

# Présentation à la Commission sur les finances et l'administration

## **Budget 2022** Ombudsman de Montréal

Nadine Mailloux  
**Ombudsman de la Ville de Montréal**  
Date du dépôt : 6 janvier 2022

# Acronymes

- **OdM** : Ombudsman de Montréal
- **VdM** : Ville de Montréal

# Mandat et mission

- L'**OdM** a pour mission d'assurer le respect des droits municipaux des citoyen.nes, de les aider à régler leurs différends avec la Ville et de contribuer à l'amélioration constante de la qualité des décisions et des services municipaux à Montréal.
- Nous traitons prioritairement les plaintes de citoyen.nes qui se croient ou craignent d'être lésé.es en raison d'une décision, d'une action ou d'une omission de la **VdM** ou d'un organisme lié.
- L'**OdM** lance annuellement des d'enquêtes de son propre chef, souvent en lien avec des problèmes systémiques.
- L'**OdM** transmet occasionnellement aux décideurs.seuses de la **VdM** des avis, conseils ou mises en garde susceptibles de contribuer positivement à leurs réflexions en cours.

## Mandat et mission (suite)

- Un autre rôle important de l'**OdM** est celui d'informer les citoyen.nes sur leurs droits municipaux et sur les règles applicables à la **VdM**, en termes simples et faciles à comprendre. Nous le faisons systématiquement lorsqu'ils nous contactent mais aussi notamment via nos médias sociaux et par la publication de blogues sur notre site Web.
- L'**OdM** intervient également auprès des membres du personnel de la **VdM** afin de promouvoir une approche bienveillante, juste et équitable.

## Mandat et mission (suite)

- Le recours à l'**OdM** est facilement accessible et entièrement gratuit.
- Conditions essentielles à sa crédibilité, l'**OdM** est une entité **apolitique, autonome et indépendante** de l'administration municipale et des élus. Nous intervenons toujours de manière **neutre et impartiale**.
- Nous privilégions toujours une approche de collaboration.
- Lorsqu'à la suite d'une enquête, l'**OdM** est d'avis qu'une plainte est fondée, il intervient auprès de la direction concernée à la recherche d'une solution raisonnable et viable : dans environ 95 % des cas, une solution est trouvée.

# Indicateurs du service

1. Délai de prise en charge des demandes
2. Délai de réponse finale – Toutes demandes confondues
3. Nombre d'enquêtes complétées et délai de traitement moyen
4. Plaintes fondées

# Indicateurs du service (suite)

## 1. Délai de prise en charge – Nouvelles plaintes

- Accusé de réception transmis en 24 heures ouvrables **ou moins**, dans tous les cas.

## 2. Délai de réponse finale – Toutes demandes confondues

- Environ 8,8 jours ouvrables (première ligne 3,17 jours ouvrables)

## 3. Nombre de demandes reçues (en date du 7 décembre) :

- 2 144 nouvelles demandes reçues en 2021 vs 1 856 en 2020 (hausse de 15,52 %)
- Parmi ces nouvelles demandes: 203 nouvelles enquêtes

## 4. Enquêtes

- 190 dossiers d'enquêtes fermés entre le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et le 7 décembre 2021
- Délai de traitement moyen : 105,74 jours ouvrables
- 100 dossiers d'enquêtes en cours
- Dossiers jugés fondés qui ont été réglés à notre satisfaction, entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 7 décembre 2021 : presque 100 %

# Faits saillants 2021

## Augmentation importante du volume de dossiers

- Nous observons toujours une tendance à la hausse. Celle de cette année est toutefois particulièrement marquée :
  - 1 941 plaintes et demandes d'informations (au 7 décembre 2021) : **une hausse de 41,27 % en 2021** (le nombre était de 1 374 en 2020)
  - **203 nouvelles enquêtes** s'ajoutant aux **89 enquêtes déjà en cours** au 1<sup>er</sup> janvier 2021
  - Nombre de dossiers encore actifs au 31 décembre 2020 : 100
- Étant donné le volume de plaintes traitées en 2021, nous constatons une augmentation de nos délais d'enquête.

# Faits saillants 2021 et impacts

## Contacts avec les citoyen.nes

- Nous avons continué de nous déplacer pour aller à la rencontre des citoyen.nes sur les lieux visés par la plainte.
- Les citoyen.nes s'adressent à nous de plus en plus via nos médias sociaux.
- Quelques centaines de citoyen.nes se sont abonnés à nos pages Facebook, LinkedIn et Twitter, qui compte maintenant près de 3 000 abonnés.
- Nous continuons bien sûr de recevoir des plaintes via courriel ou par notre formulaire de plainte en ligne ainsi que par téléphone.

# Faits saillants 2021 et impacts

## Dossiers d'envergure

- L'**OdM** mène actuellement une enquête très importante en lien avec des personnes en situation d'itinérance d'origine autochtone. Il s'agit d'un exercice sensible impliquant plusieurs entités de la **VdM** mais également des CIUSSS, des organismes venant en aide à ces personnes et plusieurs acteurs de la société civile. Nous espérons pouvoir faire état de nos conclusions au début de l'année 2022
- Les 15 recommandations de l'**OdM** dans le dossier des voies cyclables et réaménagements divers (REV, VAS et projets d'arrondissement) ont toutes été acceptées et réalisées par la **VdM**. Rappelons que cette enquête inégalée dans l'histoire de l'**OdM**, faisait suite à plus de 300 plaintes. Nous avons réalisé de nombreuses visites sur les lieux, avons eu des discussions avec des dizaines d'interlocuteurs et des centaines d'échanges avec les citoyens et la Ville.

# Faits saillants 2021 et impacts

## Dossiers d'envergure (suite)

- L'**OdM** a poursuivi ses enquêtes concernant des dossiers d'occupation du domaine public dans divers arrondissements. La réglementation à ce propos a été d'ailleurs ajustée par certains d'entre eux et un citoyen a obtenu un remboursement rétroactif des frais payés durant de nombreuses années.
- Plusieurs de nos enquêtes 2021 ont porté sur les ruelles. L'aménagement de ruelles vertes, de même que les fermetures complètes ou partielles des accès de ruelles sont une source de préoccupation des citoyen.nes.
- Il importe de rappeler que le traitement de tels dossiers est exigeant, en temps et en ressources, pour un bureau de la taille de l'**OdM**. L'analyse rigoureuse d'un tel volume d'information provenant de multiples plaignant.es et intervenant.es de la **VdM** commande l'assignation exclusive d'enquêteur.ices.

# Faits saillants 2021 et impacts

## Développement de notre stratégie numérique

- L'**OdM** a continué d'offrir des services totalement accessibles aux citoyen.nes, en contexte de télétravail. Seules les visites au bureau de l'**OdM** n'étaient temporairement plus offertes. Nous amorçons le retour en mode hybride et les citoyen.nes pourront très bientôt revenir nous visiter.
- L'**OdM** réalise désormais l'ensemble de ses opérations sans papier. À l'exception de rares citoyen.nes qui nous transmettent des documents en format papier, nos dossiers sont 100 % numériques.
- Notre base de données en ligne a été mise en service en janvier 2021. Nous travaillons à constamment améliorer sa sécurité avec le support du Service des technologies de l'information.
- Le Service des technologies de l'information travaille actuellement en collaboration avec notre équipe afin de concevoir un nouveau site Web pour l'**OdM**. Nous préconisons une information accessible et inclusive pour les citoyen.nes qui le consulteront.

# Objectifs 2021 et réalisations

**Objectif 1 : L'OdM est un recours désigné pour invoquer un manquement à la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, en lien avec la discrimination:**

- Consolider cette juridiction
- Développer une expertise en cette matière
- Faire connaître le recours aux citoyen.nes
- Faire une reddition de compte annuelle

**Résultat :** L'ensemble du personnel de l'**OdM** a été formé et est toujours accompagné par une experte internationale en discrimination. Une formation adaptée a également été dispensée à toute l'équipe par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. La formation ADS+ a également été reçue. Nous effectuons actuellement une tournée des organismes, afin de bien situer notre juridiction ainsi qu'une campagne stratégique pour rejoindre les communautés susceptibles d'avoir besoin de notre aide en telle matière. Nous travaillons à modifier notre formulaire de plainte et notre façon de recueillir les données afin de pouvoir extraire une information reflétant l'utilisation de cette juridiction.

## Objectifs 2021 et réalisations (suite)

**Objectif 2 : Dans le but constant d’informer adéquatement les citoyen.nes et de faire connaître notre approche aux membres du personnel de la VdM:**

- Reprendre la tournée des arrondissements incluant les citoyen.nes et OSBL, dès que les circonstances le permettront
- Reprendre la tournée de formation sur l’équité décisionnelle
- Consolider notre présence sur les médias sociaux

**Résultat :** Compte tenu de la situation sanitaire, les deux tournées n’ont pas été reprises. Elles le seront toutefois dès que cela sera possible. Nous avons également significativement augmenté notre présence sur les médias sociaux et continuerons de rehausser celle-ci.

**Objectif 3 : Dans le but d’améliorer l’agilité et l’efficacité de nos interventions:**

- Revoir nos processus, se doter d’outils plus performants et effectuer le virage sans papier.

**Résultat :** Complétés

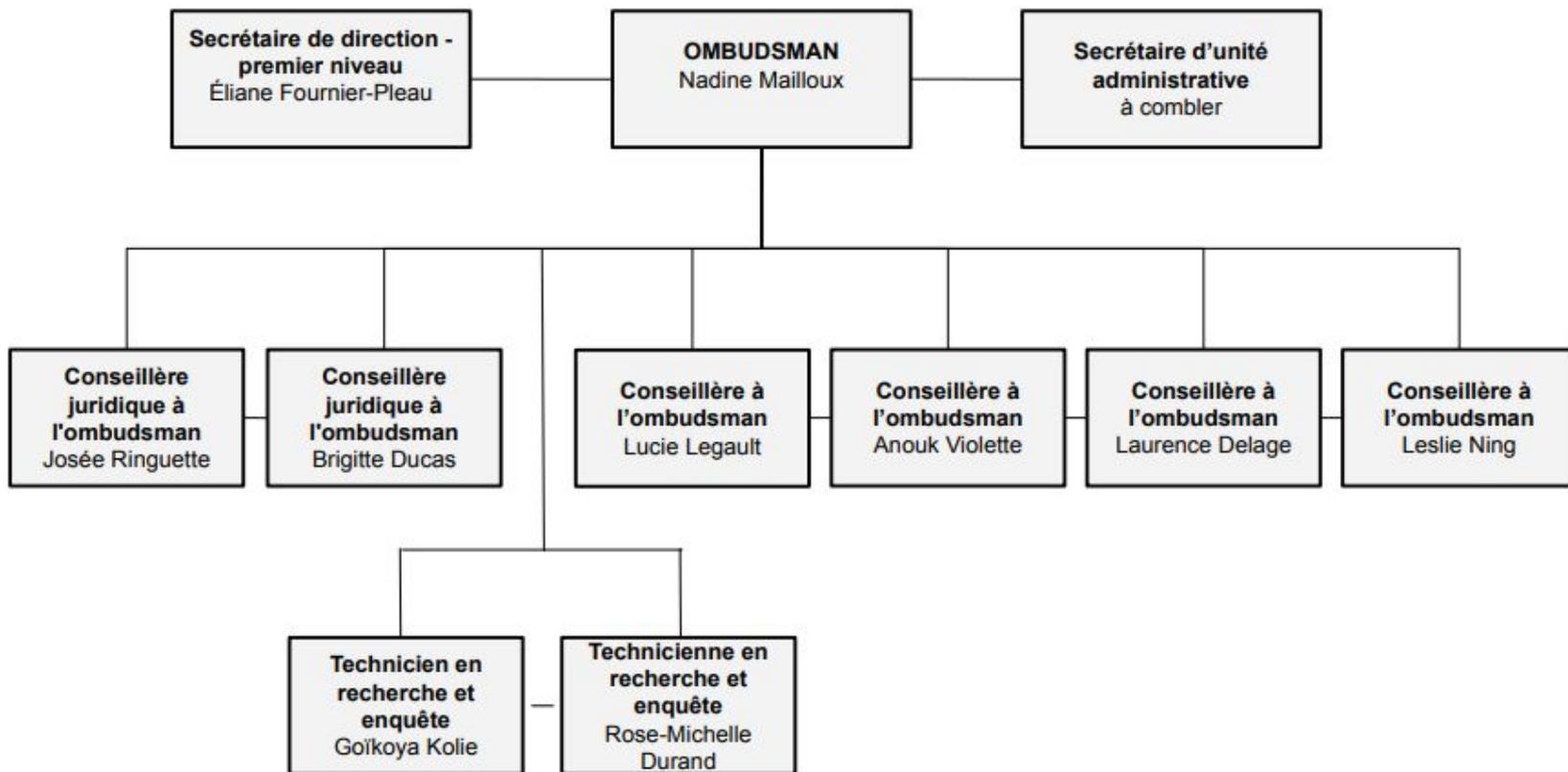
# Objectifs 2022

- **Objectif 1 : Augmenter la visibilité de l’OdM auprès des communautés qui ont le plus besoin de nous et qui n’exercent pratiquement pas leur recours à l’OdM parce qu’ils ne nous connaissent pas. Tisser ce lien de confiance. Nous avons entrepris de tenter de tracer une cartographie des usager.ères du recours à l’OdM en fonction des quartiers, afin d’être encore plus vigilants sur la vulnérabilité et la méconnaissance de nos services par certain.es citoyen.nes.**
- **Objectif 2 : Poursuivre le développement de la juridiction discrimination de l’OdM puisque nous sommes le recours désigné pour invoquer un manquement à la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, en lien avec la discrimination et en faire une reddition de comptes annuelle**
- **Objectif 3 : Informer adéquatement les citoyen.nes et faire connaître notre approche aux membres du personnel de la VdM afin d’augmenter la visibilité de l’OdM**
  - Reprendre la tournée des arrondissements incluant les citoyen.nes et OSBL, dès que les circonstances le permettront
  - Reprendre la tournée de formation sur l’équité décisionnelle
  - Consolider notre présence sur les médias sociaux

# Bilan – Santé et sécurité au travail

- Pandémie - Des directives internes ont été mises en place pour assurer la sécurité des membres du personnel sur les lieux de travail en période de pandémie COVID-19 (procédure sanitaire interne). Et sont bien en évidence dans nos bureaux ainsi que connues de tous.
- Un accident de travail léger est survenu en 2021.
- Diverses mesures de sécurité sont, par ailleurs, mises en place afin de protéger les membre du personnel contre les risques liés au fait que nous transigeons souvent avec une clientèle difficile :
  - Boutons de panique aux endroits stratégiques
  - Pratiques sécuritaires pour éviter les risques de situations critiques ou dangereuses
  - Politique interne de tolérance zéro pour les comportements agressifs ou inappropriés
  - Ajout de vitres à nos salles de conférences et à nos bureaux fermés pour que les collègues puissent voir si un problème survient.

# Organigramme 2021 (au 10 décembre 2021)



# Budget de fonctionnement 2022

# Budget 2022

	Budget	
	2021 (budget modifié)	2022
	(En milliers de dollars)	
Masse salariale (rémunération, avantages sociaux et cotisations de l'employeur)	1325,4	1396,6
Loyer	146,7	133,8
Autres familles de dépenses (ajusté afin de ramener ce poste à son seuil initial de 2019)	140,2	175,8
<b>Total</b>	<b>1612,3</b>	<b>1706,2</b>



# Questions ?

1550, rue Metcalfe, bureau 1150  
Montréal (Québec) H3A 1X6

Nadine Mailloux, ombudsman  
514 872-8999  
[nadine.mailloux@montreal.ca](mailto:nadine.mailloux@montreal.ca)