



# Présentation budgétaire 2015 Ombudsman de Montréal

Soumise aux membres de la  
Commission sur les finances et  
l'administration

par: Johanne Savard, ombudsman

Le 28 novembre 2014



# Plan de la présentation

- Mission et mandat
- Organigramme
- Variations de l'effectif
- Réalisations
- Objectifs
- Évolution budgétaire
- Budget 2015

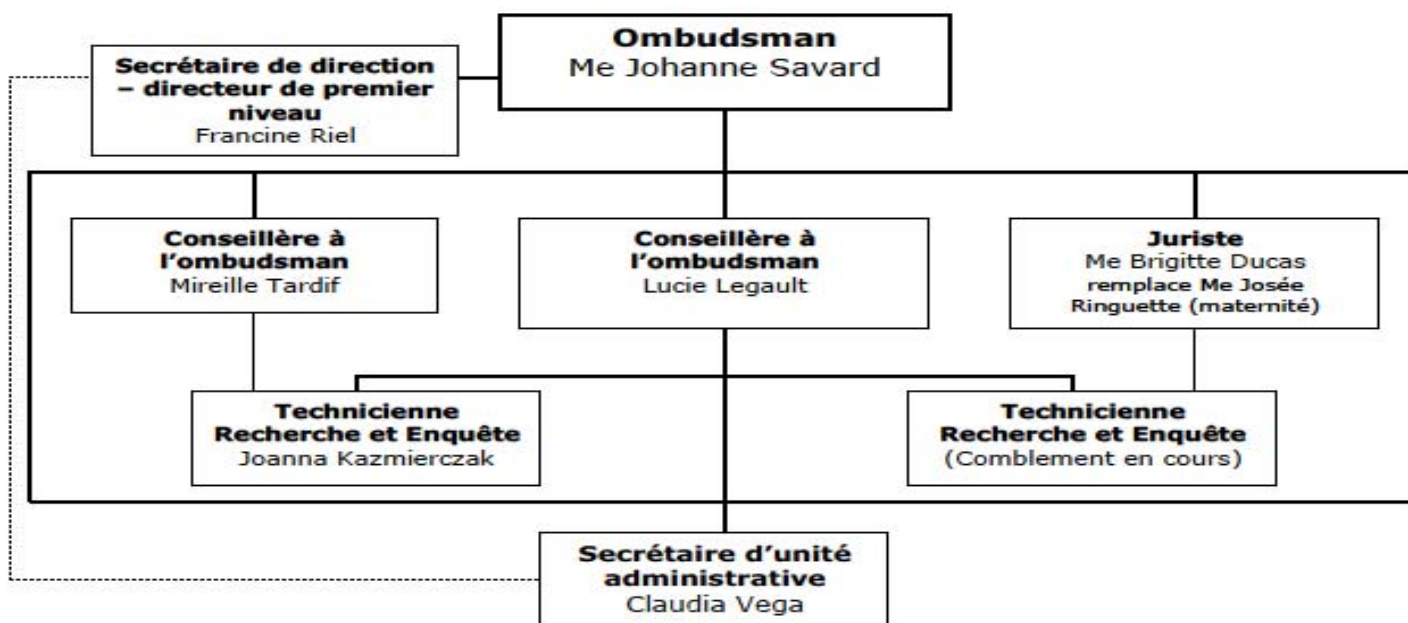
# Mission et Mandat

- La fonction d'ombudsman à la Ville de Montréal a été créée à la demande de la société civile, à la suite du *Sommet de Montréal* de 2002. Aucune autre ville canadienne n'offrait alors un service équivalent à ses citoyens.
- L'**Ombudsman de Montréal** intervient sur plainte ou à sa propre initiative, lorsqu'un ou plusieurs citoyens sont susceptibles d'être lésés à la suite d'une décision, action, recommandation ou omission de la Ville de Montréal ou d'un de ses mandataires ou entités liées.
- L'équipe de l'ombudsman fait enquête et évalue si, à son avis, il y a eu préjudice pour le(s) citoyen(s). Le cas échéant, elle intervient auprès de la Ville pour faire changer la décision ou corriger la situation problématique.
- Ses interventions portent sur la **légalité** mais aussi sur la **justice** et l'**équité** des décisions municipales. Nous intervenons aussi souvent pour améliorer la **transparence** des processus décisionnels et la **clarté** des informations émanant de la Ville.
- L'ombudsman préconise toujours une approche de collaboration.
- Nous abordons nos dossiers avec le souci de régler les plaintes soumises mais aussi, d'identifier les problèmes plus **systemiques** et, le cas échéant, de proposer des correctifs susceptibles d'éviter que pareilles situations ne se reproduisent, pour d'autres citoyens.

## Mission et Mandat (suite)

- Nos interventions ont donc un impact **correctif** mais aussi **préventif**.
- L'information des citoyens sur leurs droits municipaux et la vulgarisation des règles de fonctionnement et des concepts municipaux font également partie de notre rôle : en plus des rencontres de l'ombudsman avec des groupes communautaires, nous utilisons notre site Web et les médias sociaux à cette fin.
- L'**Ombudsman de Montréal** peut également jouer un rôle conseil. Entre autres, lorsqu'une commission permanente du Conseil étudie un sujet ayant fait l'objet d'interventions par notre bureau, nous nous faisons un devoir de transmettre nos observations et commentaires sur le sujet.
- Conditions essentielles à sa crédibilité, l'**Ombudsman de Montréal** est une entité **impartiale** et **apolitique**, qui est **autonome et indépendante** de l'administration municipale et des élus.
- Dès la création du bureau, la Ville a mis en place des modalités qui témoignaient de son intention réelle d'en faire une institution forte et crédible. Elle lui a toujours reconnu les attributs des véritables ombudsmans législatifs et a mis en place des procédures particulières destinées à protéger son indépendance et son impartialité, dont la présentation d'un **budget non ventilé**.

# Organigramme 2015



# Variations de l'effectif

Depuis la création du bureau, en 2003, le bureau a atteint une certaine maturité; la nature et la complexité de ses interventions ont également beaucoup évolué.

Nous avons donc revu notre structure organisationnelle afin de la rendre le plus efficace possible eu égard à nos besoins actuels et ce, aux moindres coûts possibles.

## Sommaire des changements

- **L'abolition du poste d'ombudsman-adjoint** : les tâches de gestion à accomplir ne requièrent pas la présence de deux (2) cadres pour six (6) employés syndiqués. <sup>(1)</sup>
- **L'abolition d'un (1) poste de juriste** : pour le moment, le volume d'opinions juridiques dont nous avons besoin ne requiert pas la présence de deux (2) avocats. <sup>(2)</sup>
- **Le comblement d'un (1) poste de technicien en recherche et enquête** qui était vacant.
- **Pour 2015** – Nous sommes en processus de recrutement d'un (1) autre technicien en recherche et enquête : nous avons besoin d'aide pour mieux répondre aux citoyens en première ligne et pour appuyer les conseillers seniors, dans leurs enquêtes plus complexes.

---

(1) La titulaire du poste étant permanente, son salaire et ses avantages sociaux demeurent toutefois à la charge de notre bureau, pour le moment.

(2) Ce poste était occasionnel. L'employée n'est plus au service de la VdM.

# Réalisations

- Depuis sa création, l'**Ombudsman de Montréal** a traité plus de 13 000 plaintes de citoyens dont **plus de 1 300 en 2014**. Plus de 95 % des problèmes identifiés sont réglés à notre satisfaction.
- En 2014, nous avons été très occupés, alors que nous avons une employée en congé de maternité et une employée en congé de maladie long terme. En raison de cette situation, nous accusons présentement des retards importants dans les délais de traitement de nos dossiers et de transmission des lettres de fermeture.
- Les valeurs de **Transparence**, de **Justice** et d'**Équité** demeurent au cœur de toutes nos interventions. Notre bureau contribue à l'**amélioration continue de la qualité des services municipaux et des processus décisionnels**. Nous contribuons ainsi à l'image positive de Montréal.
- Nous tentons, par nos interventions, de **rendre plus uniformes** les pratiques et les valeurs mises de l'avant par les divers intervenants de la Ville de Montréal, tout en respectant l'autonomie administrative des arrondissements et des services.
- Notre expertise et notre réputation débordent les frontières du Québec et même du Canada. Nous recevons régulièrement des **délégations internationales** curieuses de comprendre notre mandat et nos modes de fonctionnement : nous sommes toujours heureux de partager avec eux notre expérience et notre expertise.

## Réalisations (suite)

- L'ombudsman rencontre souvent des groupes de citoyens ou d'étudiants pour expliquer son rôle et son mandat ainsi que les avantages des approches non conflictuelles de règlement des conflits.
- L'ombudsman actuelle est membre du Conseil d'administration de l'*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF), un organisme qui regroupe des ombudsmans législatifs de toute la francophonie. L'AOMF apporte, notamment, son soutien aux ombudsmans législatifs du continent africain ainsi qu'à ceux des pays d'Europe de l'Est.
- L'ombudsman est également vice-présidente du Conseil d'administration du *Forum Canadien des Ombudsmans* (FCO) qui regroupe quelques centaines d'ombudsmans du Canada. Le FCO organise des formations destinées à améliorer les connaissances et les habiletés des ombudsmans, au Canada : nous avons initié et participé activement à l'élaboration du premier Certificat universitaire au Canada, sur le travail des ombudsmans (***Osgoode Hall / FCO Certificate : Essentials for ombuds***).



## Objectifs 2015

- Consolider notre structure organisationnelle et maintenir la qualité exceptionnelle de nos services, qui est notre marque de commerce.
- Continuer à promouvoir le rôle de l'ombudsman et de la Charte montréalaise des droits et responsabilités.
- Si les ressources le permettent, élaborer et déployer un plan stratégique de communications pour mieux faire connaître l'OdM par les citoyens et les employés municipaux. Un sondage réalisé il y a un peu plus de deux ans avait clairement démontré que même chez les employés municipaux, le Bureau de l'ombudsman est peu ou pas connu.
- Promouvoir et renforcer les valeurs de Respect, d'Empathie, de Justice, d'Équité, de Transparence et d'Accessibilité auprès de tous les employés et gestionnaires de la Ville.
- Si les ressources le permettent, nous aimerions préparer un document de référence sur le concept d'**équité procédurale** destiné aux gestionnaires et aux employés municipaux et possiblement, leur offrir une courte formation sur le sujet.
- Poursuivre le partage de notre expertise et de nos connaissances avec d'autres villes et d'autres niveaux de gouvernement, tant au Canada qu'à l'étranger.
- Multiplier nos interactions avec les groupes communautaires et avec les établissements d'enseignement afin de faire comprendre le rôle de notre bureau ainsi que la pertinence des modes non conflictuels de résolution des conflits.

# Évolution budgétaire

EN MODE SOLUTIONS!

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Budget	1 018 400	1 078 200	1 077 800	1 037 000	1 050 000	1 084 000	1 033 100 <sup>1</sup>
Masse salariale	560 279	635 595	761 441	774 643	852 400	898 100	950 000 <sup>2</sup>
Location Immeubles	43 000	102 800	102 400	61 600	51 000	54 000	0 <sup>3</sup>
AFDD	415 121	339 805	213 959	200 757	147 600	131 900	83 000 <sup>4</sup>
% des AFDD par rapport au budget alloué	40,8 %	31,5 %	19,9 %	19,4 %	14,0 %	12,2 %	8 % <sup>5</sup>

Note : Afin de protéger l'indépendance et l'autonomie du Bureau de l'ombudsman par rapport à l'administration municipale, il a été convenu avec la Direction générale, dès la création du bureau, que le budget de l'Ombudsman de Montréal ne serait pas ventilé. Cette approche vise à éviter toute possibilité de contrôle de nos activités, via le processus budgétaire.

	Budget actuel 2014 En milliers de dollars	Budget prévu 2015 En milliers de dollars
Masse salariale (rémunération et cotisations de l'employeur)	898,1	950,0
Fonds des immeubles	54,0	0
Autres familles de dépense	131,9 (12,2 %)	83,0 (8,0 %)
Total	1 084,0	1 033,1

1 Le budget de fonctionnement total a été réduit de 54 000 \$, soit le montant qui nous avait été chargé en 2014, pour notre loyer – « Fonds des immeubles ».

2 Le poste d'ombudsman-adjoint a été aboli en 2014 : le Bureau de l'ombudsman continue cependant de payer son salaire et ses avantages sociaux.

3 En 2015, la Ville ne nous charge aucuns frais pour le « Fonds des immeubles ».

4 Le montant de 83 000 \$ au chapitre des AFDD nous apparaît dangereusement bas.

5 Le ratio de nos AFDD par rapport au budget total continue de diminuer et atteint maintenant 8 %, ce qui est anormalement bas.

# Budget 2015 Remarques

- Notre budget alloué pour 2015 est très serré.
- Avec nos ressources actuelles, nous avons peine à maintenir la qualité habituelle de nos services et les délais exceptionnels que nous avons, pour le traitement des plaintes des citoyens dont la complexité tend à s'accroître.
- Nous manquons également de ressources et de temps pour nos activités d'information auprès des citoyens et des employés municipaux.
- **92 %** de notre enveloppe budgétaire doit servir à payer la **masse salariale**. Nous avons coupé deux (2) postes de haut niveau salarial (le poste d'ombudsman-adjoint et un (1) poste de juriste) et ajoutons deux (2) postes de techniciens cols blancs. Le salaire et les avantages sociaux de l'ancienne ombudsman-adjoint que nous continuons d'assumer, malgré l'abolition de ce poste, limitent grandement notre marge de manœuvre.
- Nous devons, par ailleurs, assumer les augmentations salariales qui ont été accordées en cours d'année.
- Le ratio des Autres Familles de Dépenses (**AFDD**) ne représente plus que **8 %** de notre budget alloué, alors qu'il dépassait 30 % en 2010 et près de 20 % en 2011 et 2012.
- Nous ferons tous les efforts requis pour respecter ce budget mais, au besoin, solliciterons l'appui de la Direction générale.



OMBUDSMAN de Montréal  
275, rue Notre-Dame Est  
Bureau R-100  
Montréal (Québec) H2Y 1C6

**Personne ressource**

Me Johanne Savard, ombudsman  
514 872-8999