



Présentation à la Commission sur les finances et l'administration Budget 2025 - Ombudsman de Montréal

27 novembre 2024

Présenté par Nadine Mailloux, Ombudsman



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.
- Le recours à l'**Odm** est facilement accessible et entièrement gratuit.

Mandat et mission (suite)

- 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 de service

Nouvelles demandes reçues :

- 1833 demandes

Délai de réponse :

- Délai des dossiers de première ligne : 1,2 jour
- Délai des dossiers d'enquête (ouverts/fermés en 2023) : 51 jours

Enquêtes :

- 174 nouvelles enquêtes, dont 42 à notre initiative
- Résultats de ces enquêtes :
 - 20 % fondées, 27 % non fondées et 53 % en traitement

Indicateurs de service

Engagements :

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

Recommandation :

- Aucune recommandation en 2024 à ce jour

Avis-conseil :

- 1 avis-conseil destiné à l'OMHM (Pour un déneigement optimal des débarcadères des immeubles de l'OMHM)

Faits saillants 2024 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 en 2022. Nous effectuons depuis, le suivi semestriel (trimestriel jusqu'en janvier 2024) de nos 5 recommandations auprès de la VdM.
- **Cohabitation sociale et itinérance** : De plus en plus de dossiers de cette nature sont traités par notre bureau, dans différents secteurs de la Ville (Ville-Marie, Le Sud-Ouest, Le Plateau-Mont-Royal, Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, Rosemont-La Petite-Patrie, Ahuntsic-Cartierville). Ex.: aménagement des refuges, campements, cohabitation, sécurité.
- **Enquête systémique sur le déneigement des débarcadères et rayons de trottoirs en lien avec l'accessibilité universelle** : La VdM met en place nos recommandations et nous effectuons les suivis.

Faits saillants 2024 et impacts

Quelques exemples de dossiers d'envergure (suite)

- **Accessibilité universelle :**
 - Suivi sur la modification de la carte en ligne de l'Agence de mobilité durable pour faciliter la recherche d'espaces de stationnement réservés aux personnes à mobilité réduite;
 - Engagement de l'Office municipal d'habitation de Montréal de prioriser le déneigement devant un immeuble où résident des locataires à mobilité réduite;
 - Enquête sur l'intégration de la notion d'accessibilité universelle aux projets de pistes cyclables sur les rues Querbes et de Terrebonne;
 - Un arrondissement s'assurera du déneigement d'un débarcadère pour personnes à mobilité réduite
- Nous effectuons toujours le suivi des recommandations et engagements de l'enquête portant sur les délais du **Programme d'adaptation de domicile de MTL.**

Faits saillants 2024 et impacts

Quelques exemples de dossiers d'envergure (suite)

- **Changements d'entrées d'eau en plomb** : Obtention par l'**OdM** d'un remboursement total d'environ 9 000 \$ pour deux citoyens d'un tronçon de rue donné et poursuite de l'enquête systémique concernant ce programme.
- **Participation citoyenne** : Des citoyens se plaignent du processus de consultation et du manque de communication et de transparence entourant l'implantation du corridor de mobilité durable sur le boulevard Henri-Bourassa.
- Plusieurs dossiers de **nuisances** (bruit, odeurs, achalandage, circulation, etc.) ont été traités cette année: cohabitation entre des résidents et des commerces/industries/restaurants avoisinants.

Faits saillants 2024 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 est présentement en ligne en version bêta et nous recueillons actuellement des données pour l'améliorer.
- Un nouveau formulaire de plainte simplifié est en cours d'élaboration.

Objectifs 2024 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 usagers 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 certains citoyens.

Résultat : Réalisé - en continu

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 - en continu

Objectif 3 :

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

Résultat : Réalisé - en continu

Objectifs 2025

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.

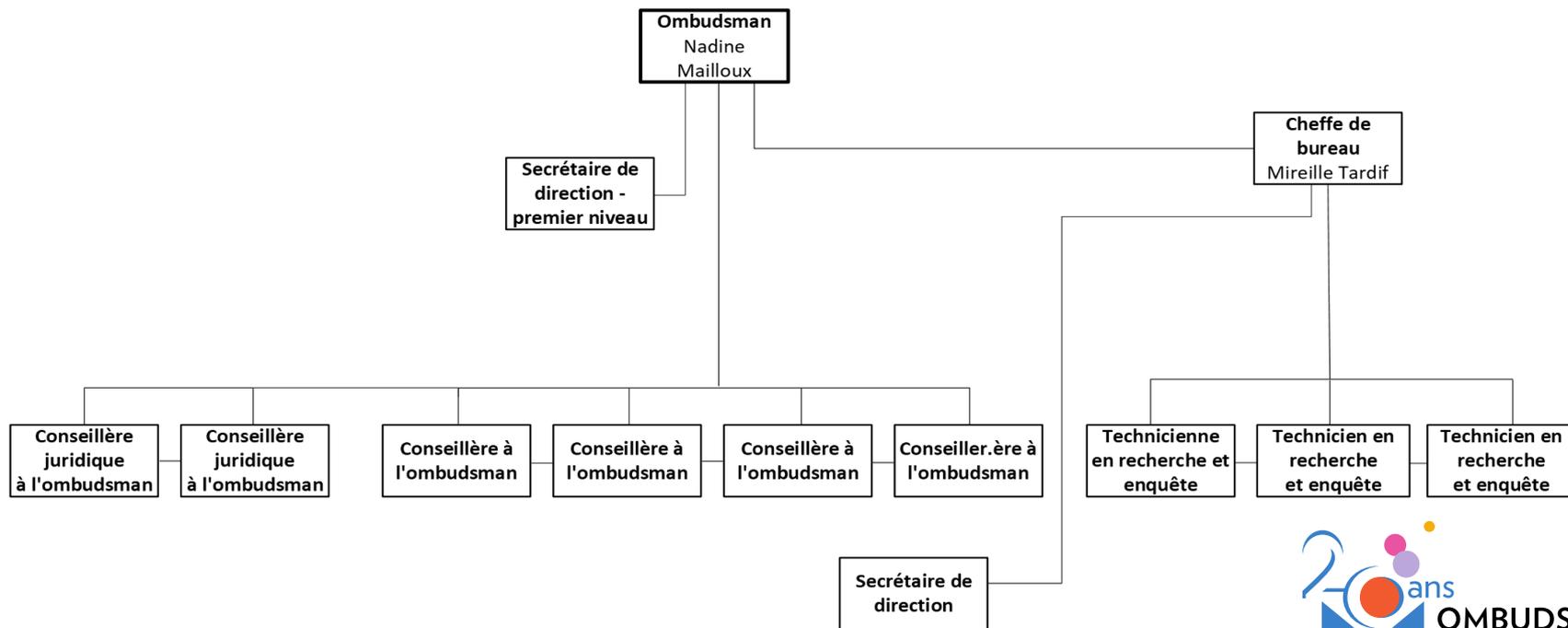
Objectif 3 :

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
 - Élaboration d'un plan d'action en partenariat avec les experts SST du Service des ressources humaines et des communications
- Aucun incident, accident du travail ou maladie professionnelle en 2024

Organigramme



Budget de fonctionnement 2025

Budget 2025	Budget	
	2024	2025
	(En milliers de dollars)	
Masse salariale	1 766,1	1 762,0
Loyer	133,3	137,4
Autres familles de dépenses	175,8	175,8
Ratio : AFDD vs budget total	8,47 %	8,47 %
Total	2 075,2	2 075,2

Ombudsman de Montréal

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

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

