



## **PRÉSENTATION BUDGÉTAIRE POUR L'ANNÉE 2011**

**SOUMISE À LA COMMISSION DU BUDGET 2011**  
Par Me Johanne Savard, ombudsman

## *Historique du poste*

Le poste d'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a été créé en 2002, à la suite des travaux du *Chantier sur la Démocratie* du Sommet de Montréal 2002 : lors de ce chantier, la Ville de Montréal s'était, en effet, engagée à ce qu'une personne **neutre, apolitique et indépendante de l'administration municipale et des élus** soit chargée d'intervenir, en dernier recours, pour aider les citoyens qui se sentent lésés à la suite d'une décision de la Ville de Montréal ou de ses représentants à régler leur dossier.

Le 19 août 2002, le Conseil de la Ville adoptait donc le *Règlement sur l'ombudsman* créant le poste d'ombudsman et définissant son mandat général. La juridiction de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a ensuite été élargie, le 1<sup>er</sup> janvier 2006, avec l'entrée en vigueur de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* : l'ombudsman offre, en effet, le seul recours disponible aux citoyens qui sont d'avis que la Ville, ses représentants ou ses élus ne respectent pas les engagements stipulés dans cette charte.

La titulaire du poste, Me Johanne Savard, est entrée en fonction en 2003. Me Savard n'avait alors aucun lien professionnel ou personnel avec la Ville de Montréal, ses gestionnaires ou ses élus. Le Conseil de la Ville a renouvelé son mandat à l'unanimité, en 2007.

Le bureau de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est constitué de personnes compétentes et dédiées, ayant à cœur la qualité des services municipaux et des relations entre la Ville de Montréal et ses citoyens. Elles interviennent en regard de la légalité mais aussi, de la **justice** et de l'**équité** des décisions municipales.

Depuis sa création, la crédibilité de l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** s'est constamment accrue : la qualité et l'impact positif de ses interventions, tant pour les citoyens que pour l'administration municipale, sont incontestables. Ce bureau a vraiment fait ses preuves en tant qu'**outil de démocratie participative** contribuant à l'**amélioration continue de la qualité des services municipaux et des processus décisionnels**. De plus en plus de citoyens lui soumettent des dossiers de plus en plus complexes. L'existence d'un tel poste, au sein de la Ville, contribue également à l'image positive de la Ville et de tous ses représentants.

## *Mandat de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL*

- Recevoir les plaintes des citoyens (en dernier recours) ou initier des enquêtes de sa propre initiative, lorsqu'une décision, action, omission ou recommandation de la Ville de Montréal, d'une société paramunicipale, d'une société contrôlée par la Ville ou d'un mandataire de la Ville est susceptible de léser ou d'avoir lése un ou des citoyens
- Écouter, bien comprendre le point de vue du citoyen ainsi que le point de vue des intervenants municipaux
- Faire des enquêtes approfondies, **autonomes et indépendantes de l'administration** municipale et apprécier la situation eu égard à sa légalité, sa justice et à l'équité
- Si, à la suite de l'enquête, la décision ne nous apparaît pas injuste, déraisonnable ou inéquitable, bien expliquer au citoyen les motifs de cette conclusion, en termes simples et clairs
- Intervenir auprès des gestionnaires municipaux et **parfois aussi des élus**, si l'ombudsman a des motifs raisonnables de croire :
  - qu'une personne ou un groupe de personnes a été lése ou est susceptible de l'être à la suite d'un acte ou d'une décision, d'une recommandation ou d'une omission de la Ville OU d'une société paramunicipale OU d'une société contrôlée par la Ville OU d'un de leurs fonctionnaires OU des employés OU des sous contractants ; OU
  - qu'une décision administrative ou une décision votée par les élus (Conseil de la Ville, Comité Exécutif ou Conseil d'arrondissement) ne respecte pas les engagements de la Charte montréalaise des droits et responsabilités. En effet, lorsqu'une plainte se fonde principalement sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL peut aussi intervenir, enquêter et émettre des recommandations **à l'égard de décisions** émanant du Comité exécutif, du Conseil de la Ville ou d'un Conseil d'arrondissement
- Initier une médiation formelle ou informelle, à la recherche de solutions aux situations ou décisions qu'elle estime injustes, déraisonnables, inappropriées, arbitraires ou inéquitables

- Au besoin, émettre des Recommandations pour que ces situations ou décisions soient corrigées ou modifiées
- Faire les suivis sur les engagements près de la Ville de Montréal, à la suite de ses interventions
- Lorsqu'elle le juge d'intérêt public, l'ombudsman peut aussi commenter publiquement une intervention qu'elle a faite ou une Recommandation qu'elle a émise
- Faire annuellement un rapport au Conseil de la Ville de ses activités de l'année, en vertu de son mandat général et en vertu de la Charte montréalaise des droits et responsabilités
- **L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'a pas juridiction sur la Société de transport de Montréal et elle n'intervient pas non plus à l'égard du comportement des policiers du SPVM
- **L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut agir de sa propre initiative et aussi, intervenir ou enquêter à la demande du Comité exécutif, du Conseil de la Ville ou d'un Conseil d'arrondissement. **L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit cependant donner priorité aux demandes qui émanent des citoyens

## Réalisations 2010

- Embauche de 2 avocats, en soutien à l'ombudsman et aux processus d'enquête, en remplacement de 2 anciens postes de conseiller à l'ombudsman
- Traitement d'environ 1500 plaintes
- Poursuite des **projets éducatifs innovateurs**, mis en place en 2009, en collaboration avec le Centre d'histoire de Montréal. Deux projets *clef en main* sur l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, la Charte montréalaise des droits et responsabilités et les modes alternatifs de règlement des conflits sont offerts aux éducateurs de groupes cibles distincts : les finissants du primaire et les nouveaux immigrants montréalais, dans le cadre de leurs cours en francisation sur le rôle de l'ombudsman. L'ombudsman rencontre personnellement plusieurs de ces groupes
- Accueil, échanges et présentations sur le rôle d'ombudsman municipal et sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités à des délégations étrangères
- Information du public et promotion des services offerts par notre bureau :
  - nombreuses présentations, conférences, rencontres de groupes de citoyens, d'intervenants sociaux et de communautés culturelles diverses
  - couvertures médiatiques nombreuses : entrevues dans les journaux, à la télévision, à la radio, etc.
- Soutien et conseils à divers autres bureaux d'ombudsman
- Membre du Comité d'adhésion de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie
- Promotion du rôle de l'ombudsman et de la Charte montréalaise des droits et responsabilité auprès des élus, des directeurs d'arrondissement ou de service

- Formation sur l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, aux nouveaux employés du Service 311
- Interventions récurrentes sur l'importance de rendre plus accessibles les bâtiments et les services municipaux pour les clientèles vulnérables, notamment les personnes atteintes de limitations fonctionnelles
- Consolidation, renforcement et promotion des valeurs de Respect, Empathie, Justice, Équité, Accessibilité et Impartialité, au sein de notre bureau ainsi qu'au sein de la Ville de Montréal, en général
- Participation à la Consultation publique de l'OCPM sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités, en novembre et décembre 2010.

## *Les grands défis 2011*

- Compléter l'aménagement de nos nouveaux locaux incluant, principalement la création de deux bureaux fermés additionnels dont nous avons besoin pour nos employés tenus, notamment, de respecter la confidentialité de nos dossiers. Nous sommes déménagés à l'été 2009 mais, à la suite d'erreurs administratives hors de notre contrôle, l'octroi du contrat de réalisation de ces travaux a été retardé. Nous avons, toutefois, fait installer une porte d'accès automatisée pour accueillir plus facilement les personnes en fauteuil roulant. Nous espérons que tous nos travaux d'aménagement seront terminés en 2011, dans le respect des normes et exigences patrimoniales applicables
- Amélioration continue de nos procédures pour assurer le traitement le plus efficace possible des demandes que nous traitons et de rendre l'accès à nos services toujours plus facile. Notamment, mise à jour de notre système personnalisé de gestion des plaintes et élaboration de normes encore plus précises, pour nos employés
- Révision du plan de Communications, afin d'accroître la notoriété de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**
- Interventions soutenues en vue de l'**amélioration constante de la qualité** des services municipaux et d'une meilleure **harmonisation** entre les arrondissements. Nous travaillerons, à cet égard, en collaboration avec le nouveau Directeur général associé – concertation des arrondissements
- Multiplier les interventions auprès des gestionnaires et des employés municipaux pour promouvoir des règles et des valeurs du point de vue **Éthique**
- Assurer le suivi des **Engagements** pris par l'administration municipale, à la suite de nos enquêtes
- Encourager plus de transparence dans les processus décisionnels et dans leur mise en œuvre, lorsqu'elles sont susceptibles d'affecter négativement des citoyens
- Interventions en vue d'améliorer l'**équité procédurale** et le traitement juste et équitable des citoyens concernés

- Formation continue du personnel sur divers sujets pertinents à leur travail : Modes alternatifs de résolution des conflits ; Techniques de conciliation / médiation ; Communication non violente ; Gestion efficace des plaintes ; Comment transiger avec des personnes difficiles ; Processus crédibles de consultations publiques ; Saine gestion de l'administration publique ; Éthique ; Protection des droits fondamentaux ; Développement durable ; Protection de l'environnement ; Droit municipal ; Protection des droits fondamentaux ; etc.
- Efforts soutenus pour faire davantage connaître l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et de son équipe, auprès de la population et des gestionnaires municipaux
- Entretenir nos collaborations avec les organismes d'aide aux citoyens et les établissements d'enseignement
- Échanges avec nos pairs : partage de nos expériences, réalisations et défis respectifs
- Promouvoir les rapprochements interculturels et resserrer nos liens avec les différentes communautés
- Rendre nos services de plus en plus accessibles à toutes les clientèles, même vulnérables
- Promotion des valeurs et engagements contenus dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités
- Soutenir, sur demande, la création d'autres postes d'ombudsmans indépendants et crédibles au sein, notamment, d'organisations gouvernementales : partage de notre expertise et de nos méthodes
- Collaboration avec les instances municipales sur le projet de modification de la Charte montréalaise des droits et responsabilités, à la suite des recommandations qui seront émises par l'OCPM
- Implication soutenue en tant que membre du Comité des adhésions de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie.



## ***Historique budgétaire - Budget requis pour 2011***

### ***Mise en contexte – Certains rappels***

- **Création du poste d'ombudsman, en 2002** – budget d'opérations initial de 700K \$ (plus le Fonds d'immobilisation pour les locaux utilisés à l'Hôtel de Ville) : à l'époque, la Charte montréalaise des droits et responsabilités n'était pas en vigueur et la croissance exponentielle du nombre des plaintes n'était pas prévue
  
- **Entrée en vigueur** de la Charte montréalaise des droits et responsabilités le 1<sup>er</sup> janvier 2006 :
  - Mandat additionnel pour l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**
  - Complexité accrue de nombreux dossiers
  - Juridiction sur certaines des **décisions des élus (CMDR)**
  - Nombreuses activités d'information et de formation, internes et externes, requises
  
- **Complexité accrue** de plusieurs enquêtes et, après 2006, interventions en vue d'une meilleure harmonisation entre les arrondissements à l'égard de certains services
  
- **La gestion de notre budget a toujours été et demeure très prudente**
  - Nous faisons à l'interne une grande partie du travail de rédaction du Rapport Annuel
  - Nous faisons nous-mêmes du travail de traduction en anglais de divers documents
  - Depuis 2010, nous faisons à l'interne nos recherches et opinions juridiques, sans recourir aux experts externes souvent très coûteux
  - Nous faisons la grande majorité du travail de rédaction et de mises à jour de notre site Web, etc.
  
- Notre budget d'opérations avait été augmenté une première fois, en 2008, en raison, notamment, de l'ajout d'employés et des dépenses de promotion de nos services auprès des clientèles vulnérables et des communautés culturelles

- **Nombre de plaintes traitées** : nous sommes passés de 105 demandes en 2003 à environ 1500 plaintes par année, soit ± **15 fois plus**, depuis quelques années
- L'embauche de deux avocats en 2010, en remplacement de postes vacants que nous avons abolis, nous a rendus plus autonomes et plus efficaces ; cette augmentation de coût est justifiée car si nous devons recourir à des cabinets juridiques externes, pour les opinions juridiques dont nous avons besoin, il nous en coûterait beaucoup plus cher
- Le budget de fonctionnement pour 2011 est légèrement inférieur à celui de 2010. Ceci est dû à l'ajustement imputé au Fonds des immeubles
- Notre budget de fonctionnement sert principalement au paiement des salaires et des avantages sociaux. Il couvre aussi nos dépenses courantes telles que : communications, démarches et outils promotionnels de nos services, formation continue des membres de l'équipe, activités de rayonnement du bureau de l'ombudsman qui ont un impact positif sur l'image de la Ville.
- Quant au montant qui nous sera imputé en 2011, au chapitre du Fonds des immeubles, il passera de 102,8K à 102,4K : nous n'avons aucun contrôle sur ce montant

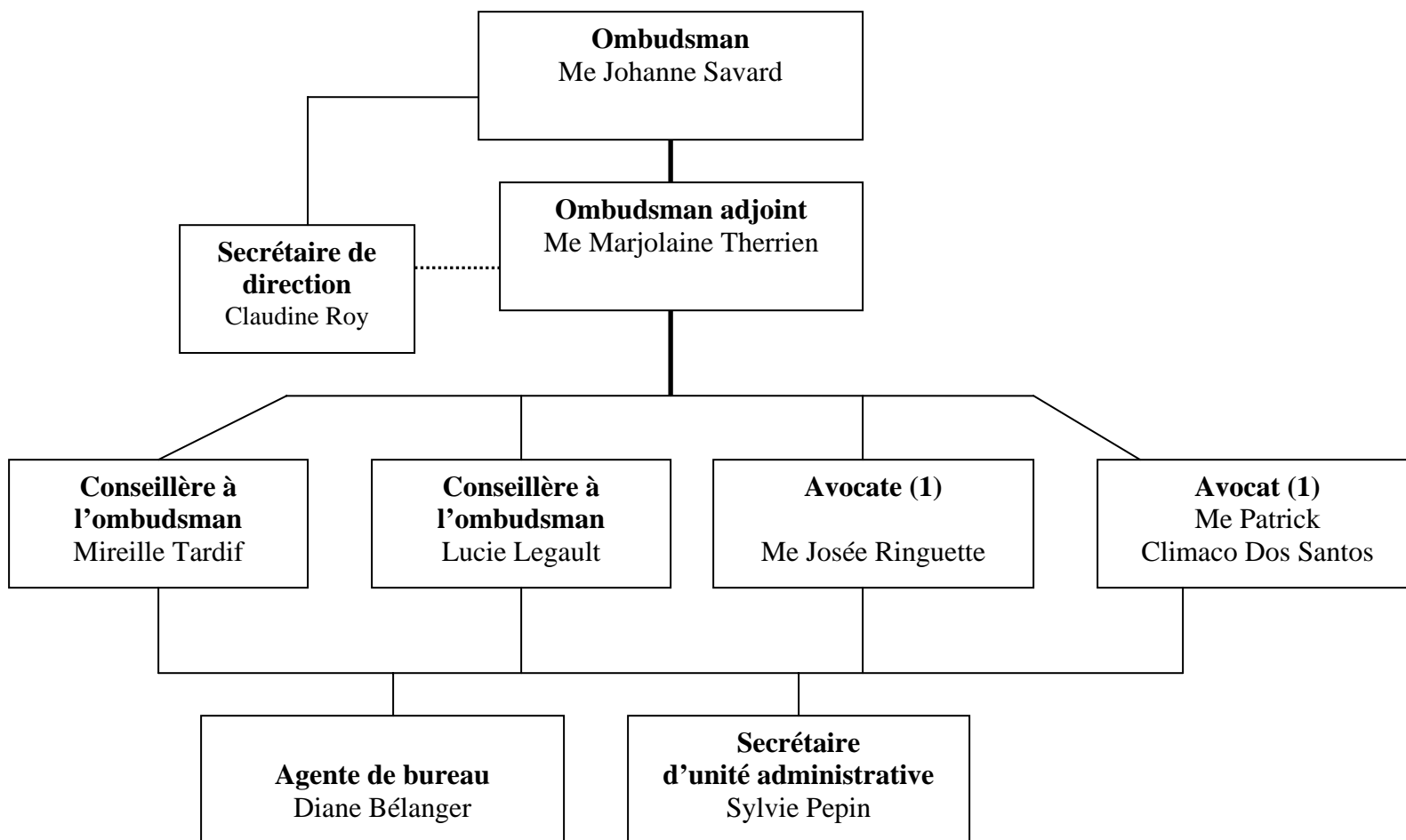
## Budget 2011

	<b>Budget actuel 2010</b> <i>En milliers de dollars</i>	<b>Budget prévu 2011</b> <i>En milliers de dollars</i>
Budget global : rémunération et cotisations de l'employeur, biens, services, communications et autres objets	*975,40	975,40
Fonds des immeubles	102,80	102,40
Total	1078,20	1077,80

\* Vu l'importance de l'indépendance et de l'autonomie du bureau de l'ombudsman, par rapport à l'administration municipale, il a été convenu, dès la création du bureau, que le budget de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne serait pas ventilé et ce, afin d'éviter toute possibilité de contrôle de nos activités, via le processus budgétaire

\*\* Ajustement du Fonds des immeubles.

### Organigramme au 4 novembre 2010



**Personne ressource :**

Me Johanne Savard, ombudsman  
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100  
Montréal (Québec) H2Y 1CA6  
Téléphone : 514 872-8999