

Historique du poste

Le poste d'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a été créé en 2002, à la suite des demandes exprimées par les représentants de la société civile ayant participé aux travaux du *Chantier sur la démocratie* du Sommet de Montréal. La Ville de Montréal s'est alors 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 à régler les dossiers des citoyens qui se sentent lésés à la suite d'une décision de la Ville de Montréal ou de ses représentants.

Le poste d'ombudsman a été créé par le *Règlement sur l'ombudsman* adopté par le Conseil de la Ville, le 19 août 2002. La juridiction de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a ensuite été élargie, depuis le 1^{er} janvier 2006, pour inclure le traitement de toutes les plaintes de citoyens qui sont d'avis que la Ville, ses représentants ou ses élus ne respectent pas les engagements stipulés dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* : l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** offre d'ailleurs le seul recours disponible en vertu de cette charte.

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

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

Depuis sa création, la notoriété et la crédibilité de l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont en constante croissance : 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.

Mission et Mandat de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

- En dernier recours, recevoir les plaintes des citoyens ou initier une enquête 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 lésé un ou des citoyens
- Écouter et bien comprendre le point de vue du citoyen; puis faire de même avec les intervenants municipaux
- Faire des enquêtes approfondies, entièrement **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 pourquoi au citoyen, en termes simples et clairs
- Intervenir auprès des gestionnaires municipaux et **parfois aussi des élus**, dans les cas où l'ombudsman a des motifs raisonnables de croire :
 - qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé 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 para municipale 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 respectent pas les engagements de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. En effet, depuis le 1^{er} janvier 2006, lorsqu'une plainte se fonde principalement sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut intervenir, enquêter et émettre des recommandations à l'égard des décisions de nature administrative de la Ville de Montréal, mais **aussi 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 afin de corriger les situations ou décisions qu'elle estime injustes, déraisonnables, inappropriées, arbitraires ou inéquitables
- Au besoin, émettre des Recommandations formelles pour que ces situations ou décisions soient corrigées ou modifiées
- Lorsqu'elle le juge d'intérêt public, l'ombudsman peut 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.

Certaines de nos réalisations 2009

- Traitement d'environ 1500 nouveaux dossiers en plus de ceux qui étaient déjà en traitement, au 1^{er} janvier 2009. Une pénurie de ressources internes a cependant porté atteinte à notre efficacité habituelle
- Élaboration de **projets éducatifs innovateurs**, en collaboration avec le Centre d'histoire de Montréal et M. Jules Patenaude, de la Ville de Montréal, sur le rôle de l'ombudsman et sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités. Deux projets *clef en main* sont maintenant offerts aux éducateurs de groupes cibles distincts : les finissants du primaire et les nouveaux immigrants montréalais en formation de francisation
- Accueil, échanges et présentations sur le rôle d'un ombudsman municipal et sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités à de nombreuses délégations étrangères (notamment de Chine, du Danemark, de l'Inde, de France et des États-Unis)
- Élaboration et présentation d'une formation destinée aux nouveaux élus sur le rôle et le mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités
- 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 télé, à la radio, etc.
 - participation à une nouvelle vidéo promotionnelle sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités et le rôle de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**
- Soutien continu du nouveau bureau d'ombudsman municipal de la Ville de Toronto à la création duquel l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a largement contribué
- Collaboration spéciale avec des comités de sélection universitaires chargés de recruter un ombudsman

- Promotion et démystification du rôle de l'ombudsman et de la Charte montréalaise des droits et responsabilité auprès des élus, des directeurs d'arrondissement ou de service, des employés municipaux
- Formations des employés du Service 311
- Interventions diverses auprès des instances municipales pour rappeler 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
- Installation, à nos frais, d'un système automatisé d'ouverture de la porte, pour la toilette publique destinée aux personnes handicapées qui est située au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville
- Déménagement dans de nouveaux locaux qui, une fois aménagés, nous permettront de servir adéquatement les citoyens de façon professionnelle, efficace, sécuritaire et confidentielle
- Installation d'un système informatisée d'ouverture de porte, à nos bureaux, pour le rendre plus accessible aux personnes handicapées

Les grands défis 2010

- Aménagement de nos nouveaux locaux notamment, pour y créer deux bureaux fermés additionnels qui répondent à nos besoins opérationnels et ce, notamment, eu égard à la confidentialité de nos dossiers. Nous sommes déménagés à l'été 2009 mais, à la suite d'erreur administrative hors de notre contrôle, l'octroi du contrat de réalisation des travaux requis a été retardé. Nous avons cependant déjà installé une porte d'accès automatisée nous permettant d'accueillir plus facilement les personnes en fauteuil roulant. Nous devrions compléter les travaux d'aménagement en 2010, en respectant les normes et exigences patrimoniales applicables dans l'Hôtel de Ville
- Recrutement de personnel qualifié : selon notre structure actuelle, nous devrions avoir 8 employés actifs au sein de notre équipe, incluant l'ombudsman. Deux postes sont cependant vacants, depuis plusieurs mois, ce qui rend difficile le traitement efficace de nos dossiers, dans des délais satisfaisants. Par ailleurs, vu la complexité grandissante du travail à accomplir, nous sommes confrontés à des problèmes importants de recrutement et de rétention de personnel qualifié. De plus en plus de dossiers nécessitent, en effet, des opinions juridiques souvent complexes. Nous avons donc créé deux postes de juristes, en remplacement de trois postes qui étaient vacants, ce qui devrait rendre le bureau de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** autonome sur le plan juridique et, par conséquent, plus efficace. Maintenir un haut niveau de compétence et d'efficacité au sein de notre équipe est essentiel pour assurer la crédibilité de notre bureau, tant au sein de la Ville que chez les citoyens et, par ailleurs, nous tentons d'éviter d'avoir à recourir aux services de bureaux juridiques externes dont les tarifs sont généralement très élevés et dont les délais de livraison peuvent être plus longs
- Amélioration continue de nos procédures internes afin d'assurer le traitement le plus efficace possible des demandes que nous traitons et de rendre l'accès à nos services toujours plus facile
- Multiplier nos interventions soutenues en vue d'assurer l'**amélioration constante de la qualité** des services municipaux et une meilleure **harmonisation** des approches, d'un arrondissement à l'autre
- Multiplier nos interventions auprès des gestionnaires et des employés municipaux pour expliquer et promouvoir des règles et comportements irréprochables du point de vue **Éthique**

- Maintenir des relations efficaces et une collaboration soutenue avec les services centraux et les arrondissements, malgré les changements organisationnels qui surviennent de plus en plus régulièrement : ceci nécessite des rencontres et des suivis plus fréquents
- Assurer le suivi des *Engagements* pris par l’administration municipale à la suite de nos enquêtes, malgré les réorganisations administratives qui surviennent
- Encourager plus de transparence dans les processus de décision et dans leur mise en œuvre, lorsqu’elles sont susceptibles d’affecter négativement des citoyens
- Interventions accrues en vue de l’amélioration de certaines procédures d’enquête administratives pour assurer l’**équité procédurale** et le traitement juste et équitable des citoyens concernés
- Formation continue du personnel sur divers sujets pertinents à notre travail tels que : les Modes alternatifs de résolution des conflits ; les Techniques de conciliation/ médiation ; la Communication non Violente ; les Gestion efficace des plaintes ; Comment transiger avec des personnes difficiles ; les Processus crédibles de consultations publiques ; la Saine gestion de l’administration publique ; l’Éthique ; la Protection des droits fondamentaux ; le Développement durable ; les Accommodements raisonnables, la Protection de l’environnement ; les règles de saine gestion de l’Administration Publique ; etc.
- Soutenir nos efforts pour augmenter encore davantage la notoriété de l’**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et de son équipe, auprès de la population et des gestionnaires municipaux
- Resserrer nos liens et notre collaboration avec les organismes d’aide aux citoyens ainsi que les établissements d’enseignement
- Multiplier les opportunités d’échanger avec nos pairs et de partager nos expériences, nos réalisations et nos 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
- Continuer notre travail de promotion et de protection des droits fondamentaux et de respect des valeurs et engagements contenus dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités
- Poursuivre et même intensifier nos projets éducatifs auprès des institutions d'enseignement et des organismes chargés de l'intégration des nouveaux immigrants montréalais, eu égard à la démocratie municipale et au recours à l'ombudsman
- Continuer d'encourager et soutenir la création d'autres postes d'ombudsmans législatifs indépendants et crédibles, au sein des organisations gouvernementales, notamment, en partageant notre expertise avec d'autres villes et d'autres pays

Historique budgétaire - Budget requis pour 2010

Mise en contexte – Certains rappels

- **Création du poste d'ombudsman, en 2002** - budget 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 demandes de citoyens n'était pas prévue
- **Entrée en vigueur** de la Charte montréalaise des droits et responsabilités le 1^{er} janvier 2006 :
 - Mandat additionnel pour l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** depuis le 1^{er} janvier 2006
 - 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. Notamment, nos interventions en vue d'une meilleure harmonisation de certains services, d'un arrondissement à l'autre, requiert des démarches auprès d'un plus grand nombre d'intervenants municipaux puisque chaque arrondissement est une entité distincte qui possède une juridiction exclusive sur un grand nombre de sujets
- **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
 - Nous aspirons à faire nous-mêmes toutes nos recherches et opinions juridiques sans besoin d'aller chercher une expertise externe souvent coûteuse
 - Nous faisons la grande majorité du travail de conception, de rédaction et de mises à jour de notre site Web, etc.
- Notre budget d'opérations a été augmenté en 2008, pour la création de nouveaux postes et pour des dépenses de promotion de nos services auprès des clientèles vulnérables et des communautés culturelles

- **Croissance exponentielle du nombre de nouveaux dossiers traités à chaque année**, depuis la création de notre service : 105 demandes en 2003 vs environ 1500, en 2009 : soit environ **15 fois plus de dossiers** environ
- **En comparaison, le montant du budget** d'opérations demandé pour 2010 équivaut à **1,45 fois le budget** alloué en 2002 (soit 1018,4K \$ vs 700K \$)
- En 2010, le fait de créer deux postes de juristes en remplacement de postes vacants que nous avons abolis nous rendra plus autonomes et plus efficaces mais coûtera un plus cher au niveau des salaires : nous devons, en effet, respecter les normes municipales à cet égard. Cette augmentation de coût est cependant beaucoup moins importante que si nous devions recourir à des cabinets juridiques externes pour obtenir des opinions juridiques
- Hormis les salaires, notre budget de fonctionnement 2010 servira à couvrir les dépenses courantes incluant celles reliées à la promotion de nos services, à la formation continue des membres de notre équipe, aux activités de rayonnement du bureau de l'ombudsman qui ont un impact positif sur l'image de la Ville et également, à l'aménagement de nos bureaux qui avait été prévu et autorisé pour 2009 mais qui n'a pas encore été effectué. Soulignons que nos travaux d'aménagement doivent respecter les normes municipales et **patrimoniales** applicables au bâtiment de l'Hôtel de Ville. Ces contraintes engendrent souvent des coûts additionnels
- Quant au montant qui nous sera chargé, en 2010, au chapitre du Fonds des immeubles, il passera de 43K à 59,8K\$: nous n'avons aucun contrôle sur ce montant

Budget 2010

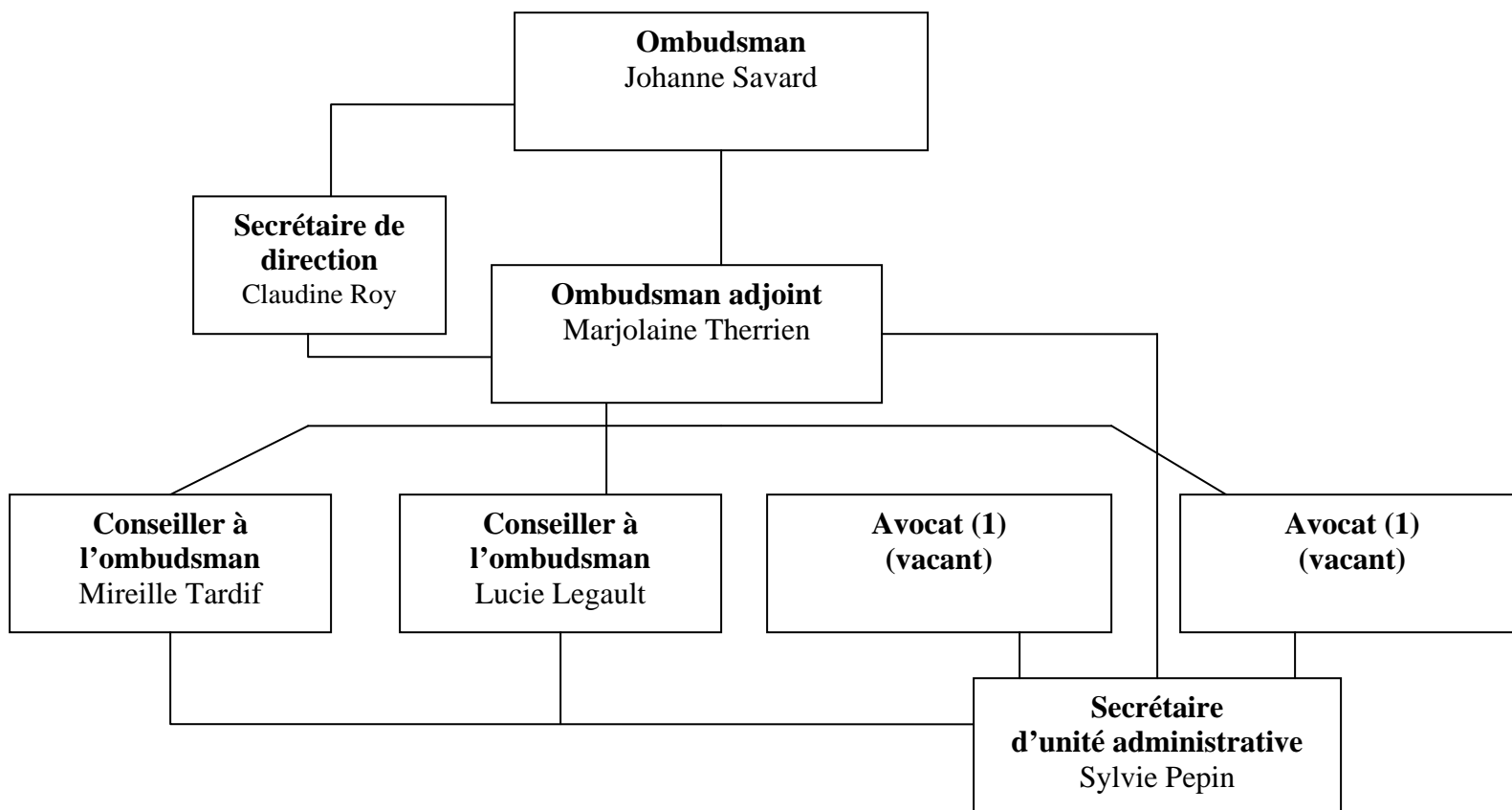
| | Budget actuel 2009 <i>En milliers de dollars</i> | Budget prévu 2010 <i>En milliers de dollars</i> |
|--|--|---|
| Budget global pour la rémunération et cotisation de l'employeur, biens, services, aménagement et autres objets | 975,40 * | 1 018,40 ** |
| Fonds des immeubles | 43,00 | 59,80 *** |
| Total | 1 018,40 | 1 078,20 |

* 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 des activités de l'ombudsman, via le processus budgétaire

** Cette augmentation est principalement imputable aux salaires plus élevés pour les postes de juristes

*** Ajustement du Fonds des immeubles.

Organigramme au 12 janvier 2010



Personne ressource :

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