

Présentation budgétaire 2016 **Ombudsman de Montréal**

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

Le 27 novembre 2015



Plan de la présentation

- ◆ Mission et mandat
- ◆ Organigramme 2015
- ◆ Organigramme 2016
- ◆ Santé et sécurité au travail
- ◆ Objectifs 2015 et commentaires
- ◆ Réalisations
- ◆ Objectifs 2016
- ◆ Budget 2016 et commentaires
- ◆ Évolution budgétaire 2010–2016

- La fonction d'ombudsman de la Ville de Montréal a été créée à la demande de la société civile, à la suite du *Chantier sur la Démocratie (Sommet de Montréal de 2002)*. Aucune autre ville canadienne n'offrait alors un tel service 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 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 individuelles soumises mais, aussi, d'identifier les problèmes plus **systemiques**; le cas échéant, nous proposons des correctifs de plus large portée susceptibles d'éviter que pareilles situations ne se reproduisent, pour d'autres citoyens.

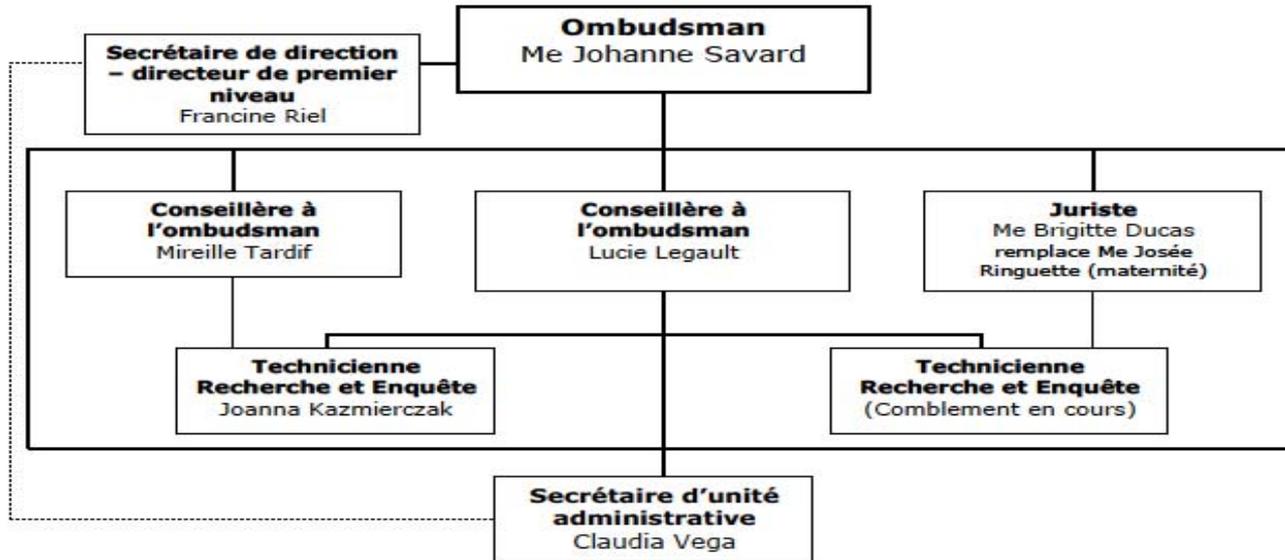
Mission et mandat (suite)

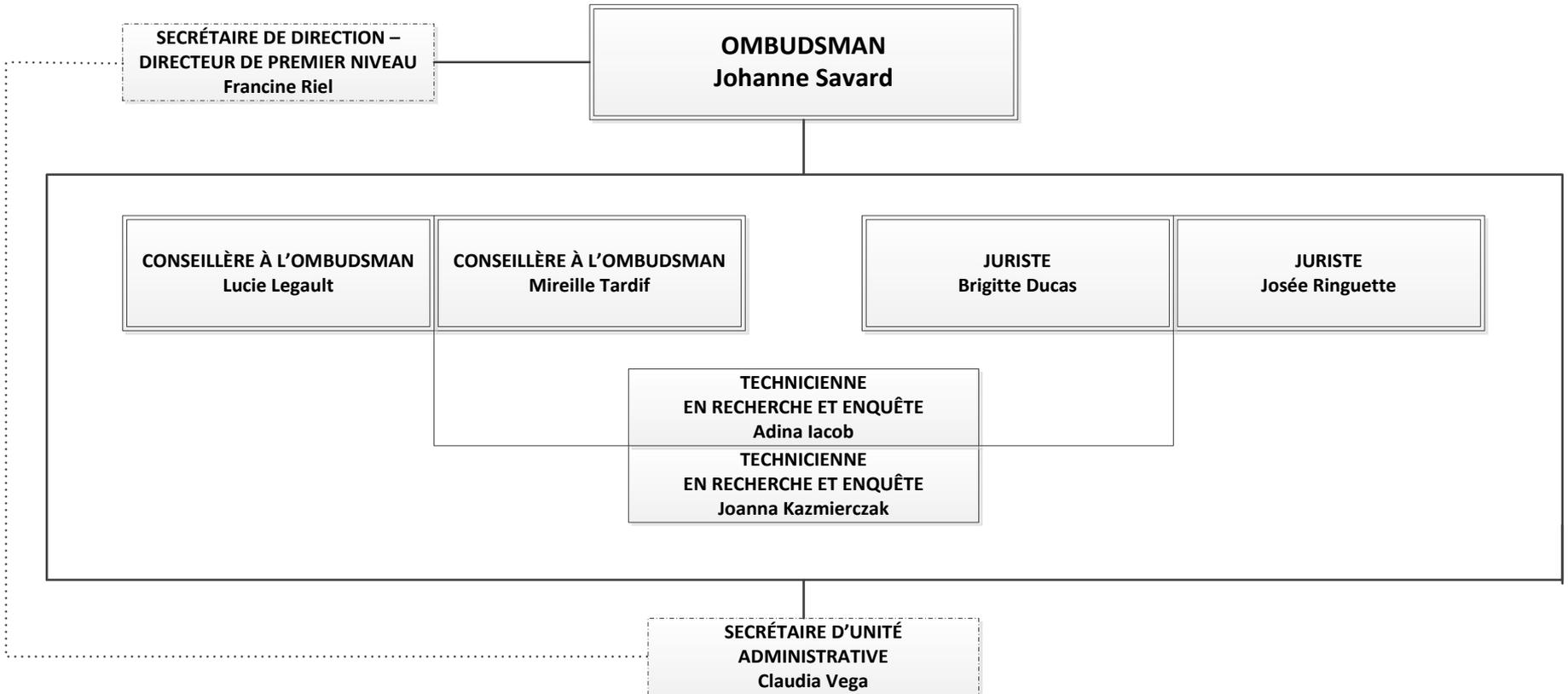
- Nos interventions ont un impact **correctif** mais aussi **préventif**.
- Informer les citoyens sur leurs droits municipaux et vulgariser les règles de fonctionnement de la Ville et des concepts municipaux font également partie de notre rôle : pour ce faire, nous utilisons notamment notre site Web (qui comprend une section FAQ), nos blogues ainsi que les médias sociaux.
- L'**Ombudsman de Montréal** intervient aussi, de plus en plus souvent, dans un rôle « conseil » ou de « mise en garde ».
 - ▶ Lorsqu'une *Commission permanente du conseil municipal* étudie un sujet ayant fait l'objet d'interventions par notre bureau, nous nous faisons un devoir de transmettre nos observations et commentaires, en espérant que ces informations contribuent positivement aux réflexions en cours.
 - ▶ Lorsque nous identifions une situation problématique qui est susceptible de se reproduire dans d'autres services ou arrondissements, nous transmettons l'information pertinente aux directeurs ou aux élus concernés, dans une optique d'information et de prévention.
 - ▶ Si une nouvelle directive, politique ou norme en voie d'être adoptée risque de poser problème quant à sa forme ou son contenu, nous pouvons soumettre nos commentaires ou mises en garde aux responsables du dossier et /ou aux décideurs, en prenant soin de demeurer impartiaux.

Mission et mandat (suite)

- Conditions essentielles à sa crédibilité, l'**Ombudsman de Montréal** est une entité **neutre, impartiale** et **apolitique**, qui est **confidentielle, autonome et indépendante** de l'administration municipale et des élus.
- La Ville lui a toujours reconnu les attributs des véritables ombudsmans législatifs et elle a mis en place, dès le début, des procédures particulières destinées à protéger son indépendance et son impartialité dont, notamment, la présentation d'un **budget non ventilé**.
- Nous demeurons toujours vigilants afin de préserver cette indépendance et cette autonomie si nécessaires à notre crédibilité

Organigramme 2015





- Depuis la création du bureau, aucun accident de travail ni maladie professionnelle.
- Nous avons occasionnellement requis les services d'un ergonome pour vérifier et améliorer des postes de travail.
- Quant aux risques associés au fait que nous transigeons parfois avec une clientèle difficile :
 - ▶ Nous avons fait installer, il y a plusieurs années, des boutons panique aux endroits stratégiques.
 - ▶ Nous avons aussi développé des pratiques sécuritaires pour limiter les risques de situations critiques : où s'asseoir dans une salle de conférence; aucune visite à domicile sans être accompagné; etc.
 - ▶ Nous avons fait installer des vitres dans les portes de nos salles de rencontre et des bureaux d'employés, ce qui permet aux autres employés de réagir rapidement, advenant une situation critique.
 - ▶ Il y a un poste avec gardien de sécurité à notre porte d'entrée.
 - ▶ Des formations sont données ponctuellement à nos employés sur : la gestion des personnes difficiles, comment désamorcer la colère, comment gérer les conflits, etc.
 - ▶ Nous avons une politique de tolérance zéro à l'égard des comportements agressifs, vulgaires ou inappropriés.

- **« Consolider notre structure organisationnelle et maintenir la qualité exceptionnelle de nos services, qui est notre marque de commerce ».**

Réalisé.

Le deuxième poste de technicien a été comblé ce qui nous a permis de répondre aux besoins de notre service de première ligne. Un deuxième poste de juriste / enquêteur a été comblé à nouveau. Nos besoins étaient criants en matière de recherches et d'opinions juridiques internes et nous avons également besoin d'une ressource additionnelle pour pouvoir traiter les nombreuses enquêtes en cours. Rappelons qu'en sus de leurs propres dossiers, nos juristes offrent aussi conseils et expertise à toute l'équipe d'enquête.

- **« Continuer à promouvoir le rôle de l'ombudsman et de la Charte montréalaise des droits et responsabilités ».**

Réalisé et en cours car c'est une préoccupation quotidienne pour notre bureau.

- **« 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 ».**

Non réalisé. Par manque de temps et de ressources. En raison du nombre de dossiers à traiter, il n'a pas été possible d'élaborer un tel plan stratégique particulier.

Objectifs 2015 et commentaires (suite)

- **« 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 ».**

Réalisé et toujours en cours. Il s'agit d'un objectif permanent de notre bureau.

En 2015, nous nous sommes particulièrement intéressés aux questions liées à l'accessibilité des terrasses installées sur le domaine public, de l'hôtel de ville et de ses accès, de la place Vauquelin, du Quartier des spectacles ainsi qu'à l'accessibilité des informations pertinentes rédigées en langage clair. Nous intervenons aussi souvent pour améliorer la transparence et l'équité, dans les processus décisionnels.

- **« 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 ».**

Non réalisé. Nous devons prioriser le traitement des plaintes.

Ce projet demeure important. Dans l'intervalle, l'ombudsman profite de ses rencontres avec les nouveaux gestionnaires pour aborder cette question et expliquer les grands principes de l'équité procédurale.

Objectifs 2015 et commentaires (suite)

- **« Poursuivre le partage de notre expertise et de nos connaissances avec d'autres villes, gouvernements, institutions et organisations, tant au Canada qu'à l'étranger ».**

Réalisé et toujours en cours. Cela fait partie intégrale de notre mandat.

Notamment, en 2015: conseils et partage de nos outils d'analyse avec d'autres bureaux d'ombudsmans municipaux; formation donnée à des ombudsmans canadiens sur la notion de « Speaking Truth to Power »; accueil de délégations internationales et présentation sur notre rôle et nos modes de fonctionnement; mentorat et partage de nos bonnes pratiques avec des ombudsmans africains; participation active aux formations et aux activités professionnelles de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie ainsi qu'à celles du Forum canadien des ombudsmans.

- **« Multiplier nos interactions avec les groupes communautaires et avec les établissements d'enseignement afin de faire comprendre le rôle de notre bureau et promouvoir les modes non conflictuels de résolution des conflits ».**

Réalisé en partie et toujours en cours. Préoccupation constante pour notre bureau.

En 2015, l'ombudsman a rencontré quelques groupes communautaires et ethnoculturels. Elle a aussi rencontré 398 élèves de 4^e année qui participaient à des ateliers à l'hôtel de ville, dans le cadre du programme « Jeunes Citoyens Engagés » : cette activité est en collaboration avec le Centre d'histoire de Montréal.

**Sans répéter nos commentaires
à l'égard de nos objectifs 2015 (pages précédentes), soulignons que :**

- Depuis sa création, l'**Ombudsman de Montréal** a traité plus de 14 500 plaintes de citoyens dont **plus de 1 500 en 2015**. Plus de 95 % des problèmes municipaux identifiés ont été réglés à notre satisfaction.
- 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 et à l'accroissement de la confiance des Montréalais envers leur administration municipale.
- 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 des arrondissements et des services.
- Notre bonne réputation déborde 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 expertise et les outils de travail que nous avons développés.
- Nous intervenons de plus en plus souvent auprès des hauts dirigeants de manière préventive, en les informant de problématiques susceptibles d'arriver dans leur unité.

EN MODE SOLUTIONS!

- 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. Nous sommes particulièrement fiers de notre implication dans le projet *Jeune Citoyens Engagés* qui a permis à l'ombudsman de rencontrer près de 400 jeunes étudiants du primaire, en 2015, pour expliquer son rôle et promouvoir les approches non conflictuelles de résolution des conflits.
- L'ombudsman participe au Programme de formation des nouveaux gestionnaires de la Ville. Elle rencontre également, sur demande, les employés d'un arrondissement ou d'un service pour expliquer son mandat ainsi que l'impact positif de nos interventions, même pour la Ville.
- Son mandat au sein du Conseil d'administration de l'*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF) a été renouvelé, à titre de « représentante des Amériques ». L'AOMF regroupe des ombudsmans législatifs de toute la Francophonie : elle apporte notamment son soutien aux ombudsmans législatifs du continent africain ainsi que des pays d'Europe de l'Est en processus d'implantation des valeurs démocratiques.
- Le mandat de l'ombudsman à la vice-présidence du Conseil d'administration du *Forum canadien des ombudsmans* (FCO) a également été renouvelé. Le FCO regroupe quelques centaines d'ombudsmans de tous types, provenant de toutes les régions du Canada. Le FCO organise des formations destinées à améliorer les connaissances et les habiletés des ombudsmans. Le Conseil d'administration du FCO a élaboré et offre annuellement, en collaboration avec la Faculté de droit de l'université York, le seul programme de Certificat universitaire offert au Canada, sur le travail des ombudsmans (***Osgoode Hall / FCO Certificate : Essentials for ombuds***). L'ombudsman de la Ville de Montréal collabore actuellement à l'élaboration d'un programme de formation équivalent qui sera donné en français, par l'Université de Sherbrooke.

- Maintenir la qualité exceptionnelle de nos services, qui est notre marque de commerce, et contribuer à l'amélioration continue des services municipaux.
- Continuer de promouvoir et de renforcer les valeurs de Respect, d'Empathie, de Justice, d'Équité, de Transparence auprès de tous les employés et gestionnaires de la Ville.
- Élaborer un document de référence sur le concept d'équité procédurale, destiné aux gestionnaires et aux employés municipaux.
- Poursuivre nos veilles et nos interventions sur les enjeux d'accessibilité universelle, à la Ville de Montréal.
- Rendre accessible, sur notre site Web, des informations en langage simplifié rédigées en anglais, sur nos services. Ce serait une première!
- Améliorer notre système informatique de gestion des dossiers pour le rendre encore plus précis sur la nature de nos interventions.
- Améliorer notre Rapport annuel pour le rendre encore plus informatif, utile et facile à consulter.

Objectifs 2016 (suite)

- Continuer à promouvoir le rôle de l'ombudsman et la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. Si possible, organiser une tournée des arrondissements et services.
- Continuer de faire la promotion des meilleures pratiques dans le travail d'un ombudsman, et de partager notre expertise et nos connaissances acquises au fil des ans avec d'autres ombudsmans, gouvernements, institutions et organisations, tant au Canada qu'à l'étranger.
- Soutenir, au besoin, le futur Défenseur des itinérants (de Montréal) et contribuer positivement à son intégration dans son nouveau rôle.
- Multiplier nos interactions avec les groupes communautaires et avec les établissements d'enseignement pour faire comprendre le rôle de notre bureau et promouvoir les modes non conflictuels de résolution des conflits.

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 permet d'éviter toute apparence de contrôle de nos activités, via le processus budgétaire.

	Budget 2015 <i>Original</i>	Budget 2015 <i>Modifié</i>	Budget 2016 <i>Prévu</i>
	<i>(En milliers de dollars)</i>		
Masse salariale (rémunération, avantages sociaux et cotisations de l'employeur)	950,0	880,0	942,2
Autres familles de dépenses (Ratio des AFDD sur le budget total)	83,1 (8 %)	181,1 (20,6 %)	184,8 (16,4 %)
Total	1 033,1	1 061,1	1 127,0

Budget 2016 – commentaires

- En 2015, la masse salariale qui avait été allouée n'a pas entièrement été dépensée en raison, principalement, d'un congé de maternité, d'une absence de maladie et du fait qu'un poste vacant n'a été comblé qu'à la fin du mois d'avril.
- En 2016, notre équipe sera complète : 9 personnes au total, soit 8 employés syndiqués et 1 cadre (l'ombudsman).
- Notre budget total alloué pour 2016 est légèrement plus élevé qu'en 2015 mais la masse salariale diminue.
- La masse salariale représente **83,6 %** de notre budget total (2016). Le ratio de nos autres familles de dépenses (AFDD) par rapport au budget total sera de **16,4 %**.
- Malgré les augmentations de salaires prévues, la masse salariale 2016 sera inférieure à la masse salariale originale de 2015. Cette situation s'explique principalement par le fait que le salaire et les avantages sociaux de l'ombudsman-adjoint (dont le poste a été aboli en 2014) ne seront plus imputés à notre budget.
- Le montant alloué au chapitre des AFDD a été révisé à la hausse, en 2016, pour tenir compte de nos dépenses réelles 2015. Comme nous l'avons indiqué dans notre cahier budgétaire de 2015, le montant initialement alloué était clairement insuffisant (**8 %** du budget total 2015). Ce montant a été augmenté en cours d'année.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Budget	1 078 200	1 077 800	1 037 000	1 050 000	1 084 000	1 033 100	1 127 000
Masse salariale	635 595	761 441	774 643	852 400	898 100	950 000	942 200
Location Immeubles	102 800	102 400	61 600	51 000	54 000	0	0
AFDD	339 805	213 959	200 757	147 600	131 900	83 100	184 800
% des AFDD par rapport au budget alloué	31,5 %	19,9 %	19,4 %	14,0 %	12,2 %	8 %	16,4 %

OMBUDSMAN de Montréal

275, rue Notre-Dame Est

Bureau R-100

Montréal (Québec) H2Y 1C6

ombudsman@ville.montreal.qc.ca

ville.montreal.qc.ca/ombudsman

Personne-ressource :

M^e Johanne Savard, ombudsman

514 872-8999