si elle est étroite. L'entreposage en façade, sur une artère commerciale, n'est pas davantage autorisé. Compte tenu du cadre bâti dense, il nous apparaît toutefois raisonnable que l'arrondissement tolère les bacs à l'arrière, à condition qu'ils respectent les autres exigences réglementaires.

À cet égard, l'arrondissement avise le restaurant que les bacs doivent être identifiés, fermés et cadenassés en tout temps, sauf au moment du dépôt des matières ou au moment de la collecte. Notons que les bacs sont vidés trois fois par semaine par une entreprise privée. L'arrondissement effectue des inspections fréquentes (environ 90) entre fin janvier et août 2025. À quelques occasions, un rappel au restaurant est effectué pour des bacs non cadenassés, mais le restaurant collabore et les bacs sont presque toujours conformes. Aucune vermine n'est observée. Lors de notre visite, à l'occasion d'une journée chaude, nous ne constatons pas d'odeur particulière. La citoyenne confirme une amélioration de la situation.



Photo : Martine Doucet

Arrondissement LE SUD-OUEST

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	41
2023	37
2022	47

Exemple d'enquête fermée en 2025

Ruelle verte : rétablir l'accès à une cour arrière

Un propriétaire se plaint que des fosses et un bac de plantation dans une ruelle verte entravent l'accès à sa cour arrière et compliquent les travaux de réfection de son immeuble. La situation crée des tensions avec le voisinage et les inspecteurs municipaux.

L'arrondissement reconnaît qu'en 2018, aucune procédure détaillée – comme celle maintenant en place depuis 2022 – n'était prévue. Le Guide d'aménagement des ruelles vertes tient désormais compte de la présence de stationnements ou de garages dans la planification des projets. Dans le cas présent, il y avait un garage avec portes coulissantes au moment de l'aménagement de la ruelle.

Nos vérifications ont permis d'établir qu'un droit de passage dans la ruelle avait été accordé par la Ville dès 1914 à l'immeuble visé, de même qu'à d'autres immeubles riverains, et qu'il a été repris dans les titres successifs. Elles montrent aussi que la réglementation d'urbanisme applicable dans le secteur permet l'aménagement d'un stationnement en cour arrière, sous réserve de certaines conditions.

Suivant nos représentations, l'arrondissement accepte d'examiner une demande pour l'aménagement d'un stationnement en cour arrière et délivre un permis au citoyen en cause. Il revoit l'aménagement de la ruelle verte pour rendre la voie carrossable et dégager l'accès du citoyen à son stationnement, le tout à la satisfaction de ce dernier.

Le nouvel aménagement est par ailleurs pensé afin d'éviter d'autres problématiques similaires.

49

Plaintes et demandes d'informations reçues

40

Plaintes et demandes d'informations sans enquête

9

Enquêtes lancées

2

Enquêtes d'années antérieures poursuivies

Résultat des enquêtes

3

Fondées

3

Non fondées

5

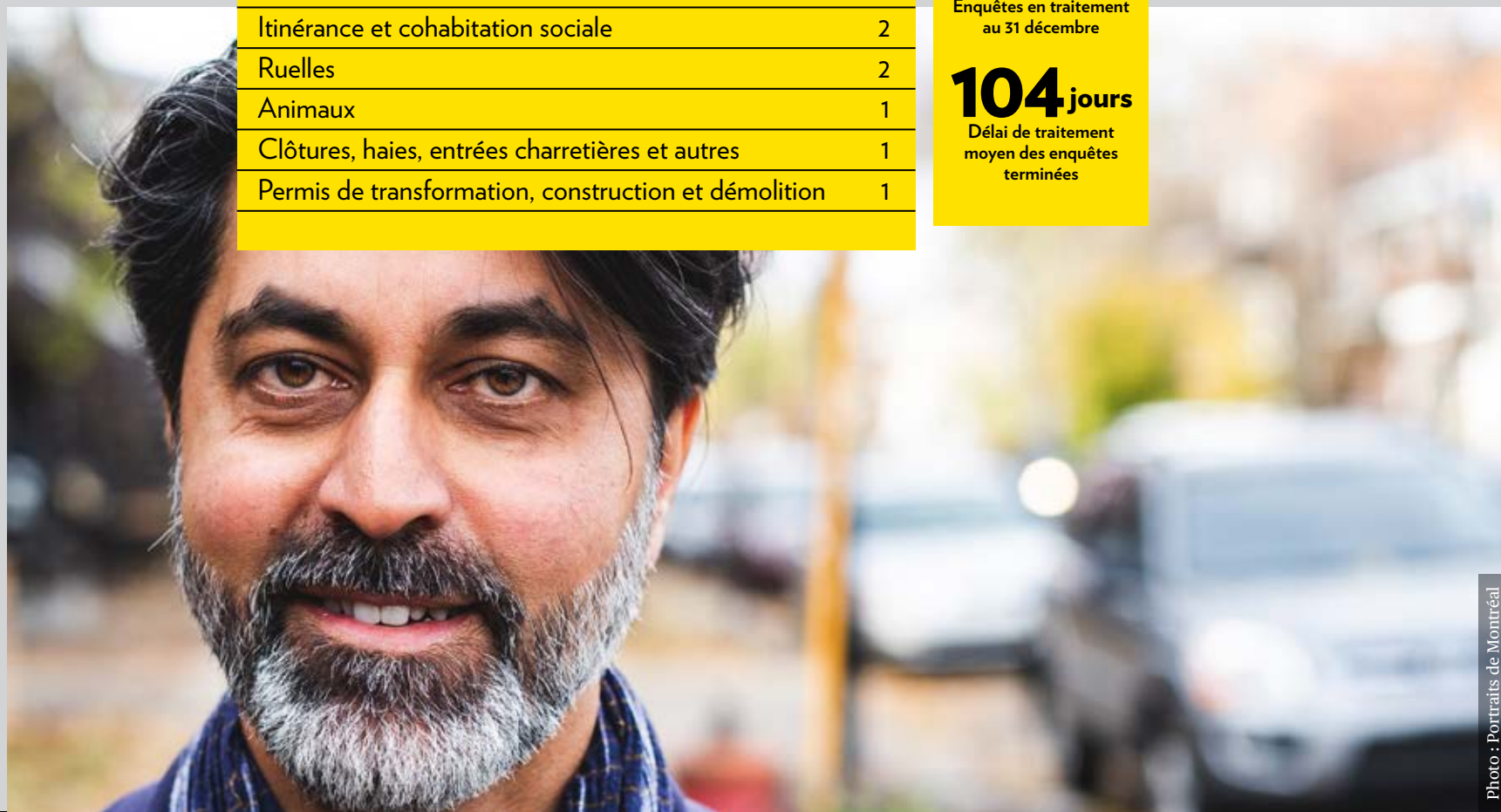
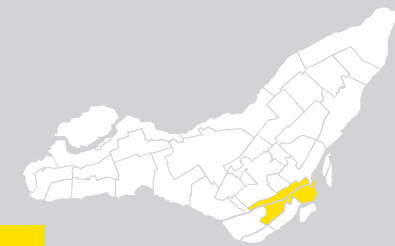
Enquêtes en traitement au 31 décembre

104 jours

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées

Sujets des enquêtes lancées

Immeubles : entretien et salubrité	2
Itinérance et cohabitation sociale	2
Ruelles	2
Animaux	1
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	1
Permis de transformation, construction et démolition	1



Portrait des plaintes par entité

Arrondissement de L'ÎLE-BIZARD— SAINTE-GENEVIÈVE

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	19
2023	17
2022	11

Exemple d'enquête fermée en 2025

Accès au lac et exutoire pluvial : éclaircissements et questions pour un tribunal

Le citoyen est propriétaire d'un immeuble bénéficiant d'une servitude de passage sur un lot appartenant à la Ville, lui donnant accès au lac des Deux Montagnes. Depuis 2021, il soutient que l'écoulement provenant d'une conduite d'environ 24 pouces inonde le terrain et rend l'accès au lac difficile, notamment pour l'utilisation d'une descente de bateau. Il réclame des travaux correctifs à l'arrondissement et une compensation financière.

Nos recherches révèlent que des travaux ont été réalisés sur le système de drainage pluvial et l'exutoire à l'emplacement concerné par la plainte, en 2012. Les documents indiquent que l'exutoire sur le lot en question a été reconstruit à ce moment selon les normes en vigueur à l'époque. Sur le terrain, nous avons pu observer que la localisation de l'exutoire et de l'enrochement sur le lot municipal correspond bien à ce qui est indiqué aux plans de 2011-2012. Nous constatons également un ruissellement continu vers le lac, un accès possible à pied (portage d'une petite embarcation), tandis que le passage d'un véhicule est limité, notamment par un arbre mature.

Faute d'éléments probants démontrant une diminution manifeste de la commodité de la servitude depuis 2012, aucun manquement n'est retenu de la part de l'arrondissement. Dans ces circonstances, nous concluons que seul un tribunal peut trancher, au besoin, la portée de la servitude, la perte de commodité et d'éventuels dommages.

17

Plaintes et demandes d'informations reçues

12

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

5

Enquêtes
lancées

2

Enquêtes d'années
antérieures
poursuivies

Résultat
des enquêtes

3

Fondées

2

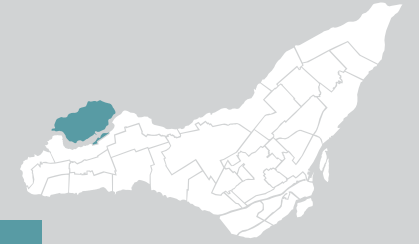
Non fondées

2

Enquêtes en traitement
au 31 décembre

88 jours

Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées



Sujets des enquêtes lancées

Travaux publics : aqueduc et égouts	2
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	1
Immeubles : entretien et salubrité	1
Permis de transformation, construction et démolition	1



Portrait des plaintes par entité

Arrondissement de MERCIER—HOCHELAGA- MAISONNEUVE

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	107
2023	124
2022	168

Exemples d'enquêtes fermées en 2025

Un branchement d'eau trop peu enfoui qui gèle

À la suite du remplacement, par la Ville, de la portion publique en plomb du branchement d'eau de la résidence d'une citoyenne en 2020, celle-ci voit sa conduite geler en 2022. L'intervention de dégel par excavation entraîne selon la citoyenne une accumulation de sable et de roches dans son nouveau système de chauffage à eau chaude, causant des pertes de pression et des pannes répétées. L'arrondissement lui suggère de faire couler un filet d'eau en continu en hiver et de purger fréquemment le système. La citoyenne est insatisfaite de ces réponses.

Notre enquête confirme que le contrat de remplacement des entrées de service en plomb (RESEP) était sous la responsabilité du Bureau d'expertise technique de l'arrondissement. En 2020, la Ville a procédé au remplacement de la portion publique par torpillage, à la même profondeur qu'auparavant, soit environ 1,0 m. Or, dans ce secteur, la conduite principale est située à une profondeur variant entre 1,0 m et 1,2 m, rendant le branchement vulnérable au gel. L'isolation n'a été posée que dans les fenêtres d'excavation et non sur toute la longueur.

Les normes exigent pourtant un enfouissement minimal de 1,83 m pour éviter le gel. Lorsque cette profondeur est impossible, une protection adéquate, conforme aux exigences applicables, doit être installée.

Dans le cadre de notre enquête, l'arrondissement entreprend de corriger la situation, mais deux premières interventions se révèlent non conformes. Ce n'est qu'à la troisième que le branchement est isolé adéquatement.

La citoyenne est satisfaite.

Nous soulignons à l'arrondissement les enjeux constatés : lacunes de coordination interne, méconnaissance de certaines normes techniques et besoins accrus de formation.

L'arrondissement reconnaît une perte de connaissances dans l'équipe pour certains travaux spécialisés. Il prend acte des exigences et fait les clarifications nécessaires afin d'assurer la conformité des travaux lors de prochaines interventions. Il entame des discussions avec le centre de formation afin d'intégrer les exigences au parcours.

100

Plaintes et demandes d'informations reçues

88

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

12

Enquêtes
lancées

14

Enquêtes d'années
antérieures
poursuivies

Résultat des
enquêtes

19

Fondées

2

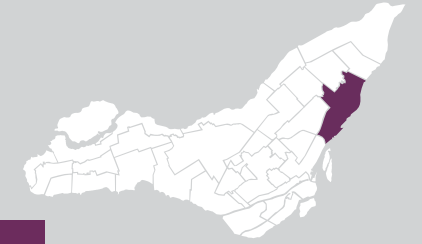
Non fondées

5

Enquêtes en traitement
au 31 décembre

283 jours

Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées



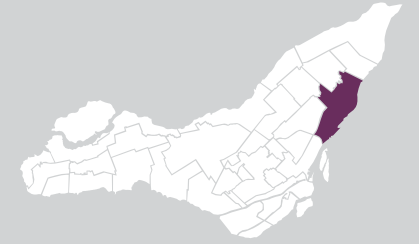
Sujets des enquêtes lancées

Nuisances	3
Qualité des services : procédures et délais	2
Sécurité	2
Fourrière et remorquage	1
Immeubles : entretien et salubrité	1
Permis de transformation, construction et démolition	1
Travaux publics : aqueduc et égouts	1
Travaux publics : déneigement	1



Photo : Portraits de Montréal

Arrondissement de **MERCIER—HOCHELAGA- MAISONNEUVE**



Exemples d'enquêtes fermées en 2025 (suite)

Permis de construction : des progrès tangibles, mais des délais qui demeurent un enjeu

Dans le cadre de dossiers antérieurs, nous constatons des lacunes dans le traitement des demandes de permis de construction – longs délais, analyses partielles, changements d'orientation, manque de cohérence. Nous exerçons notre pouvoir d'initiative afin d'évaluer les mesures correctives mises en place par l'arrondissement.

Notre enquête confirme que l'arrondissement a instauré plusieurs mesures structurantes : nouvelles directives internes, outils de travail modernisés (ex. : grille d'analyse optimisée, SharePoint partagé), tableaux de bord mis à jour quotidiennement et meilleure coordination entre les équipes (ex. : cellules de travail, rencontres régulières, suivi renforcé).

Ces efforts ont permis une réduction d'environ 50 à 60 % des délais selon le type de permis (construction, agrandissement, transformation) et une conformité quasi complète à la norme 120 jours pour les projets ajoutant un logement.

Bien que les progrès soient marqués, certains enjeux subsistent, notamment des délais encore élevés pour les projets de construction ou d'agrandissement. De plus, les délais liés à certaines approbations préalables, traitées séparément, ne sont pas comptés dans les délais officiels de délivrance des permis. En pratique, cela allonge le temps total nécessaire pour réaliser un projet.

Conclusion : nous constatons assurément une amélioration des délais et de l'organisation interne mais certains défis demeurent.



Photo : Portraits de Montréal

Arrondissement de MONTRÉAL-NORD

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	27
2023	37
2022	50

Exemple d'enquête fermée en 2025



Quand la neige isole

En février 2025, une quantité de plus de 70 cm de neige tombe sur Montréal lors de tempêtes successives exceptionnelles. Un citoyen se déplaçant en fauteuil roulant nous contacte, car il est confiné chez lui depuis une dizaine de jours. Le transport adapté ne peut offrir de service dans sa rue à cause de la neige accumulée. Comme il doit se rendre à un examen dans le cadre de sa formation universitaire, nous intervenons en urgence et l'arrondissement collabore pour déneiger son tronçon de rue, permettant au citoyen de se rendre en classe.

Or, celui-ci demande des mesures plus systémiques, jugeant qu'il n'est pas normal, lors de grosses tempêtes, que des personnes à mobilité réduite demeurent coincées chez elles aussi longtemps. Nous amorçons donc une réflexion avec l'arrondissement. Une solution passe par l'octroi de débarcadères pour personne à mobilité réduite. En effet, à la suite de notre intervention de 2023, la Ville de Montréal s'est dotée d'une norme de service pour s'assurer que ceux-ci soient déneigés en continu dès la chute de 5 cm de neige.

Les critères pour l'octroi d'un débarcadère à Montréal-Nord apparaissent toutefois trop restrictifs. La présence d'une entrée charretière à moins de 12 mètres est généralement jugée suffisante pour permettre l'utilisation du transport adapté, ce qui empêche alors l'installation d'un débarcadère. Toutefois, lorsque la personne en situation de handicap n'a pas le contrôle du déneigement de cette entrée – par exemple parce qu'elle est locataire –, l'accessibilité réelle au transport adapté demeure compromise en hiver. Certaines exceptions à ce critère ont d'ailleurs été observées dans d'autres arrondissements. Il serait également pertinent de clarifier les documents requis pour déposer une demande de débarcadère.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement accepte d'assouplir ses critères, à notre satisfaction. Il met également son site internet à jour afin de clarifier le processus pour les citoyens.

43

Plaintes et demandes d'informations reçues

38
Plaintes et demandes d'informations sans enquête

5
Enquêtes lancées

2
Enquêtes d'années antérieures poursuivies

Résultat des enquêtes

1
Fondée

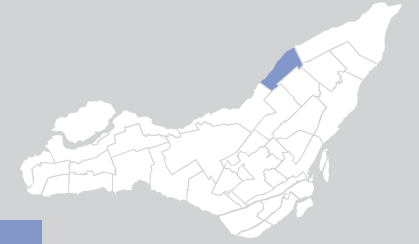
3
Non fondées

3

Enquêtes en traitement au 31 décembre

235 jours

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées



Sujets des enquêtes lancées	
Taxes	2
Accessibilité universelle	1
Arbres, parcs et espaces verts	1
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	1



Photo : Portraits de Montréal

Arrondissement d'OUTREMONT

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	11
2023	21
2022	22

Exemple d'enquête fermée en 2025

Occupation du domaine public pour des travaux résidentiels : une solution pour réduire les coûts de signalisation

Une citoyenne d'Outremont souhaite remplacer sa toiture, mais l'arrondissement exige un plan de signalisation signé et scellé par un ingénieur pour dévier une piste cyclable adjacente à sa propriété. Les coûts associés à cette exigence, alors que ses travaux ne bloqueront la piste qu'une seule journée – entre 2 000 \$ et 2 880 \$ – lui semblent disproportionnés.

Notre enquête révèle que les normes du ministère des Transports n'offrent aucun dessin normalisé correspondant à la configuration particulière de la rue, justifiant ainsi l'exigence de l'arrondissement. Toutefois, d'autres arrondissements, dont Le Plateau-Mont-Royal et Ahuntsic-Cartierville que nous avons consultés, ont développé des outils complémentaires permettant d'éviter la préparation de plans signés et scellés dans des situations simples et fréquentes, dans le contexte du développement d'aménagements cyclables.

À notre demande, l'arrondissement d'Outremont accepte d'utiliser l'un de ces plans normalisés, pour accompagner le permis d'occupation de la citoyenne, ce qui lui évite des frais importants et permet la réalisation de ses travaux. L'arrondissement prévoit également d'élaborer en 2026 son propre recueil de dessins normalisés adaptés à son territoire, en s'inspirant de ceux déjà existants, dont le guide développé par Le Plateau-Mont-Royal.

Dans l'intervalle, l'arrondissement s'engage à fournir, au cas par cas, des dessins conformes aux normes aux demandeurs confrontés à une situation similaire.

9

Plaintes et demandes d'informations reçues

6

Plaintes et demandes d'informations sans enquête

3

Enquêtes lancées

1

Enquête d'année antérieure poursuivie

Résultat des enquêtes

1

Fondée

3

Enquêtes en traitement au 31 décembre

46 jours

Délai de traitement de l'enquête terminée

Sujets des enquêtes lancées

Domaine public : occupation et activités commerciales 2

Constats d'infraction 1

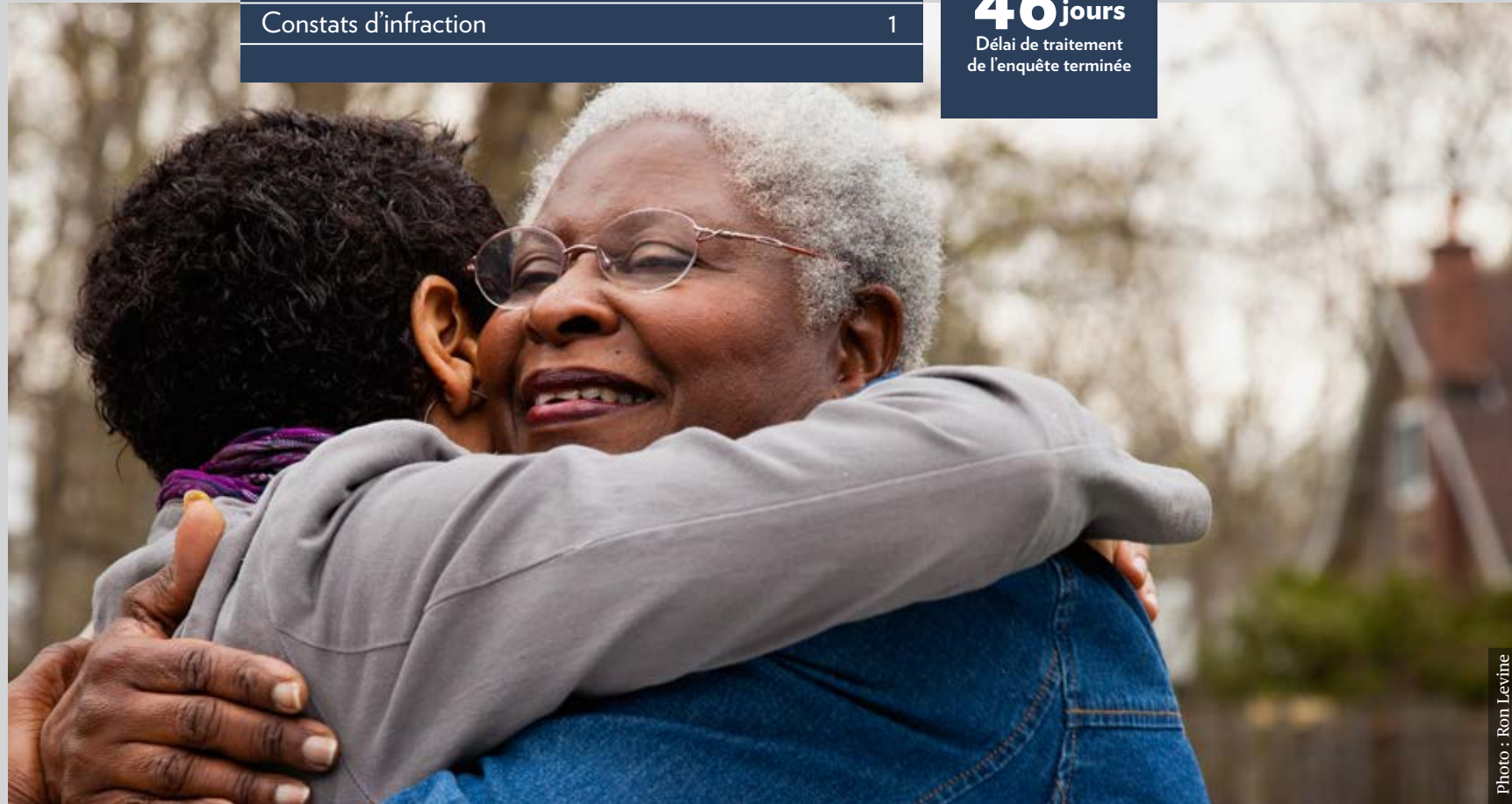


Photo : Ron Levine

Arrondissement de PIERREFONDS-ROXBORO

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	12
2023	8
2022	24

Exemple d'enquête fermée en 2025

Sécurité avant tout : l'importance de normes claires pour les piscines résidentielles

Plusieurs citoyens de Pierrefonds-Roxboro reçoivent un avis indiquant que leur clôture de piscine n'est pas conforme. Leurs clôtures sont constituées d'une moustiquaire en plastique flexible souvent appelée « mesh » et de poteaux amovibles insérés dans des tubes au sol.

Les citoyens expliquent qu'ils se sont fiés au guide provincial, qui présente toujours ces clôtures comme conformes à la norme ASTM F2286 16.

Notre enquête révèle que la *Loi sur la sécurité des piscines résidentielles* et le règlement provincial prévoient des normes minimales de sécurité pour les piscines résidentielles partout au Québec. La loi stipule que les municipalités peuvent adopter des normes plus sévères, ce que l'arrondissement a fait.

Il exige en effet depuis 2016 que toute enceinte soit rigide et fixée de façon permanente. Cette règle a été adoptée à la suite de deux noyades survenues sur le territoire.

Après analyse, l'Ombudsman conclut que l'arrondissement applique correctement son règlement. Ses normes sont effectivement plus sévères, mais il s'agit de sa prérogative et il est important de garder en tête que les règles en cause visent à prévenir des accidents graves.

24

Plaintes et demandes d'informations reçues

18

Plaintes et demandes d'informations sans enquête

6

Enquêtes lancées

0

Enquête d'année antérieure poursuivie

Résultat des enquêtes

1

Fondée

3

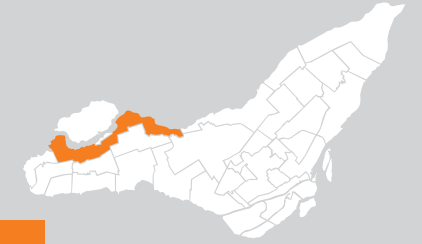
Non fondées

2

Enquêtes en traitement au 31 décembre

38 jours

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées



Sujets des enquêtes lancées

Clôtures, haies, entrées charretières et autres	3
Qualité des services : communications	1
Réclamations pour dommages matériels	1
Travaux publics : circulation et signalisation	1

Bien que les citoyens aient agi de bonne foi lorsqu'ils ont installé leurs clôtures amovibles, celles-ci ne répondent pas aux exigences de l'arrondissement. Soulignons par ailleurs que l'obtention d'un permis municipal est obligatoire au moment de l'installation des clôtures. Cette démarche permet de valider les règles applicables localement et ainsi d'éviter la confusion ou le choix de matériaux non conformes.

Nous communiquons également avec le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation afin de l'informer de la confusion engendrée par l'affirmation selon laquelle un type particulier de clôture serait conforme et sécuritaire, alors que les municipalités sont en droit d'adopter des normes plus sévères.

Notre intervention a permis de clarifier les règles applicables et de signaler au Ministère une incohérence semant la confusion dans son guide.



Photo : Portraits de Montréal

Portrait des plaintes par entité

Arrondissement de RIVIÈRE-DES-PRAIRIES— POINTE-AUX-TREMBLES

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	35
2023	63
2022	60

Exemple d'enquête fermée en 2025

Des arbres publics trop près d'un immeuble

Une citoyenne demande l'abattage de trois arbres situés sur une petite bande de terrain public, et dont les troncs sont à 35 cm ou moins du mur de sa résidence.

L'arrondissement accepte de les abattre au moment où la dame devra effectuer des travaux sur la fondation de l'immeuble, et à condition qu'elle paie la valeur de remplacement des arbres, soit environ 1 700 \$ pour chacun, selon le règlement applicable. La citoyenne trouve ces conditions déraisonnables et s'adresse à notre bureau.

L'enquête révèle que les arbres n'ont pas été plantés par l'arrondissement. Ils l'auraient donc été par une autre personne, vers 2011 ou 2012, bien avant que la citoyenne n'acquière l'immeuble. Bien qu'ils se trouvent sur le domaine public, ces arbres n'étaient pas répertoriés par la Ville avant la demande déposée par la citoyenne en 2024. Ils ne respectent pas non plus les normes municipales, qui exigent une distance de 2,4 m d'un bâtiment et de 2 m d'une borne fontaine. L'arrondissement reconnaît d'ailleurs qu'ils devront éventuellement être abattus.

Nous soulignons également que leur présence empêche des travaux sur la fondation, bloque certaines fenêtres et frotte contre la brique de l'immeuble, ce qui expose potentiellement la Ville à une responsabilité en cas de dommages. Dans ce contexte, il ne serait pas raisonnable de facturer la valeur de remplacement des arbres, qui n'auraient pas dû être plantés à cet endroit.

Après quelques échanges, l'arrondissement accepte d'abattre les arbres sans facturer la valeur de remplacement. Seuls les frais de main-d'œuvre, de moins de 300 \$, seront chargés à la propriétaire de l'immeuble adjacent. Celle-ci n'ayant pas donné suite à nos conclusions, l'arrondissement s'engage à procéder à l'abattage dès que la citoyenne réitérera sa demande.

46

Plaintes et demandes d'informations reçues

40
Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

6
Enquêtes
lancées

0
Enquête d'année
antérieure
poursuivie

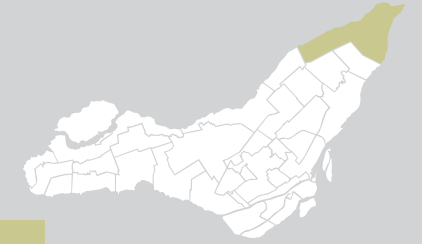
Résultat
des enquêtes

2
Fondées

1
Non fondée

3
Enquêtes en traitement
au 31 décembre

41 jours
Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées



Sujets des enquêtes lancées

Arbres, parcs et espaces verts	2
Clôtures, haies, entrées charretières et autres	2
Nuisances	1
Stationnements et débarcadères	1

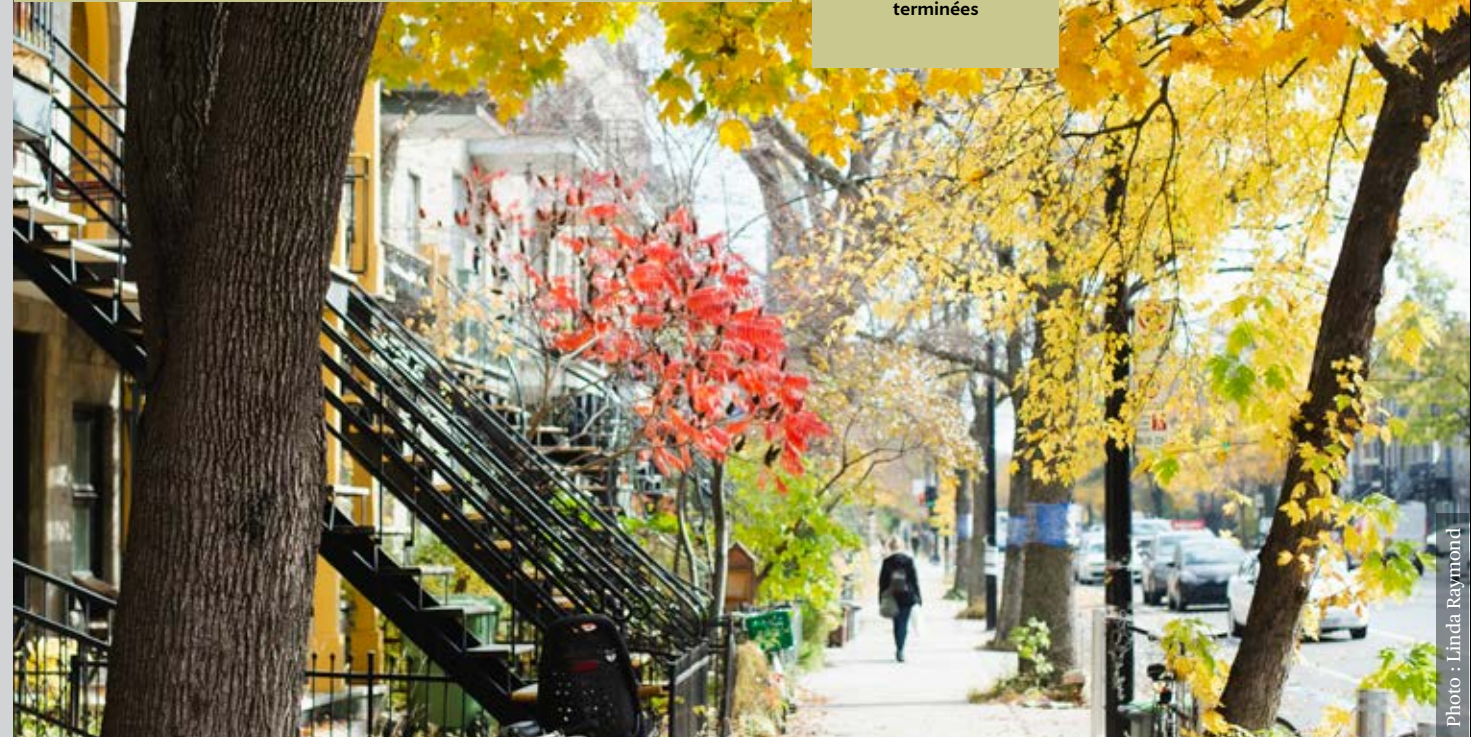


Photo : Linda Raymond

Portrait des plaintes par entité

Arrondissement de ROSEMONT— LA-PETITE-PATRIE

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	57
2023	73
2022	89

Exemples d'enquêtes fermées en 2025

Accès des fournisseurs et stationnement sur rue : une décision considérée raisonnable, des irritants reconnus

Dans un complexe de copropriété de 22 maisons en rangée faisant face à 22 autres et séparées par un espace piétonnier inaccessible aux véhicules, une citoyenne se plaint de l'interdiction totale de stationnement sur la rue adjacente. Cette interdiction complique l'accès des fournisseurs (toiture, nettoyage, paysagement), oblige le transport de matériel lourd sur de longues distances, entraîne des constats d'infraction refacturés et parfois des refus de service. La citoyenne juge les permis d'occupation du domaine public mal adaptés et coûteux pour certains services, et évoque des enjeux de sécurité en période hivernale.

Au moment de notre intervention, un chantier est en cours pour prolonger la rue jusqu'à un boulevard, avec une fin prévue à l'été 2025 d'où l'impossibilité selon l'arrondissement d'autoriser toute forme de stationnement pour des raisons de sécurité. Pour l'aménagement permanent, l'arrondissement prévoit, notamment, le stationnement du côté est avec restrictions dans la portion existante et d'ajouter une voie cyclable du côté ouest. Afin de mieux répondre aux besoins ponctuels, nous proposons d'autoriser une signalisation aux fins des arrêts brefs de véhicules commerciaux pour chargement, déchargement ou travaux, comme le permet la réglementation. L'arrondissement refuse cette option pendant les travaux et après.

Au terme de notre analyse, nous constatons que, malgré le rejet de cette option, l'arrondissement mettra en place, une fois la rue terminée, des modalités de stationnement conformes à la réglementation et mieux adaptées que la situation actuelle.

L'Ombudsman reconnaît la réalité des difficultés vécues – et l'inadéquation des permis d'occupation pour des travaux courts – mais considère raisonnable la décision de l'arrondissement à ce stade. L'aménagement final devrait améliorer l'accès même si nous sommes conscients qu'il ne répond pas à toutes les attentes.

62

Plaintes et demandes d'informations reçues

53
Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

9
Enquêtes
lancées

3
Enquêtes d'années
antérieures
poursuivies

Résultat
des enquêtes

2

Fondées

8

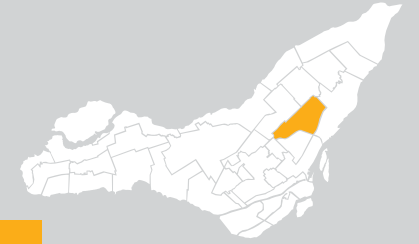
Non fondées

2

Enquêtes en traitement
au 31 décembre

67 jours

Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées



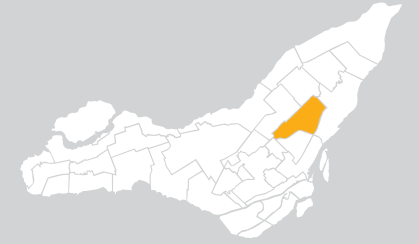
Sujets des enquêtes lancées

Nuisances	2
Stationnements et débarcadères	2
Arbres, parcs et espaces verts	1
Domaine public : occupation et activités commerciales	1
Permis de transformation, construction et démolition	1
Ruelles	1
Travaux publics : compostage, déchets et recyclage	1



Photo : Portraits de Montréal

Arrondissement de ROSEMONT— LA-PETITE-PATRIE



Exemples d'enquêtes fermées en 2025 (suite)

Raccord d'égout – facture contestée après marquage erroné : réduction obtenue

Un propriétaire conteste une facture municipale de 10 577,70 \$ liée à des travaux correctifs sur une conduite d'égout située sur le domaine public devant chez lui. L'entrepreneur mandaté par l'arrondissement a d'abord excavé au mauvais endroit, suivant un marquage inexact du plombier du citoyen, puis a refermé la tranchée et est revenu un autre jour pour terminer les travaux, ce qui a accru les coûts.

Nous menons une enquête complète et concluons que le règlement place effectivement sur le propriétaire la responsabilité de la localisation, de sorte que les conséquences d'un marquage inexact ne peuvent être imposées à la Ville. Toutefois, l'analyse des faits montre que l'entrepreneur aurait pu poursuivre les travaux le jour même après la correction du marquage par un second plombier appelé d'urgence, évitant ainsi une seconde mobilisation et une partie importante des coûts.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement convient d'un règlement équitable : remboursement des frais de mobilisation (taxes comprises), majorés de 15 %, pour un total de 4 429,05 \$; la facture du citoyen est réduite en conséquence. Ce dossier rappelle deux principes clés : l'importance de faire localiser avec précision toute défaillance avant des travaux sur le domaine public, et l'obligation, pour les intervenants municipaux et leurs entrepreneurs, de limiter les coûts lorsque des imprévus surviennent.



Photo : Portraits de Montréal

Arrondissement de SAINT-LAURENT

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	22
2023	34
2022	25

Exemple d'enquête fermée en 2025

Arbre privé jugé à risque : expertise indépendante et autorisation d'abattage

Une résidente de l'arrondissement de Saint-Laurent demande l'abattage d'un grand érable argenté devant sa maison, qu'elle estime dangereux pour la santé et la sécurité des terrains contigus et du public en général. Lors de la tempête de verglas d'avril 2023, des branches tombées de cet arbre ont endommagé la propriété de la citoyenne donnant lieu à une compensation par la Ville. Malgré un rapport d'une experte en arboriculture recommandant l'abattage, l'arrondissement refuse d'abord, jugeant l'arbre en excellente condition et rappelant qu'il s'agit d'un arbre privé.

À notre demande, l'arrondissement mandate un expert indépendant (ingénieur forestier) pour trancher. L'expertise confirme une carie (dégradation du bois) dans certaines racines d'ancrage et à la base du tronc et recommande d'autoriser l'abattage d'ici la prochaine année, soulignant qu'une réinspection annuelle engendrerait des frais non négligeables pour un cas complexe.

À la lumière de cette expertise, l'arrondissement accepte de délivrer un certificat d'autorisation d'abattage de l'arbre dès la demande de la propriétaire, assurant ainsi la sécurité des personnes et des biens.

29

Plaintes et demandes d'informations reçues

27

Plaintes et demandes d'informations sans enquête

2

Enquêtes lancées

1

Enquête d'année antérieure poursuivie

Résultat des enquêtes

2

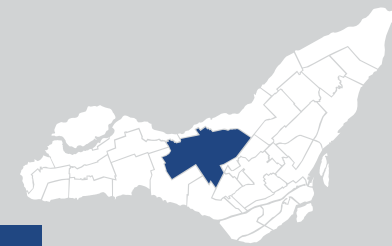
Fondées

1

Non fondée

76 jours

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées



Sujets des enquêtes lancées

Arbres, parcs et espaces verts	1
Permis de transformation, construction et démolition	1



Photo : Martine Doucet

Arrondissement de SAINT-LÉONARD

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	12
2023	12
2022	11

Exemple d'enquête fermée en 2025

Un problème de vermine qui persiste et des plaintes qui s'accumulent

Une citoyenne dénonce l'inaction de l'arrondissement dans le traitement de plaintes répétées concernant l'insalubrité et la présence de vermine dans les aires communes de son immeuble et dans son logement. Malgré les interventions réalisées depuis deux ans, la situation n'est pas résolue. Elle estime que l'arrondissement n'accorde pas à la problématique l'attention requise et évoque une certaine complaisance de la part du propriétaire.

Au fil de notre examen, il apparaît qu'une succession de plaintes mène régulièrement à des inspections, qui se concluent à chaque fois par la fermeture des dossiers, sans que les causes réelles de la présence de vermine ne soient identifiées ni traitées durablement. La problématique persiste ainsi pendant près de deux ans, au détriment de la qualité de vie de la citoyenne. Un changement important survient à l'été 2025, lorsque des éléments déterminants sont enfin mis en évidence. L'absence d'une cloche dans un puisard municipal voisin permet aux rats d'accéder directement au tuyau menant à l'immeuble ; la gestion inadéquate des déchets dans un commerce adjacent contribue à attirer les nuisibles ; et plusieurs ouvertures dans le bâtiment facilitent leur intrusion jusque dans le logement de la plaignante. Nous constatons également la présence de produits antiparasitaires dispersés et dégradés dans les aires communes, révélant des interventions insuffisantes au fil du temps.

Des inspections subséquentes confirment ces constats et mènent à des correctifs, notamment le colmatage des ouvertures et le nettoyage des lieux communs.

À la fin de l'automne 2025, aucune présence de vermine n'est observée et les travaux effectués semblent avoir stabilisé durablement la situation. Il semble néanmoins que les délais nécessaires pour identifier les causes initiales ont prolongé de manière indue les impacts vécus par la citoyenne.

Bien que la problématique soit désormais maîtrisée, l'arrondissement s'engage à maintenir un suivi rigoureux : une inspection supplémentaire est prévue en 2026, l'utilisation des produits antiparasitaires devra respecter les normes applicables et une vérification de la présence d'un clapet antiretour doit être réalisée.

19

Plaintes et demandes d'informations reçues

17
Plaintes et demandes d'informations sans enquête

2
Enquêtes lancées

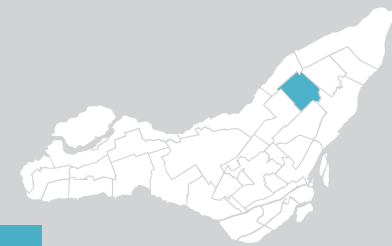
0
Enquête d'année antérieure poursuivie

Résultat des enquêtes

1
Fondée
1

Enquête en traitement au 31 décembre

78 jours
Délai de traitement de l'enquête terminée



Sujets des enquêtes lancées

Arbres, parcs et espaces verts	1
Immeubles : entretien et salubrité	1



Arrondissement de VERDUN

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	26
2023	29
2022	28

23

Plaintes et demandes d'informations reçues

19

Plaintes et demandes d'informations sans enquête

4

Enquêtes lancées

1

Enquête d'année antérieure poursuivie

Résultat des enquêtes

2

Fondées

2

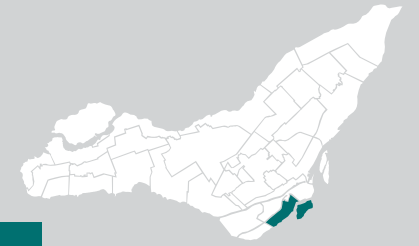
Non fondées

1

Enquête en traitement au 31 décembre

70 jours

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées



Sujets des enquêtes lancées

Bibliothèques et culture	1
Nuisances	1
Participation citoyenne	1
Sécurité	1



Photo : Martine Doucet

Arrondissement de VILLE-MARIE

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	26
2023	84
2022	87

Exemples d'enquêtes fermées en 2025

Insécurité autour d'une église abandonnée

Une citoyenne résidant près du parc Walter-Stewart et de l'église Saint-Eusèbe-de-Verceil dénonce depuis 2022 des problèmes persistants d'insécurité, d'insalubrité et de cohabitation : campements, squatteurs, consommation et vente de drogue, vandalisme, déchets de toutes sortes à la traîne et comportements menaçants. Malgré ses nombreuses requêtes au 311, au SPVM et à l'Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale (ÉMMIS), les problèmes réapparaissent fréquemment.

L'église est vacante et son état se détériore depuis plus d'une dizaine d'années. Malgré plusieurs années de démarches municipales auprès de la Fabrique, d'importantes lacunes en matière de sécurité persistent. Le bâtiment demeure dangereux et les barrières de protection sont régulièrement endommagées. Les intrusions se multiplient, parfois même par de jeunes enfants. L'Ombudsman presse donc l'arrondissement d'adopter des mesures plus efficaces et d'envisager une intervention directe de la Ville en l'absence d'actions suffisantes de la Fabrique.

À la suite de nouvelles interventions de la Ville, la paroisse instaure finalement un gardiennage quotidien, fait placarder les ouvertures de l'église et construire une nouvelle clôture de contreplaqué de dix pieds de hauteur. Ces mesures font diminuer considérablement les intrusions. L'arrondissement s'engage à maintenir des inspections hebdomadaires.

Au parc Walter-Stewart, l'Ombudsman note une mobilisation croissante de l'arrondissement : la présence d'équipes multidisciplinaires est augmentée, des opérations de nettoyage régulières sont menées, et un projet pilote est tenté avec une firme de sécurité privée. Pour les éléments de nature criminelle, l'arrondissement demande au SPVM d'intervenir.

Du soutien financier est également octroyé à des organismes d'action citoyenne afin de favoriser une occupation positive des lieux.

Au printemps 2025, la citoyenne nous rapporte que le quartier est désormais plus calme et mieux entretenu. Notre enquête confirme que des efforts soutenus et coordonnés entre les différents acteurs peuvent véritablement améliorer la sécurité et la qualité de vie d'un secteur.

82

Plaintes et demandes d'informations reçues

75
Plaintes et demandes d'informations sans enquête

7
Enquêtes lancées

3
Enquêtes d'années antérieures poursuivies

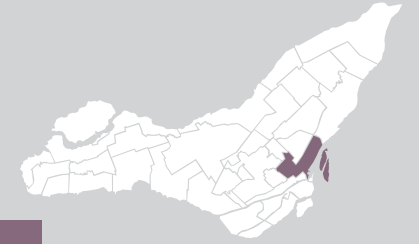
Résultat des enquêtes

4
Fondées

3
Non fondées

3
Enquêtes en traitement au 31 décembre

154 jours
Délai de traitement moyen des enquêtes terminées



Sujets des enquêtes lancées

Permis de transformation, construction et démolition	2
Fourrière et remorquage	1
Immeubles : entretien et salubrité	1
Nuisances	1
Sécurité	1
Travaux publics : déneigement	1



Photo : Loren Richmond

Arrondissement de VILLE-MARIE



Exemples d'enquêtes fermées en 2025 (suite)

Entre habitudes citoyennes et vision urbaine : éclairage sur un projet immobilier

Un projet de construction de logements sociaux destinés à des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale suscite des préoccupations chez plusieurs résidents d'un secteur donné, en raison de la disparition annoncée d'un terrain utilisé par des citoyens comme stationnement depuis de nombreuses années.

Notre enquête porte exclusivement sur le processus décisionnel, conformément à notre mandat.

L'enquête établit que, malgré son usage prolongé par certains riverains, le terrain n'a jamais été officiellement réservé à leur usage exclusif. Les documents municipaux indiquent qu'aucun droit particulier n'a été accordé, toute personne détentrice d'une vignette du secteur 37 pouvait légalement y stationner. Ainsi, aucun droit acquis individuel de stationnement ne ressort de notre analyse.

Sur le plan réglementaire, le projet respecte les normes en vigueur. L'usage résidentiel est conforme au zonage, et la procédure permettant d'autoriser un nombre de logements supérieur au maximum prescrit a été correctement suivie. La dérogation mineure visant à ne pas végétaliser le toit – liée aux exigences d'accessibilité universelle – a été accordée selon les règles prévues et n'affecte pas la nature du projet. Les normes de densité, de hauteur et d'implantation sont également respectées et même inférieures aux limites autorisées.

Aucune loi ou réglementation n'impose la tenue d'une consultation citoyenne préalable pour ce type de construction, même si les résidents auraient souhaité être mieux informés et davantage impliqués. À ce sujet toutefois, une communication plus proactive de la part de la Ville aurait sans doute atténué les craintes et favorisé une meilleure compréhension du projet.

La règle et la nuance : la discrétion municipale face à un écart minime

Une locataire d'un logement sur deux étages souhaite pouvoir dormir dans une pièce du sous sol sans risquer un constat d'infraction et demande à l'arrondissement de cesser d'intervenir à cet égard. L'affaire survient à la suite d'inspections de l'arrondissement, demandées par la citoyenne. En filigrane, un litige entre la locataire et la propriétaire est porté devant le Tribunal administratif du logement (TAL). En 2023, un inspecteur note que la fenêtre de la pièce n'assure pas la part d'éclairage naturel requise pour une chambre : 4,74 % plutôt que 5 % (écart de 0,26 point). L'arrondissement multiplie ensuite les visites pour vérifier que la pièce n'est pas utilisée comme chambre, alimentant le différend privé.

Nous concluons que la non conformité de la fenêtre a été constatée incidemment lors d'une requête de la locataire visant d'autres aspects. Ensuite, le logement comporte déjà une chambre conforme au rez de chaussée que la citoyenne préfère aménager comme bureau. Malgré le caractère impératif des normes, rien n'indique un risque pour la sécurité lié à cet écart très faible ; les issues d'évacuation sont conformes. Enfin, les travaux pour « rendre la pièce conforme » seraient coûteux et n'amélioreraient pas réellement la qualité de vie.

Au départ, l'arrondissement estime ne pas pouvoir tolérer une non conformité et propose soit des travaux, soit un autre usage de la pièce. Nous rappelons toutefois que les municipalités disposent d'une large discrétion dans l'application de leurs règlements et ne sont pas tenues de les faire respecter en toute circonstance. Il serait déraisonnable d'appliquer la même rigueur que pour des situations à risque (par exemple : sécurité incendie ou chiens dangereux) alors qu'il s'agit ici d'un écart de 0,26 % sans effet concret. La jurisprudence souligne aussi qu'une municipalité ne doit pas être utilisée comme levier dans un conflit privé, aux frais des contribuables.

Compte tenu des priorités en salubrité et sécurité, persister à intervenir pour un déficit de 0,26 % d'éclairage dans un logement qui possède déjà une chambre conforme ne représente pas un usage optimal des fonds publics ni des ressources d'inspection. À la suite de notre intervention, la direction de l'arrondissement clôt le dossier sans autre mesure.



Photo : Martine Doucet

Arrondissement de VILLERAY—SAINT-MICHEL— PARC-EXTENSION

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	44
2023	60
2022	89

Exemple d'enquête fermée en 2025



Voie cyclable rue Querbes : entre bonnes intentions et réalités du terrain

Deux citoyennes demandent notre intervention après la relocalisation de leur espace de stationnement pour personnes handicapées vers un endroit jugé inapproprié, lors du réaménagement de la piste cyclable de l'avenue Querbes. L'enquête met en lumière des enjeux d'accessibilité universelle : il ne semble pas possible de relocaliser les stationnements réservés à une distance raisonnable et aucun débarcadère pour personne handicapée n'est aménageable sur plus de 1,3 km du côté est de la rue, une contrainte majeure pour les personnes à mobilité réduite.

La longueur excessive des tronçons entre les intersections – souvent plus de 200 mètres – est aussi identifiée comme un problème. Elle accentue la pratique de traverser la rue Querbes entre les intersections, phénomène aggravé par le retrait du stationnement du côté est. La seule solution envisagée, soit un passage pour piétons à mi bloc, s'avère impossible à réaliser.

Cette situation se heurte aux engagements de la Ville de Montréal prévus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* afin de favoriser l'accessibilité universelle et aménager son territoire de manière sécuritaire. Nous estimons qu'une réflexion plus approfondie aurait dû être menée dès la conception du projet afin d'y intégrer, en amont, des solutions à ces enjeux importants.

Notre enquête révèle d'ailleurs des lacunes dans la conception du projet :

- Aucune étude complète de mobilité n'a été réalisée avant l'implantation de l'aménagement, malgré les contraintes du quartier : forte densité, rues étroites, circulation complexe. Cette étude aurait permis d'évaluer différents scénarios, afin de minimiser les impacts sur les résidents.
- La démarche de participation publique est par ailleurs insuffisante, dans un milieu où plusieurs facteurs de vulnérabilité sont présents, comme Parc-Extension. Une consultation plus approfondie aurait permis d'intégrer les besoins réels des citoyens et de réduire la polarisation observée après l'implantation du projet.

51

Plaintes et demandes
d'informations reçues

46
Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

5
Enquêtes
lancées

4
Enquêtes d'années
antérieures
poursuivies

Résultat
des enquêtes

3

Fondées

4

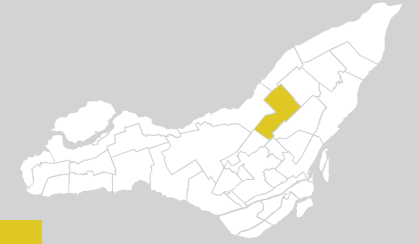
Non fondées

2

Enquêtes en traitement
au 31 décembre

220 jours

Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées

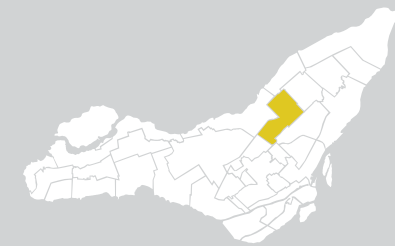


Sujets des enquêtes lancées	
Travaux publics : propreté	2
Accessibilité universelle	1
Qualité des services : comportements	1
Travaux publics : aqueduc et égouts	1



Photo : Portraits de Montréal

Arrondissement de VILLERAY—SAINT-MICHEL— PARC-EXTENSION



Exemple d'enquête fermée en 2025 (suite)

Nous formulons trois recommandations :

1. Faire une étude de mobilité indépendante complète du secteur (circulation, déplacements, sens des rues, stationnement, démographie et impacts sur la population) et d'évaluer différents scénarios permettant d'augmenter la flexibilité de l'aménagement en matière d'accessibilité universelle.
2. Adapter l'aménagement actuel en fonction de l'étude de mobilité, le cas échéant.
3. Développer pour les futurs projets impactant aussi directement la population de Parc Extension et d'autres quartiers à risque, une démarche de participation pour que la population locale puisse énoncer ses besoins et que ceux-ci soient considérés dans les aménagements futurs.

L'arrondissement a refusé les recommandations 1 et 2, considérant que ses analyses internes étaient suffisantes. Il a cependant accepté la recommandation 3 et s'est engagé à améliorer la participation citoyenne, notamment dans un projet prévu en 2026.

Il importe de souligner que l'Ombudsman de Montréal reconnaît pleinement la pertinence des voies cyclables, en particulier pour desservir Parc-Extension. Toutefois, les enjeux d'accessibilité universelle mis en lumière dans ce dossier demeurent difficiles à résoudre. Ils reflètent, selon nous, certaines limites de la planification initiale, d'où les recommandations formulées dans ce dossier.



Photo : Martine Doucet



Photo : Çağkan Sayın

Portrait des plaintes par entité

Les services centraux

**SERVICE DES AFFAIRES JURIDIQUES –
BUREAU DES RÉCLAMATIONS** (105)

**SERVICE DES AFFAIRES JURIDIQUES –
COUR MUNICIPALE** (40)

**SERVICE DE LA CONCERTATION DES ARRONDISSEMENTS
ET DE L'EXPÉRIENCE CITOYENNE** (23)

SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE (2)

SERVICE DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION SOCIALE (3)

SERVICE DE L'EAU (20)

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT (3)

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.

SERVICE DES FINANCES ET DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE (49)

SERVICE DES GRANDS PARCS, DU MONT-ROYAL ET DES SPORTS (4)

SERVICE DU GREFFE (9)

SERVICE DE L'HABITATION (14)

SERVICE DES INFRASTRUCTURES DU RÉSEAU ROUTIER (4)

SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE MONTRÉAL (SPVM) (93)

SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE DE MONTRÉAL (SIM) (9)

SERVICE DE LA STRATÉGIE IMMOBILIÈRE (4)

SERVICE DE L'URBANISME ET DE LA MOBILITÉ (15)

Service des AFFAIRES JURIDIQUES— BUREAU DES RÉCLAMATIONS

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	103
2023	114
2022	115

Exemples d'enquêtes fermées en 2025

Accès au lac et exutoire pluvial : éclaircissements et questions pour un tribunal

Le citoyen est propriétaire d'un immeuble bénéficiant d'une servitude de passage sur un lot appartenant à la Ville, lui donnant accès au lac des Deux-Montagnes. Depuis 2021, il soutient que l'écoulement provenant d'une conduite d'environ 24 pouces inonde le terrain et rend l'accès au lac difficile, notamment pour l'utilisation d'une descente de bateau. Il réclame des travaux correctifs à l'arrondissement et une compensation financière.

Nos recherches révèlent que des travaux ont été réalisés sur le système de drainage pluvial et l'exutoire à l'emplacement concerné par la plainte, en 2012. Les documents indiquent que l'exutoire sur le lot en question a été reconstruit à ce moment selon les normes en vigueur à l'époque. Sur le terrain, nous avons pu observer que la localisation de l'exutoire et de l'enrochement sur le lot municipal correspond bien à ce qui est indiqué aux plans de 2011-2012. Nous constatons également un ruissellement continu vers le lac, un accès possible à pied (portage d'une petite embarcation), tandis que le passage d'un véhicule est limité, notamment par un arbre mature.

Faute d'éléments probants démontrant une diminution manifeste de la commodité de la servitude depuis 2012, aucun manquement n'est retenu de la part de l'arrondissement. Dans ces circonstances, nous concluons que seul un tribunal peut trancher, au besoin, la portée de la servitude, la perte de commodité et d'éventuels dommages.

105

Plaintes et demandes
d'informations reçues

103

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

2

Enquêtes
lancées

1

Enquête d'année
antérieure
poursuivie

Résultat
des enquêtes

2

Fondées

1

Non fondée

77 jours

Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées

Sujet des enquêtes lancées

Réclamations pour dommages matériels

2

Véhicules volés/retrouvés : un avis tardif aux lourdes conséquences

Un citoyen déplore avoir été avisé par le SPVM plus de trois mois après les faits, de la localisation de son véhicule volé, ce qui lui a causé des frais et inconvénients importants (remorquage, remisage, démarches multiples, frais de déplacement, achat d'un autre véhicule).

Notre enquête confirme des lacunes dans le suivi (communications et relais internes incomplets, canaux de communication inadaptés considérant la grève de Postes Canada), mais elle s'inscrit aussi dans un contexte où le SPVM avait déjà relevé des erreurs récurrentes et entrepris une démarche d'analyse du processus de gestion des véhicules volés/retrouvés.

À la suite de nos démarches, le SPVM accélère et formalise un plan d'action, dont plusieurs des éléments sont déjà réalisés alors que d'autres sont en cours d'élaboration ou d'implantation.

Il annule les frais de remisage et, suivant nos discussions avec le Bureau des réclamations, le citoyen reçoit une offre de règlement qu'il accepte.



Photo : Janice Chein

Service des

**AFFAIRES JURIDIQUES—
COUR MUNICIPALE**

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	44
2023	50
2022	72

40

Plaintes et demandes
d'informations reçues

37
Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

3
Enquêtes
lancées

0
Enquête d'année
antérieure
poursuivie

Résultat
des enquêtes

1
Fondée

2
Non fondées

15 jours
Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées

Sujet des enquêtes lancées

Qualité des services : comportements,
procédures et délais

3



Photo : Martine Doucet

Service de la **CONCERTATION DES ARRONDISSEMENTS ET DE L'EXPÉRIENCE CITOYENNE**

23

Plaintes et demandes d'informations reçues

21
Plaintes et demandes d'informations sans enquête

2
Enquêtes lancées

0
Enquête d'année antérieure poursuivie

Résultat des enquêtes

1
Fondée
1

Enquête en traitement au 31 décembre

174 jours
Délai de traitement de l'enquête terminée

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	22
2023	10
2022	11

Exemple d'enquête fermée en 2025



L'accessibilité ne prend pas de pause en hiver

L'Odm fait le suivi des engagements souscrits par la Ville visant à améliorer l'accessibilité hivernale pour les personnes à mobilité réduite. La saison 2024-2025 est le premier hiver où une équipe dédiée et mandatée par la ville-centre prend en charge le déneigement des débarcadères pour personne à mobilité réduite. Nous examinons plusieurs aspects : la mise à jour de la Politique de déneigement, la formation, la liste des débarcadères et la façon dont les requêtes au 311 sont traitées ainsi que la gouvernance en accessibilité universelle.

Comme on peut s'en douter, quelques enjeux ont fait surface : difficultés à déneiger en continu, problèmes liés aux équipements, obstacles sur certains débarcadères. Mais surtout, des citoyens à mobilité réduite se sont retrouvés confinés chez eux plusieurs jours après une tempête exceptionnelle.

Tout l'hiver, nous sommes en contact régulier avec les responsables municipaux pour assurer un suivi rigoureux des situations problématiques. La collaboration sans failles et l'ouverture du Service de la concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne doivent absolument être soulignées.

Il a d'ailleurs pleinement respecté ses engagements. La politique de déneigement a été modifiée et une équipe dédiée au déneigement des débarcadères a été mise sur pied. Il confirme une réduction marquée des plaintes liées aux débarcadères, en baisse d'environ 65 % par rapport à l'hiver précédent.

La Ville s'est également engagée à mettre en place un mécanisme de priorisation du déneigement lors de tempêtes exceptionnelles, afin d'intervenir d'abord dans les secteurs où la mobilité est la plus critique.

Sujets des enquêtes lancées

Accessibilité universelle	1
Qualité des services : procédures et délais	1



Photo : Maxime Tremblay

Portrait des plaintes par entité

Service du DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	3
2023	4
2022	-

2

Plaintes et demandes d'informations reçues

2

Plaintes et demandes d'informations sans enquête

0

Enquête lancée

1

Enquête d'année antérieure poursuivie

Résultat de l'enquête

1

Fondée

63 jours

Délai de traitement de l'enquête terminée



Service de la DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION SOCIALE

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	11
2023	12
2022	8

Exemples d'enquêtes fermées en 2025



Implantation d'une ressource : transparence, participation, prévisibilité

Un citoyen demande notre intervention quant à l'implantation d'une future ressource pour des personnes vulnérables dans un bâtiment de son quartier. Il est préoccupé notamment par la transparence de l'information, la communication avec les résidents du secteur sur ce projet et ses impacts possibles sur le voisinage, un quartier familial.

Nous examinons l'évolution du projet, marqué par l'absence prolongée d'un porteur communautaire et l'incertitude entourant la vocation finale du site :

- la Ville reconnaît avoir connu des difficultés en matière de communication publique dans les premières étapes du dossier
- un organisme aurait récemment démontré de l'intérêt à s'installer dans le bâtiment.

Nous rappelons à la Ville l'importance d'adopter une approche planifiée, transparente et inclusive pour l'implantation de ressources d'hébergement, particulièrement dans un contexte de méfiance citoyenne accrue. L'évolution du projet a d'ailleurs été marquée par des communications insuffisantes, notamment l'absence de mise à jour de la page web dédiée pendant près d'un an. Nous demandons donc qu'elle soit actualisée sans délai, de manière à offrir aux résidents une information fiable, à jour et accessible.

Nous obtenons des engagements clairs de la Ville : dès la confirmation d'un porteur de projet, le service mettra en œuvre un plan de gestion des parties prenantes visant une communication proactive, une participation citoyenne appropriée et une meilleure prévisibilité dans les quartiers concernés.

Le service communiquera de façon proactive avec l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie afin que le site soit mis à jour à mesure que le projet évolue.

3

Plaintes et demandes d'informations reçues

2

Plaintes et demandes d'informations sans enquête

1

Enquête lancée

2

Enquêtes d'années antérieures poursuivies

Résultat des enquêtes

2

Fondées

1

Enquête en traitement au 31 décembre

258 jours

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées

Sujet de l'enquête lancée

Accessibilité universelle

1



Photo : ABlckhin

Service de la DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION SOCIALE

Exemples d'enquêtes fermées en 2025 (suite)



L'accessibilité universelle : une reddition de comptes désormais structurante

En 2023, dans le cadre de notre enquête systémique sur le déneigement des débarcadères, nous constatons un manque de coordination et d'imputabilité des instances municipales responsables de l'accessibilité universelle. Une de nos recommandations visait à améliorer l'imputabilité de la Ville de Montréal face à ses obligations en cette matière. En réponse à cette recommandation, la Ville s'engage à mettre en place une gouvernance plus solide et concertée, confirmant qu'elle travaille déjà à définir un modèle de reddition de comptes.

Nous estimons que cet engagement est respecté.

La Ville confirme avoir complété cette démarche en 2025. Elle a instauré un nouveau mécanisme de reddition de comptes en accessibilité universelle. Désormais, tous les services et arrondissements devront mettre à jour leur plan en accessibilité universelle deux fois par année et définir des cibles mesurables. Ils présenteront leurs progrès en commission publique, c'est-à-dire que les citoyennes et citoyens pourront assister à ces séances et poser leurs questions aux responsables.

Le suivi du Plan d'accessibilité universelle a été transféré au Bureau des commissaires relevant de la direction générale de la Ville de Montréal. Des postes spécialisés ont été créés pour coordonner et soutenir les unités administratives dans cette démarche.

Ce modèle vise à mobiliser les équipes et à s'assurer que les engagements pris en accessibilité universelle par les unités soient réellement suivis, mesurés et améliorés dans le temps.



Service de l'EAU

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	16
2023	26
2022	31

Exemples d'enquêtes fermées en 2025

Facturation révisée pour des renseignements inexacts : cap sur l'équité

En 2024, deux citoyennes sur la même rue demandent notre intervention. Elles viennent de recevoir une facture d'environ 1 300 \$ pour le remplacement de leur entrée d'eau en plomb dans le cadre du programme municipal. Pourtant, avant les travaux en 2022, les représentants de la ville – l'entrepreneur et le surveillant de chantier – leur avaient dit que ce serait gratuit, leur branchement se trouvant à moins d'un mètre de la limite de propriété. Cette information avait même été écrite dans un document signé par tous.

Les citoyennes sont donc surprises de recevoir une facture. Elles nous expliquent que, si elles avaient eu la bonne information, elles auraient pu comparer les prix ailleurs. Notre enquête montre clairement que les renseignements donnés avant les travaux étaient erronés.

En effet, nous confirmons que le règlement de la Ville prévoit qu'un minimum d'un mètre doit être facturé pour ce type de travaux, même si la section changée est plus courte. Les travaux étaient donc bel et bien facturables. L'erreur de communication est toutefois réelle et produit un impact direct sur les citoyennes.

Notre analyse met en évidence un manquement à l'obligation d'information envers les citoyens. Des renseignements inexacts – confirmés par écrit – ont été communiqués, ce qui a limité la capacité des personnes concernées à exercer un choix pleinement éclairé.

La Ville accepte de réduire les factures à 500 \$, soit plus de 50 % de réduction. Ce montant est conforme aux niveaux de facturation antérieurs observés pour des situations analogues.

20

Plaintes et demandes d'informations reçues

14

Plaintes et demandes d'informations sans enquête

6

Enquêtes lancées

7

Enquêtes d'années antérieures poursuivies

Résultat des enquêtes

5

Fondées

2

Non fondées

6

Enquêtes en traitement au 31 décembre

353 jours

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées

Sujets des enquêtes lancées

Travaux publics : aqueduc et égouts	3
Nuisances	1
Qualité des services : communications	1
Taxes	1



Service de l'EAU

Exemples d'enquêtes fermées en 2025 (suite)

Travaux spéciaux liés au remplacement d'entrées d'eau : deux interventions révélatrices

En 2024, deux citoyens demandent notre intervention après avoir reçu des factures élevées pour des « travaux spéciaux » effectués dans le cadre du programme de remplacement des entrées d'eau en plomb. Dans les deux cas, nos enquêtes mettent en évidence des problèmes similaires.

Dans un cas, le propriétaire est informé seulement quelques jours avant les travaux, qu'un forage et une excavation lui seront facturés 4 200 \$, en plus des frais habituels. Les documents fournis sont incomplets, remplis après coup ou erronés. Aucun détail ne justifie le montant de 3 500 \$ pour un forage réalisé en une seule journée.

Dans le second cas, le citoyen n'a pas été informé au préalable des travaux spéciaux devant être réalisés. Pourtant, la veille des travaux, on lui apprend qu'une « fourchette » de plomberie coûtera 2 000 \$ (500 \$ par branche). Les travaux durent moins de deux heures, et le délai trop court empêche toute comparaison de prix sur le marché. Là aussi, les coûts ne sont pas documentés ni ventilés comme le prévoit la procédure applicable.

À l'issue de notre analyse, deux conclusions s'imposaient. D'une part, la facture liée au forage devait être annulée, aucune justification suffisante n'ayant pas été fournie et la procédure n'ayant pas été respectée. D'autre part, la facture relative à la fourchette quadruple devait être révisée à la baisse afin de correspondre aux prix raisonnables observés sur d'autres chantiers (800 \$ à 1 200 \$).

Prenant acte de ces constats, la direction du Service de l'eau annule les frais contestés pour le forage et accepte la réduction proposée pour la fourchette. Elle s'engage en outre à renforcer ses procédures et à en définir les modalités d'application.



Service de l'ENVIRONNEMENT

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	5
2023	12
2022	5

3

Plaintes et demandes d'informations reçues

0

Plainte et demande d'information sans enquête

3

Enquêtes lancées

10

Enquêtes d'années antérieures poursuivies

Résultat des enquêtes

10

Fondées

3

Non fondées

376 jours

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées

Sujets des enquêtes lancées

Nuisances	2
Environnement et développement durable	1

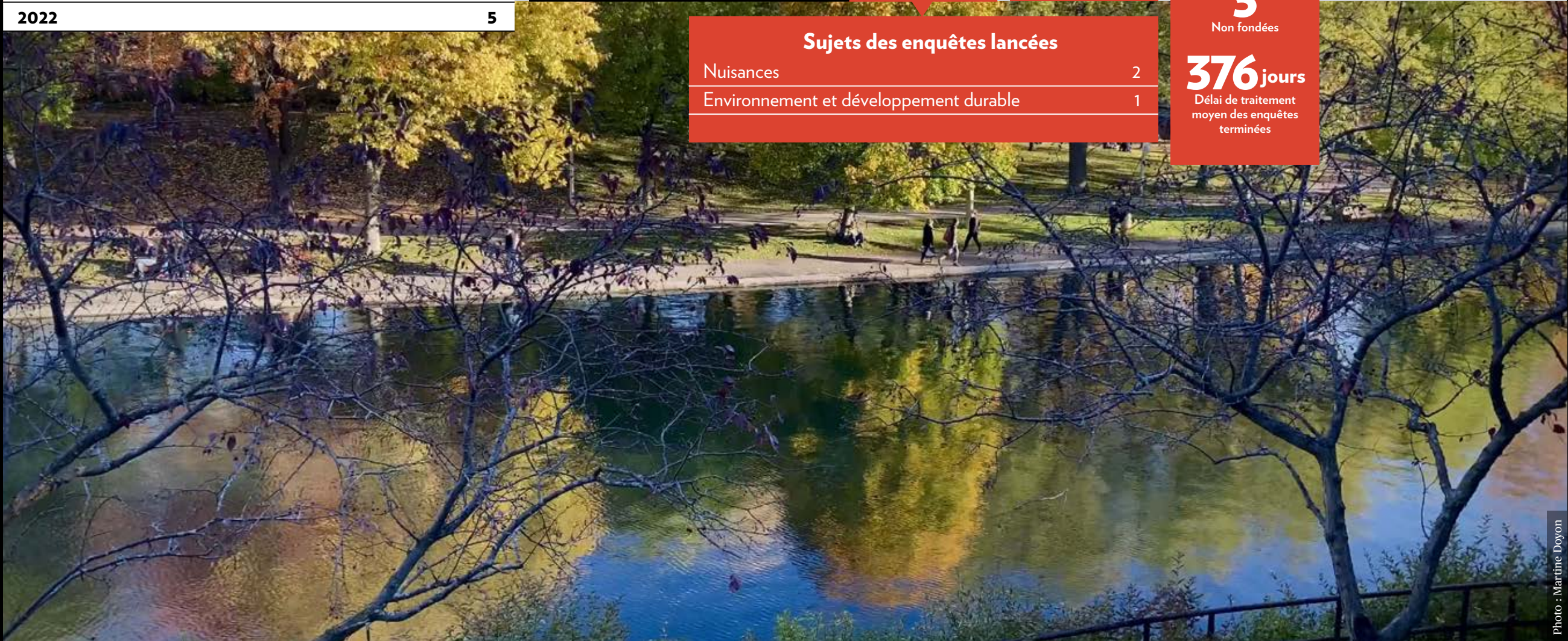


Photo : Martine Doyon

Service des FINANCES ET DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	37
2023	42
2022	38

49

Plaintes et demandes d'informations reçues

45
Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

4
Enquêtes
lancées

1
Enquête d'année
antérieure
poursuivie

Résultat
des enquêtes

1
Fondée

3
Non fondées

1
Enquête en traitement
au 31 décembre

145 jours
Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées

Sujets des enquêtes lancées

Qualité des services : communications, procédures et délais	2
Appels d'offres et contrats	1
Taxes	1



Photo : Portraits de Montréal

Portrait des plaintes par entité

Service des
**GRANDS PARCS,
DU MONT-ROYAL
ET DES SPORTS**

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	13
2023	3
2022	25

4

Plaintes et demandes
d'informations reçues

3

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

1

Enquête
lancée

1

Enquête d'année
antérieure
poursuivie

Résultat
des enquêtes

1

Fondée

1

Non fondée

128 jours

Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées

Sujet de l'enquête lancée

Sports, loisirs et jardins communautaires

1



Photo : Martine Doyon

Portrait des plaintes par entité

Service du GREFFE

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	20
2023	3
2022	1

Exemple d'enquête fermée en 2025

Participer aux conseils : ce que permettent (et limitent) les règles

Un citoyen allègue une « censure » lors des périodes de questions aux conseils de l'arrondissement de LaSalle, du conseil municipal et du conseil d'agglomération, soutenant que certaines questions transmises en ligne n'auraient pas été lues fidèlement et que des demandes au 311 à ce propos seraient demeurées sans suite. Nous faisons enquête et analysons notamment le traitement de 20 questions soumises en ligne afin d'en vérifier la conformité administrative. Nous rappelons que les décisions discrétionnaires des élus à l'égard de la gestion des assemblées ne relèvent pas du pouvoir d'intervention de l'ombudsman.

Les textes encadrant les assemblées précisent l'admissibilité des questions : à LaSalle, une question est irrecevable, entre autres, si elle comporte un préambule inutile, une déduction ou des propos séditieux ou injurieux ; des règles équivalentes s'appliquent au conseil municipal et à l'agglomération. Au conseil municipal, une seule question en ligne par personne et par réunion est permise ; l'ordre des questions web est déterminé par tirage au sort, et la période de questions est encadrée dans le temps, comme à l'agglomération. Partout, la présidence applique les règles et tranche les questions incidentes pour la bonne marche des travaux.

Nos constatations :

Arrondissement de LaSalle – La question signalée comme non lue a été jugée irrecevable (préambule inutile, déduction) ; une rencontre proposée par la mairesse a été déclinée par le citoyen. Deux autres questions ont été lues à des assemblées distinctes, dont l'une en partie.

Conseil municipal – Sur 11 questions, 4 ont été lues ; 6 ont été refusées en raison de la règle « une question en ligne par personne et par réunion » et 1 n'a pas été lue faute de temps après le tirage.

Conseil d'agglomération – 6 questions ont été lues, parfois résumées ou orientées vers un élu désigné, des pratiques expressément permises.

Aucune irrégularité administrative n'a été constatée dans le traitement des questions examinées. Nous réaffirmons l'importance des interventions citoyennes et espérons que ces précisions sur les règles encadrant à la fois la présentation des questions et leur recevabilité les faciliteront dans le futur.

9

Plaintes et demandes d'informations reçues

8

Plaintes et demandes d'informations sans enquête

1

Enquête lancée

3

Enquêtes d'années antérieures poursuivies

Résultat des enquêtes

1

Fondée

3

Non fondées

29 jours

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées

Sujet de l'enquête lancée

Participation citoyenne

1



Photo : Martine Doyon

Service de l'HABITATION

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	16
2023	20
2022	21

Exemple d'enquête fermée en 2025

Suspension du Programme d'adaptation de domicile : deux dossiers fermés

Ce qui s'est passé

- Le Gouvernement du Québec a suspendu, jusqu'à nouvel ordre, le Programme d'adaptation de domicile (PAD) administré par la Société d'habitation du Québec.
- L'entente du gouvernement avec la Ville pour l'application du PAD à Montréal (PADM) n'a pas été renouvelée.
- Depuis le 1^{er} avril 2025, la Ville n'est pas en mesure d'accepter de nouvelles demandes ; les demandes doivent être acheminées à la SHQ qui elle-même n'en traite plus tant que le programme n'est pas réactivé.

Conséquence pour nos enquêtes

Dans ce contexte, nous avons dû fermer en 2025 deux dossiers en cours liés au PADM portant respectivement sur :

- Les délais de traitement des demandes de subvention.
- L'absence d'option de subvention rétroactive au PADM, contrairement au programme de la SHQ offert ailleurs au Québec.

Pourquoi c'est important

Cette suspension retarde des travaux essentiels pour des personnes en situation de handicap, qui comptent sur ces adaptations pour vivre chez elles de façon sécuritaire et autonome. Nous espérons une reprise rapide du programme.

14

Plaintes et demandes d'informations reçues

12

Plaintes et demandes d'informations sans enquête

2

Enquêtes lancées

2

Enquêtes d'années antérieures poursuivies

Résultat des enquêtes

3

Non fondées

1

Enquête en traitement au 31 décembre

82 jours

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées

Sujets des enquêtes lancées

Qualité des services : procédures et délais 1

Subventions 1



Photo : Portraits de Montréal

Service des INFRASTRUCTURES DU RÉSEAU ROUTIER

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	6
2023	6
2022	23

4

Plaintes et demandes d'informations reçues

2

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

2

Enquêtes
lancées

4

Enquêtes d'années
antérieures
poursuivies

Résultat
des enquêtes

5

Fondées

1

Enquête en traitement
au 31 décembre

212 jours

Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées

Sujets des enquêtes lancées

Nuisances	1
Sécurité	1



Photo : Portraits de Montréal

Portrait des plaintes par entité

Service de POLICE DE LA VILLE DE MONTRÉAL (SPVM)

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	67
2023	80
2022	67

Exemple d'enquête fermée en 2025

Véhicules volés/retrouvés : un avis tardif aux lourdes conséquences

Un citoyen déplore avoir été avisé par le SPVM plus de trois mois après les faits, de la localisation de son véhicule volé, ce qui lui a causé des frais et inconforts importants (remorquage, remisage, démarches multiples, frais de déplacement, achat d'un autre véhicule).

Notre enquête confirme des lacunes dans le suivi (communications et relais internes incomplets, canaux de communication inadéquats considérant la grève de Postes Canada), mais elle s'inscrit aussi dans un contexte où le SPVM avait déjà relevé des erreurs récurrentes et entrepris une démarche d'analyse du processus de gestion des véhicules volés/retrouvés.

À la suite de nos démarches, le SPVM accélère et formalise un plan d'action, dont plusieurs des éléments sont déjà réalisés alors que d'autres sont en cours d'élaboration ou d'implantation.

Il annule les frais de remisage et, suivant nos discussions avec le Bureau des réclamations, le citoyen reçoit une offre de règlement qu'il accepte.

93

Plaintes et demandes d'informations reçues

91
Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

2
Enquêtes
lancées

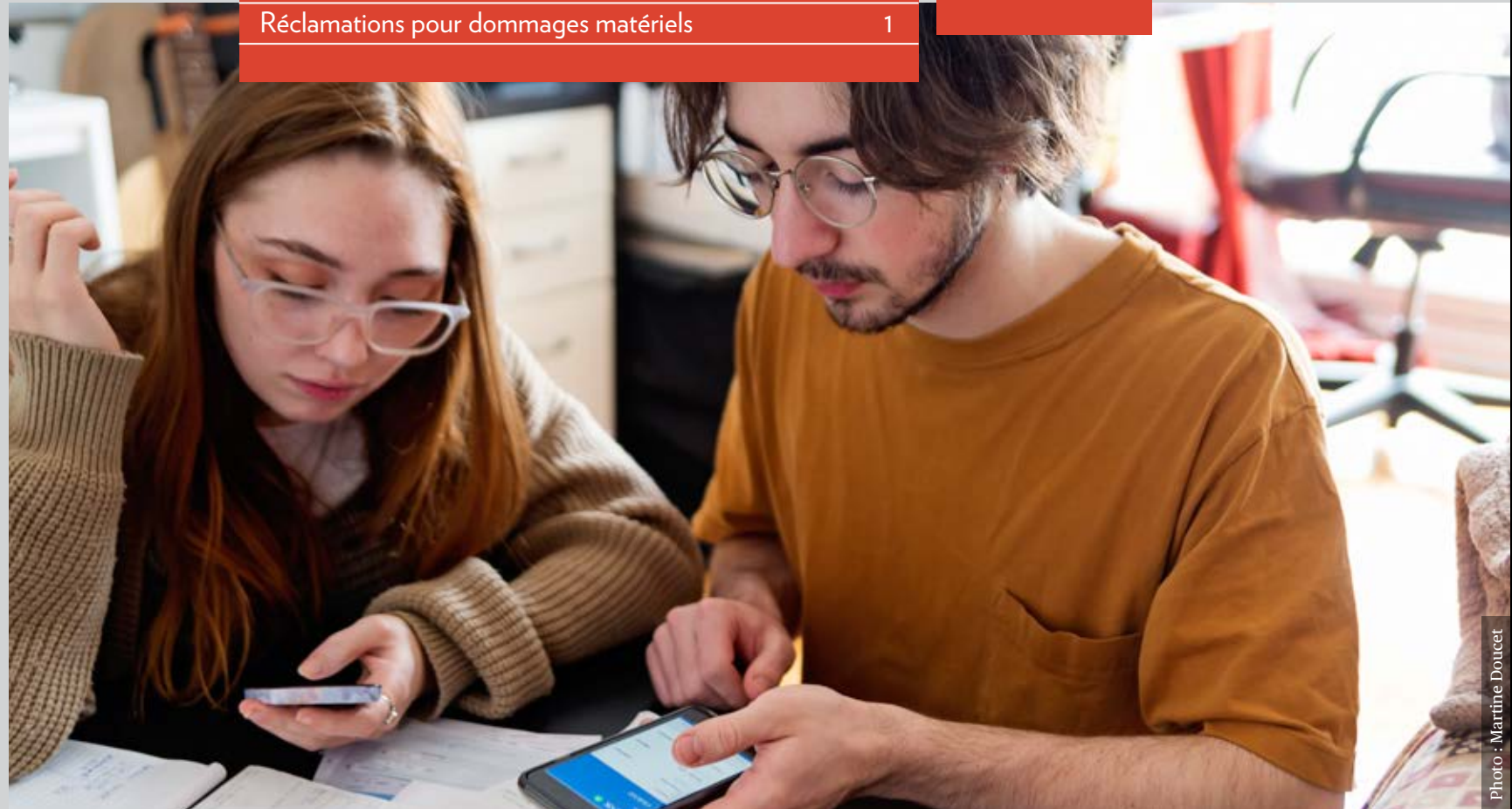
0
Enquête d'année
antérieure
poursuivie

Résultat
des enquêtes
2
Fondées

85 jours
Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées

Sujets des enquêtes lancées

Fourrière	1
Réclamations pour dommages matériels	1



Portrait des plaintes par entité

Service de
**SÉCURITÉ INCENDIE
DE MONTRÉAL (SIM)**

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	17
2023	10
2022	5

9

Plaintes et demandes
d'informations reçues

8

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

1

Enquête
lancée

1

Enquête d'année
antérieure
poursuivie

Résultat
des enquêtes

1

Fondée

1

Enquête en traitement
au 31 décembre

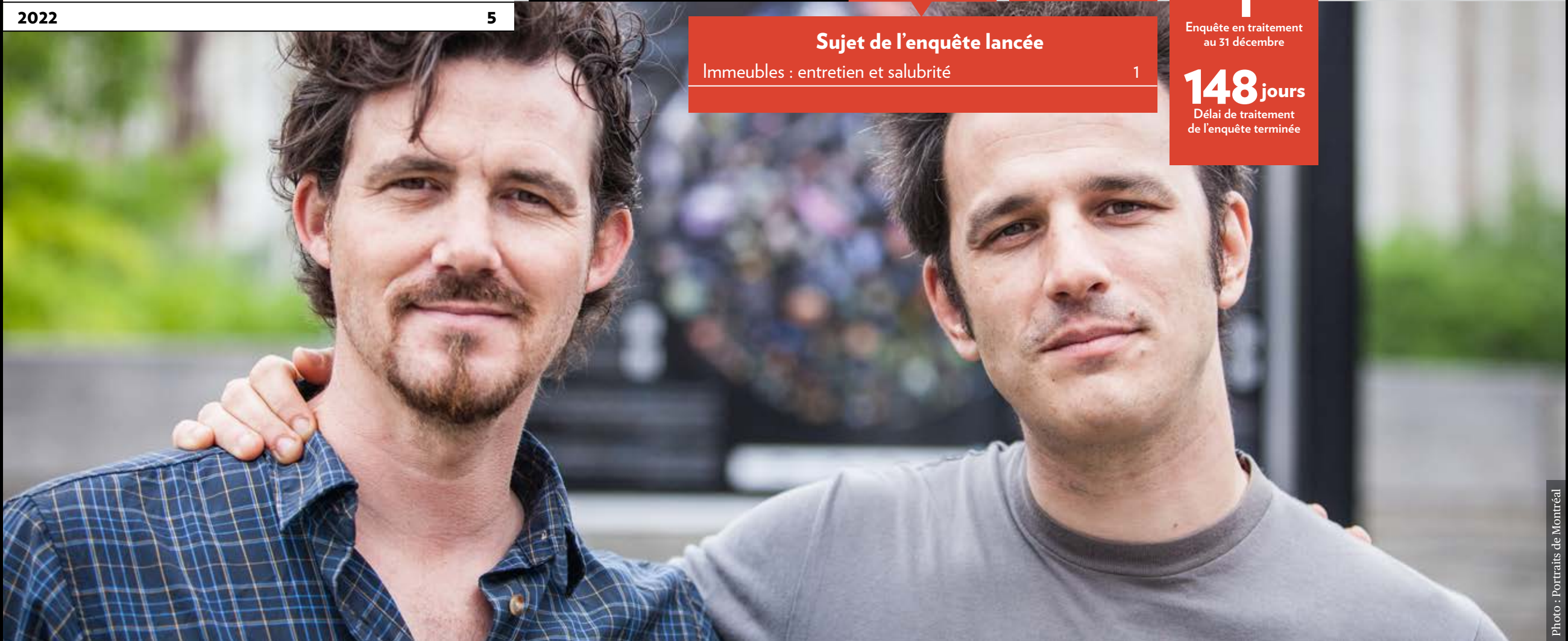
148 jours

Délai de traitement
de l'enquête terminée

Sujet de l'enquête lancée

Immeubles : entretien et salubrité

1



Portrait des plaintes par entité

Service de
la STRATÉGIE
IMMOBILIÈRE

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	2
2023	4
2022	-

4

Plaintes et demandes
d'informations reçues

3

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

1

Enquête
lancée

0

Enquête d'année
antérieure
poursuivie

1

Enquête
en traitement au
31 décembre

Sujet de l'enquête lancée

Domaine public : occupation

1

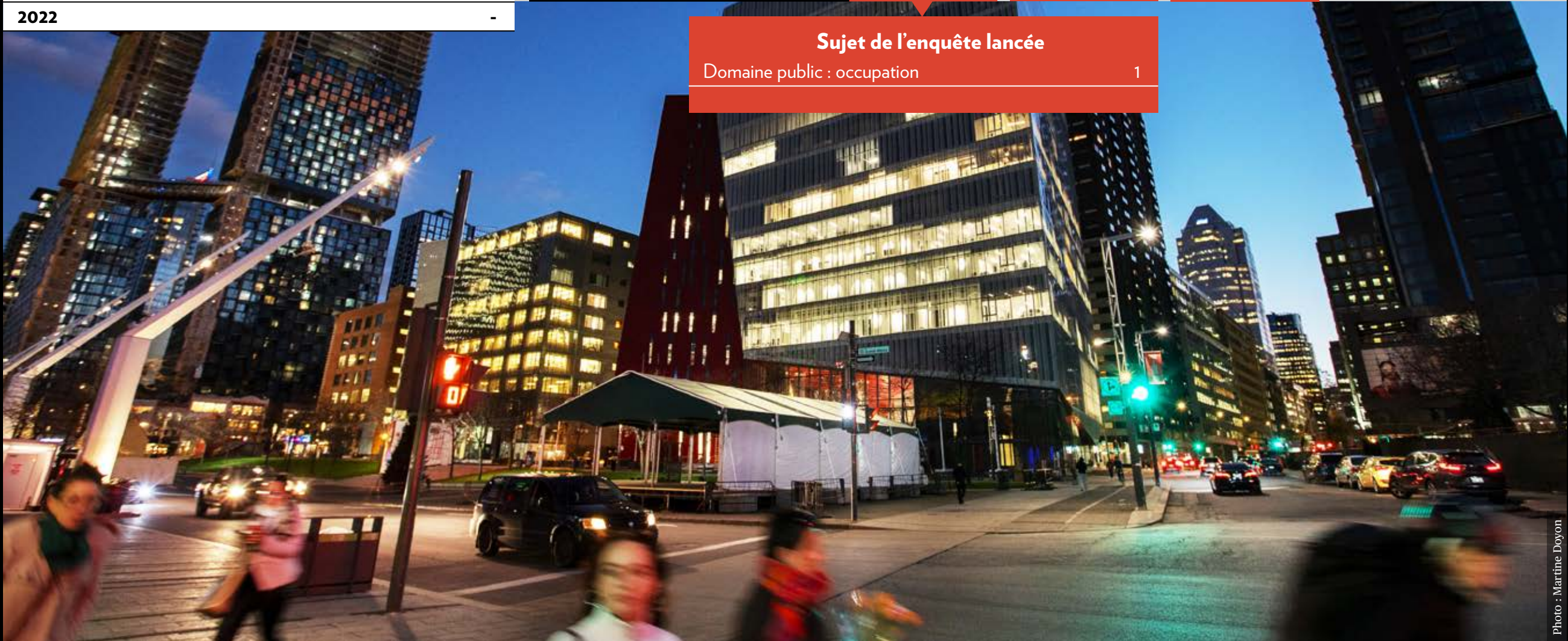


Photo : Martine Doyon

Portrait des plaintes par entité

Service de l'URBANISME ET DE LA MOBILITÉ

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	13
2023	10
2022	6

Exemple d'enquête fermée en 2025



Corridor de mobilité durable Henri-Bourassa – Suivi des engagements (Phase I)

En 2024, plusieurs résidentes et résidents d'Ahuntsic-Cartierville ont contesté la décision d'aménager la première phase du corridor de mobilité durable sur le boulevard Henri-Bourassa entre l'avenue Marcellin-Wilson et la rue Lajeunesse, qui comprend un tronçon du Réseau express vélo (REV) et un service rapide par bus (SRB). Ces personnes ont notamment soulevé des enjeux de sécurité liés aux nouveaux aménagements.

À la suite de notre intervention dans ce dossier antérieur, le Service de l'urbanisme et de la mobilité (SUM) s'est engagé à communiquer à l'Ombudsman de Montréal les résultats du monitoring de la circulation et de la sécurité, ainsi que toute étude d'impact pertinente, au plus tard à l'automne 2025 pour une version préliminaire de certains résultats, puis au cours du premier trimestre de 2026 pour le rapport final.

En mai 2025, notre bureau lance donc un suivi spécifique pour vérifier l'état d'avancement de ces engagements et les mesures prises pour assurer leur mise en œuvre. Des discussions et nombreux allers-retours s'ensuivent avec le service qui nous indique éventuellement que les résultats ne sont attendus qu'à l'automne 2026. Nous insistons afin de devancer cette date pour les volets circulation et sécurité du plan de suivi, conformément à l'engagement pris par le service. Le 3 février 2026, nous recevons un rapport préliminaire post-implantation, actuellement à l'étude par notre bureau.

Par ailleurs, en novembre 2025, une nouvelle demande d'intervention nous est adressée par un citoyen de l'arrondissement, soulevant également des enjeux de sécurité et de fluidité de la circulation avec le nouvel aménagement. Ce dossier demeure en cours de traitement.

Prochaine étape : nous poursuivons un suivi serré de l'échéancier et de la qualité des analyses transmises par le SUM, avec une attention particulière portée aux constats touchant la sécurité des personnes.

15

Plaintes et demandes d'informations reçues

7

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

8

Enquêtes
lancées

3

Enquêtes d'années
antérieures
poursuivies

Résultat
des enquêtes

2

Fondées

5

Non fondées

4

Enquêtes en traitement
au 31 décembre

61 jours

Délai de traitement
moyen des enquêtes
terminées

Sujets des enquêtes lancées

Sécurité	5
Accessibilité universelle	1
Nuisances	1
Voies cyclables	1



Photo : Portraits de Montréal



Photo : Nicolas McComber

Portrait des plaintes par entité

Les autres entités

AGENCE DE MOBILITÉ DURABLE (AMD) (88)

COMMISSION DES SERVICES ÉLECTRIQUES DE MONTRÉAL (CSEM) (2)

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (OMHM) (72)

**SOCIÉTÉ D'HABITATION ET DE DÉVELOPPEMENT
DE MONTRÉAL (SHDM) (3)**

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.

AGENCE DE MOBILITÉ DURABLE (AMD)

Année	Plaintes et demandes d'informations reçues
2024	97
2023	60
2022	55

Exemples d'enquêtes fermées en 2025

Délivrance répétée de constats de stationnement injustifiés

Un citoyen se plaint que sa conjointe et lui reçoivent à répétition des constats de stationnement dans une zone mixte (parcomètres et vignettes), malgré une vignette valide. Il déplore également que ses multiples démarches auprès de l'AMD pour faire retirer les constats, preuves à l'appui, et pour faire cesser la délivrance de constats erronés ne donnent pas de résultat. Il doit donc consacrer du temps et de l'énergie pour contester les constats d'infraction.

Notre enquête révèle que plusieurs constats ont été délivrés à tort dans les dernières années. Plusieurs de ceux-ci ont été retirés à la demande de l'AMD ou à la suite des démarches du citoyen auprès de la Cour municipale.

L'AMD reconnaît des enjeux opérationnels, et des rappels ont été faits aux agents quant à l'obligation d'effectuer les vérifications visuelles nécessaires (examen de la signalisation, de la vignette et nécessité de dégager les parebrises enneigés pour repérer les vignettes).

De plus, l'AMD nous indique que plusieurs projets sont en cours pour améliorer la situation et réduire le risque d'erreurs, notamment la numérisation complète de l'espace en bordure de rue pour avoir toute l'information relative à la réglementation, l'implantation d'un système intégré de gestion des permis (vignettes) et le déploiement d'un système de lecture automatisée des plaques d'immatriculation (LAPI), qui sera interconnecté avec ces nouveaux outils.

À notre demande, l'AMD analyse l'ensemble des constats délivrés dans la zone mixte concernée sur une période de 15 mois : sur 56 constats, 15 avaient déjà été annulés après vérification et 11 avaient été remis à des véhicules pourtant munis d'une vignette. L'agence s'engage donc à vérifier le statut des dossiers à la Cour municipale et procéder aux retraits possibles.

88

Plaintes et demandes d'informations reçues

83
Plaintes et demandes d'informations sans enquête

5
Enquêtes lancées

2
Enquêtes d'années antérieures poursuivies

Résultat des enquêtes

4
Fondées

3
Non fondées

113 jours
Délai de traitement moyen des enquêtes terminées

Sujets des enquêtes lancées

Constats d'infraction	3
Accessibilité universelle	1
Qualité des services : procédures et délais	1



Photo : Portraits de Montréal

AGENCE DE MOBILITÉ DURABLE (AMD)

Exemples d'enquêtes fermées en 2025 (suite)

Constat retiré après la pose non conforme d'une signalisation d'arrêt d'autobus

Un citoyen conteste un constat d'infraction délivré tôt le 1^{er} avril 2025, après que sa fille eut stationné la veille près de la résidence familiale. L'infraction reprochée est d'avoir immobilisé le véhicule dans une zone réservée aux transports collectifs. Le citoyen soutient que la signalisation d'arrêt d'autobus liée à un détour sur la rue Sherbrooke a été installée quelques minutes avant la délivrance du constat, et il transmet des vidéos à l'appui.

Notre bureau joint l'AMD, la Société de transport de Montréal (STM) et l'arrondissement. L'enquête établit que, dans ce contexte de chantier, la STM a installé de son propre chef une signalisation permanente plutôt qu'une signalisation temporaire prévue au permis d'occupation du domaine public, sans aviser l'arrondissement. Celui-ci qualifie la situation « d'arbitraire » et rappelle que les procédures usuelles n'ont pas été suivies, de sorte que l'agent de l'AMD ne pouvait savoir que le panneau venait d'être posé.

Initialement, l'AMD considère que le dossier ne relève pas de circonstances exceptionnelles justifiant une demande de retrait du constat à la cour municipale. À la lumière des faits mis en évidence par notre enquête, elle révisé sa position et le retrait du constat est accordé. Impact : le citoyen évite d'avoir à se présenter à la Cour municipale pour contester le constat reçu.



Photo : Martine Doyon

COMMISSION DES SERVICES ÉLECTRIQUES DE MONTRÉAL (CSEM)

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	1
2023	1
2022	-

2

Plaintes et demandes d'informations reçues

1

Plainte et demande d'information sans enquête

1

Enquête lancée

0

Enquête d'année antérieure poursuivie

Résultat de l'enquête

1

Non fondée

73 jours

Délai de traitement de l'enquête terminée

Sujet de l'enquête lancée

Travaux publics : aqueduc et égouts

1

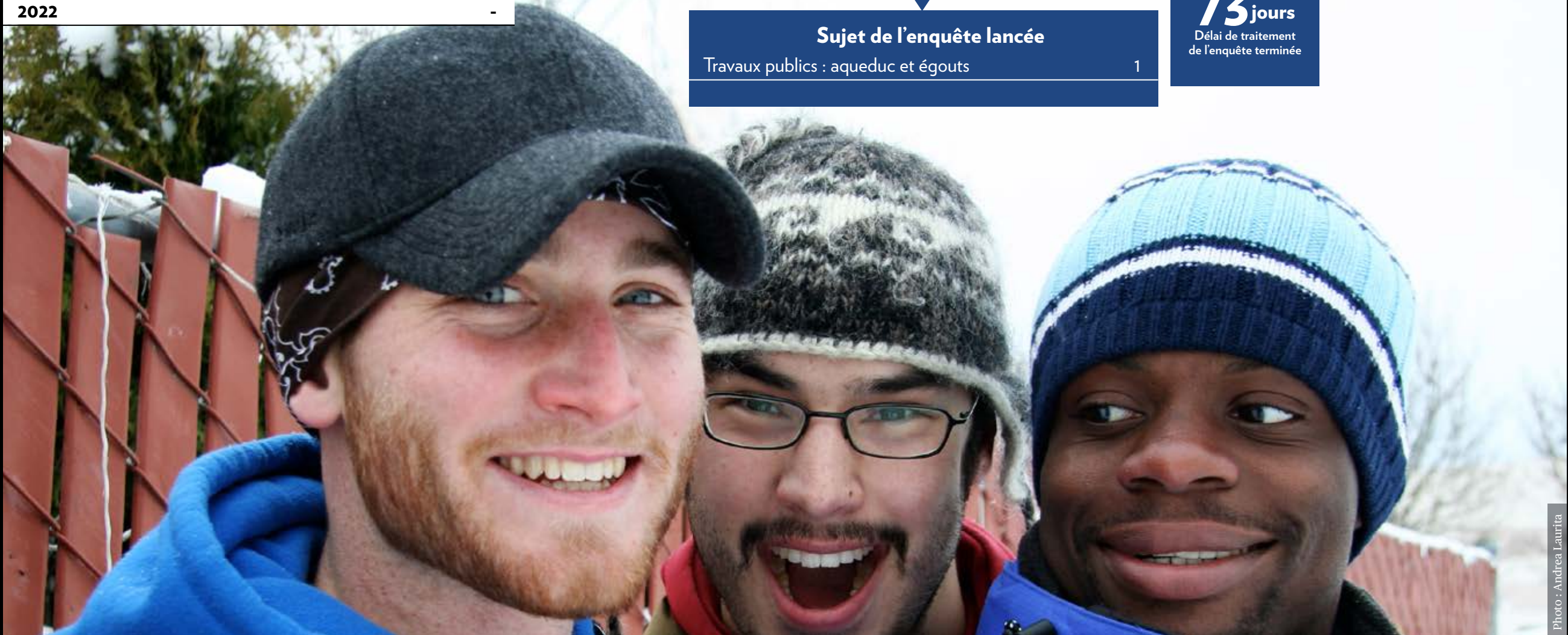


Photo : Andrea Laurita

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (OMHM)

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	72
2023	54
2022	53

Exemples d'enquêtes fermées en 2025

Accès à un logement adapté : subvention rétablie

Après avoir dû quitter un logement subventionné, qu'elle considère insalubre et inadapté, une citoyenne vivant avec un handicap sévère et mère monoparentale de deux enfants, trouve un 6 ½ mieux configuré, approximativement au même prix que le logement abandonné, soit à 2 500 \$/mois. L'OMHM lui indique toutefois que le loyer doit respecter les barèmes du PSL, soit ici un loyer mensuel maximum de 1 880 \$. Elle sollicite notre intervention le 25 septembre 2025 et emménage dans le nouveau logement le 1^{er} octobre suivant.

Nous apprenons que la subvention du logement précédent relevait du PSL pour personnes à mobilité réduite (PSL-HAN), dont le plafond pour le loyer est supérieur à celui du PSL régulier afin de tenir compte des coûts d'adaptation de cette catégorie de domicile. Comme le bail précédent a été résilié, il ne s'agit pas d'un transfert : la demande doit être traitée comme nouvelle et le loyer mensuel ne doit pas excéder 2 285 \$.

Nous établissons avec l'OMHM les deux conditions concrètes pour soutenir la subvention du nouveau logement : ajuster le loyer à 2 285 \$ et fournir une attestation d'ergothérapie confirmant que le logement répond aux besoins fonctionnels.

Résultat. Le bail est corrigé, l'attestation transmise et une visite confirme la conformité. Le propriétaire signe l'entente de subvention. Le versement est autorisé rétroactivement au 1^{er} novembre 2025. Le dossier est réglé à la satisfaction de la citoyenne.

À retenir. Avant de signer un bail ou de déménager, communiquer avec l'OMHM permet d'éviter des difficultés administratives ; en cas de délais ou d'incertitudes, notre intervention en amont facilite un dénouement rapide et conforme aux règles.

Bien que les dossiers soient réglés pour cet organisme, notre bureau demeure préoccupé par les lacunes constatées et décide d'ouvrir un dossier à son initiative afin de réaliser une analyse systémique. Ce dossier est toujours en cours.

72

Plaintes et demandes d'informations reçues

55
Plaintes et demandes d'informations sans enquête

17
Enquêtes lancées

6
Enquêtes d'années antérieures poursuivies

Résultat des enquêtes

10
Fondées

6
Non fondées

7

Enquêtes en traitement au 31 décembre

97 jours

Délai de traitement moyen des enquêtes terminées

Sujets des enquêtes lancées

Accès au logement abordable	9
Accessibilité universelle	2
Immeubles : entretien et salubrité	2
Qualité des services : procédures et délais	2
Relations entre locataires et propriétaires (en lien avec la Ville de Montréal)	2



Photo : Portraits de Montréal

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (OMHM)

Exemples d'enquêtes fermées en 2025 (suite)



Retards et confusion dans le traitement de demandes pour des femmes vulnérables

Un organisme qui accompagne des femmes en situation de grande vulnérabilité dénonce des délais de traitement importants de l'OMHM dans le cadre des demandes liées au Programme de supplément au loyer (PSL). Ces retards compromettent l'accès au logement de certaines clientes.

Considérant l'urgence de la situation, particulièrement dans un contexte de crise du logement, l'Ombudsman ouvre rapidement une enquête. Au fil des échanges, l'organisme transmet plusieurs dossiers supplémentaires, révélant des problèmes récurrents : délais ou absence de réponse, informations contradictoires sur les formulaires à utiliser, demandes perdues, etc.

L'Ombudsman demande la vérification prioritaire de sept dossiers urgents. L'intervention mène à une rencontre entre l'organisme et l'OMHM, au cours de laquelle les procédures du PSL sont clarifiées. L'OMHM reconnaît notamment être à l'origine d'une confusion sur le bon formulaire à remplir pour les demandes d'admission, entraînant des retards injustifiés. À la suite de cette rencontre, trois citoyennes se voient confirmer leur admissibilité au PSL. D'autres, qui demandaient des transferts, reçoivent également des réponses, variant selon le cas. Un canal de communication direct est aussi établi entre l'OMHM et l'organisme afin de pouvoir aborder tout problème futur.

Bien que les dossiers soient réglés pour cet organisme, notre bureau demeure préoccupé par les lacunes constatées et décide d'ouvrir un dossier à son initiative afin de réaliser une analyse systémique. Ce dossier est toujours en cours.



Photo : Portraits de Montréal

Loyer doublé par erreur : l'OdM fait corriger la facture

Un locataire de logement à loyer modique voit son loyer de 2025 augmenter du simple au double, passant à 686 \$. Selon lui, ce montant repose sur un calcul erroné de ses revenus. L'OMHM aurait utilisé son revenu brut de 2024, alors qu'une partie importante de ce montant provenait d'un ajustement administratif entre organismes gouvernementaux. Il s'agit d'une somme que le locataire n'a jamais reçue.

Les documents fournis démontrent que son revenu réellement gagné était nettement plus bas.

L'enquête a mis en lumière que la procédure spécifique aux remboursements administratifs entre organismes gouvernementaux n'avait pas été appliquée lors de l'établissement du loyer. Après analyse et réception des preuves nécessaires, le loyer a été recalculé correctement et les frais engagés devant le Tribunal administratif du logement sont crédités au locataire.

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

Année Plaintes et demandes d'informations reçues

2024	9
2023	10
2022	18

3

Plaintes et demandes
d'informations reçues

3

Plaintes et
demandes
d'informations
sans enquête

0

Enquête
lancée

1

Enquête d'année
antérieure
poursuivie

Résultat
de l'enquête

1

Fondée

395 jours

Délai de traitement
de l'enquête terminée



Photo : Portraits de Montréal



OMBUDSMAN
DE MONTRÉAL
Bienveillance et équité