



OMBUDSMAN
DE MONTRÉAL

Bienveillance et équité

Présentation à la Commission sur les finances et l'administration

Budget 2024 Ombudsman de Montréal

Nadine Mailloux

Ombudsman de la Ville de Montréal

Date du dépôt : 30 novembre 2023



OMBUDSMAN
DE MONTRÉAL

Bienveillance et équité

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 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. Nouvelles demandes reçues :

- 1851 demandes

2. Délai de réponse :

- Délai des dossiers de 1re ligne : 1,2 jour
- Délai des dossiers d'enquête (ouvertes/fermées en 2023) : 54 jours

3. Enquêtes :

- 172 nouvelles enquêtes, dont 40 à notre initiative
- Résultats de ces enquêtes :
 - 49 % fondées, 39 % non fondées et 12 % autres

4. Engagements :

- 17 engagements obtenus de la part d'entités de la **VdM**

5. Recommandation :

- 1 recommandation générale aux 19 arrondissements et au SCA (dénéigement des débarcadères pour personnes à mobilité réduite, trottoirs et rayons)

6. Avis :

- 1 outil d'aide à la réflexion aux 19 arrondissements et aux SCA (location touristique à court terme)



Faits saillants 2023 et impacts

Quelques exemples de dossiers d'envergure

- **Itinérance autochtone dans le secteur Milton-Parc** : L'Odm a réalisé une importante enquête en lien avec les services reçus par des personnes en situation d'itinérance d'origine autochtone dans le secteur Milton-Parc. Nous effectuons depuis, le suivi trimestriel de nos 5 recommandations auprès de la **VdM**.
- **Cohabitation sociale et itinérance autochtone dans un autre secteur** : Un dossier reprenant certains aspects de Milton-Parc est actuellement en traitement par notre équipe.
- **Enquête systémique sur le déneigement des débarcadères et rayons de trottoirs en lien avec l'accessibilité universelle** : La **VdM** analyse les recommandations et nous transmettra sa réponse.
- Nous effectuons toujours le suivi des recommandations et engagements de l'enquête portant sur les délais du **Programme d'adaptation de domicile de Montréal**



Faits saillants 2023 et impacts

Quelques exemples de dossiers d'envergure (suite)

- **Changements d'entrées d'eau en plomb** : Obtention par l'**OdM** d'un remboursement de 60 000 \$ à plusieurs citoyen.nes d'un tronçon de rue donné et déclenchement d'une enquête systémique.
- **Accessibilité universelle** :
 - a. Obtention d'une place de stationnement réservée pour une personne à mobilité réduite suite à un refus et révision du logigramme décisionnel en cette matière;
 - b. Abaissement de bateau-trottoirs pour une personne à mobilité réduite du quartier
 - c. Intégration de la notion d'accessibilité universelle aux projets
 - d. Un arrondissement s'assurera que des abrasifs soient appliqués sur toute la largeur d'un débarcadère pour personnes handicapées
- **Sécurisation aux abords des écoles** : l'arrondissement d'Outremont améliore la signalisation et implante des corridors scolaires.



Faits saillants 2023 et impacts

Quelques exemples de dossiers d'envergure (suite)

- **Location touristique à court terme** : outil d'aide à la réflexion transmis aux 19 arrondissements et aux SCA.
- **Nuisance sonore provenant d'un supermarché** : mesures d'atténuation du bruit impliquant des travaux de plusieurs centaines de milliers de dollars ainsi que production d'une Attestation finale de conformité à la réglementation.
- **Les fermetures complètes ou partielles des accès de ruelles** demeurent une source de préoccupation des citoyen.nes. sur laquelle nous sommes fréquemment sollicités pour enquête.



Faits saillants 2023 et impacts

Stratégie numérique

- L'équipe de l'**OdM** est disponible en mode hybride à nos bureaux. Les citoyen.nes peuvent donc rencontrer un membre de notre équipe en personne.
- L'**OdM** poursuit ses opérations de façon 100 % numérique à l'exception de rares documents reçus de la part de citoyen.nes.
- Nous sommes actuellement en démarche avec le Service des technologies de l'information à l'égard de notre base de données.
- Notre nouveau site Internet mettant de l'avant une information accessible et inclusive pour les citoyen.nes qui le consulteront, devrait être en ligne dans les prochains mois.



Objectifs 2023 et réalisations

Objectif 1 :

Continuer les initiatives visant à 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. Utiliser la 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.

Résultat : Réalisé

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.

Résultat : Réalisé

Objectif 3 :

Renseigner, éduquer et sensibiliser les différents acteurs de la société civile sur le rôle de l'**OdM**.

Résultat : Réalisé



Objectifs 2024

Objectif 1 :

Continuer les initiatives visant à 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. Effectuer des percées stratégiques auprès des communautés présentant une vulnérabilité ainsi qu'une méconnaissance de nos services.

Objectif 2 :

Faire connaître 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 :

Renseigner, éduquer et sensibiliser les différents acteurs de la société civile sur le rôle de l'OdM.



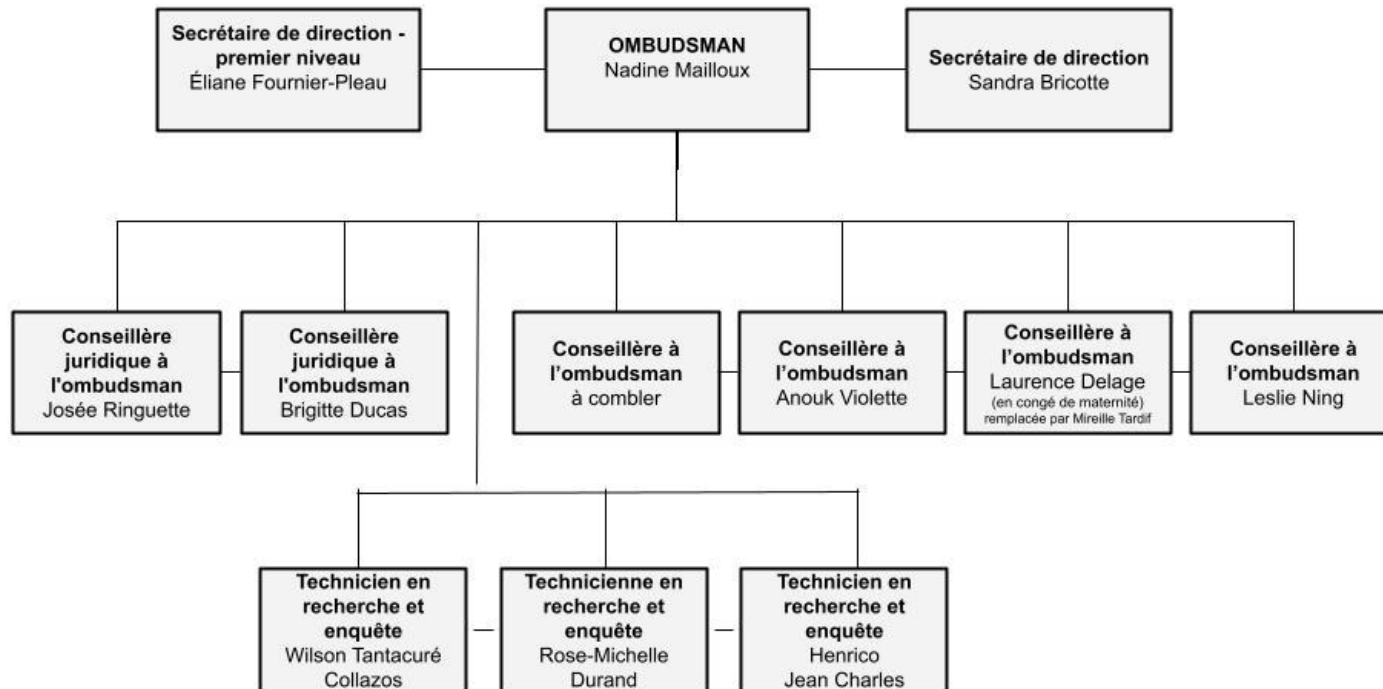
Bilan – Santé et sécurité au travail

- Diverses mesures de sécurité sont, par ailleurs, mises en place afin de protéger les membres du personnel contre les risques liés au fait que nous transigeons souvent avec une clientèle difficile :
 - Formation extensive de toute l'équipe sur la gestion des comportements de violence verbale et physique
 - Pratiques sécuritaires pour éviter les risques de situations critiques ou dangereuses
 - Politique interne de tolérance zéro pour les comportements agressifs ou inappropriés



Organigramme 2023

(au 30 novembre 2023)





OMBUDSMAN
DE MONTRÉAL

Bienveillance et équité

Budget de fonctionnement 2024



Budget 2024

	Budget	
	2023	2024
	(En milliers de dollars)	
Masse salariale	1 526,4	1 766,1
Loyer	135,7	133,3
Autres familles de dépenses	175,8	175,8
Ratio : AFDD vs budget total	9,57%	8,47%
Total	1 837,9	2 075,2



**OMBUDSMAN
DE MONTRÉAL**

Bienveillance et équité

Questions ?



**OMBUDSMAN
DE MONTRÉAL**

Bienveillance et équité

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

Nadine Mailloux, ombudsman
514 872-8999
nadine.mailloux@montreal.ca