



# Prévisions budgétaires 2018

## OMBUDSMAN de MONTRÉAL

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

Le 12 janvier 2018



# Plan de la présentation

- Mission et mandat de l'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL (OdM)**
- Organigramme 2017
- Organigramme 2018
- Santé et sécurité au travail
- Objectifs 2017 et commentaires
- Autres réalisations
- Objectifs 2018
- Budget 2018 vs budget 2017
- Budget 2018 vs budget 2017 – Commentaires
- Évolution budgétaire 2011 à 2018

## Mission et mandat de l'OdM

- 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'**OdM** intervient sur plainte ou à sa propre initiative, lorsque des 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.
- Nos interventions portent principalement sur l'appareil administratif de la Ville.
- Toutefois, lorsque la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est en cause, l'**OdM** peut intervenir à l'égard de décisions votées par les élus.
- L'équipe de l'ombudsman fait enquête et évalue si, à son avis, les droits municipaux des citoyens sont respectés. Le cas échéant, elle intervient pour faire changer la décision ou corriger la situation problématique.

## Mission et mandat de l'OdM (suite)

- Ses interventions portent sur la **légalité** mais aussi sur la **justice** et l'**équité** des décisions municipales. Nous intervenons aussi pour améliorer la **transparence** des processus décisionnels et la **clarté** des informations émanant de la Ville.
- L'ombudsman préconise toujours une approche de collaboration.
- Au-delà du traitement des plaintes individuelles de citoyens, nous identifions aussi les problèmes **systemiques** et proposons des correctifs de plus large portée susceptibles d'éviter que pareilles situations ne se reproduisent. Nos interventions ont donc aussi un impact **préventif**.
- Autres aspects importants de notre mandat : nous informons les citoyens sur leurs droits municipaux, vulgarisons les règles de fonctionnement de la Ville et expliquons en termes simples les concepts municipaux. Pour ce faire, nous rencontrons des intervenants sociaux et des groupes de citoyens, nous publions des blogues et une Foire aux questions sur notre site Web et sommes présents sur les médias sociaux.

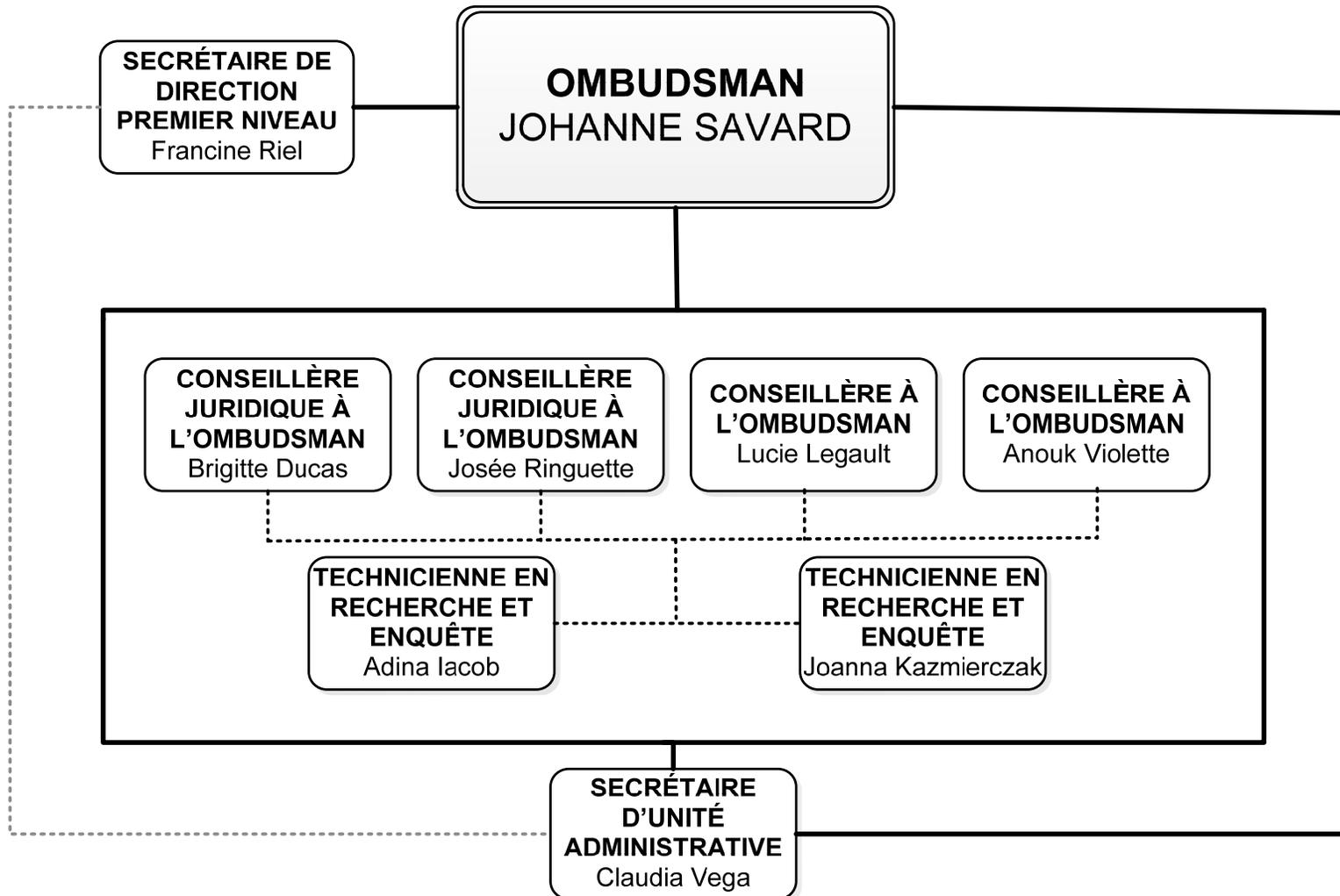
## Mission et mandat de l'OdM (suite)

- L'**OdM** peut aussi jouer un rôle « conseil » ou de « mise en garde ».
  - ▶ Lorsqu'une *Commission* 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 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, son contenu ou son application, nous pouvons soumettre nos commentaires et mises en garde aux responsables du dossier et/ou aux décideurs, en prenant toujours soin de demeurer impartiaux et apolitiques.

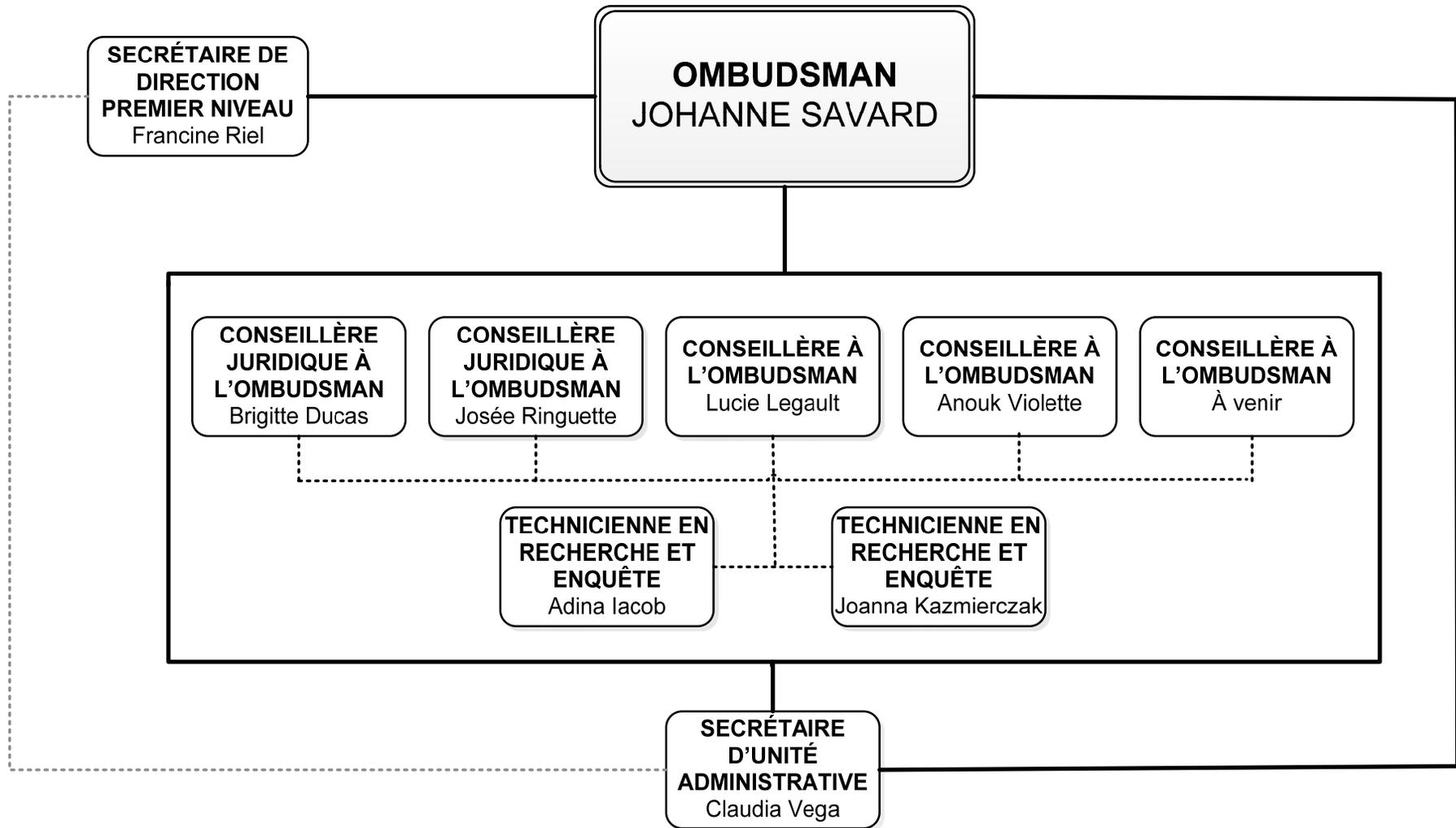
## Mission et mandat de l'OdM (suite)

- Conditions essentielles à sa crédibilité, l'**OdM** est une entité **neutre, impartiale, apolitique et confidentielle** qui est **autonome et indépendante** de l'administration municipale et des élus.
- La Ville lui reconnaît les attributs des véritables ombudsmans législatifs et elle a mis en place, dès la création du bureau, 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 nécessaires à notre crédibilité.
- Notre bureau contribue au rayonnement de la Ville de Montréal : l'ombudsman actuelle est présidente du Forum canadien des ombudsmans et représentante des Amériques au sein de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie. Elle donne de nombreuses conférences et formations sur le rôle des ombudsmans et les modes non conflictuels de résolution des conflits.
- Notre bureau accueille également, à chaque année, des délégations internationales intéressées par notre travail et nos façons de faire.

# Organigramme 2017



# Organigramme 2018



## Santé et sécurité au travail

- Depuis la création du bureau en 2003 : aucun accident de travail ni maladie professionnelle.
- Nous avons occasionnellement recours aux services d'un ergonome pour vérifier et améliorer l'aménagement des postes de travail.
- Diverses mesures de sécurité ont, par ailleurs, été mises en place pour protéger les employés contre les risques liés au fait que nous transigeons avec une clientèle parfois difficile :
  - ▶ Boutons de panique aux endroits stratégiques.
  - ▶ Pratiques sécuritaires afin d'éviter les risques de situations critiques ou dangereuses.
  - ▶ Vitres dans les portes de nos salles de rencontres et bureaux, ce qui permet aux autres employés de réagir rapidement, advenant une situation critique.

## Santé et sécurité au travail (suite)

- ▶ Formations ponctuelles de nos employés sur la gestion des personnes difficiles : désamorcer la violence et la colère; gérer les conflits; etc.
- ▶ Tolérance zéro à l'égard des comportements agressifs, vulgaires ou inappropriés.
- ▶ Nous avons également la chance d'avoir un poste avec gardien de sécurité à notre porte d'entrée.

## Objectifs 2017 et commentaires

- Promotion de nos services auprès de la population et des employés – Réalisé et en continu – Nombreuses présentations à des groupes de citoyens, des intervenants sociaux et des groupes de défense des nouveaux arrivants – Formation de nouveaux gestionnaires.
- Partage de notre expertise avec des organismes externes – Réalisé – Rencontres de codéveloppement avec d'autres ombudsmans municipaux – Présentations et accueil de trois délégations internationales – Élaboration d'une formation sur la gestion des enquêtes systémiques – Contribution à l'élaboration d'un guide déontologique pour les ombudsmans législatifs de la Francophonie – Etc.
- Implication au sein d'organismes d'ombudsmans et de défense des droits des citoyens – Réalisé – Principalement au sein du Forum canadien des ombudsmans et de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie.

## Objectifs 2017 et commentaires (suite)

- Tournée des arrondissements et services, pour expliquer le rôle de l'OdM et discuter des meilleures pratiques avec les gestionnaires – **Reporté à 2018** en raison de la charge de travail et aussi des changements prévisibles dans l'administration, à la suite des élections municipales.
- Promotion des valeurs de Respect, d'Empathie, de Transparence, de Justice et d'Équité auprès de tous les intervenants de la Ville – Respect des engagements de la Ville en matière d'accessibilité universelle (bâtiments, informations et autres lieux municipaux) – Vulgarisation et Simplification des informations et des documents municipaux – Amélioration continue des procédures, de la qualité des services et de la qualité des communications – **Réalisé et en continu.**
- Échanges et collaboration avec les intervenants VdM chargés d'améliorer la qualité des services et/ou de corriger les problèmes – **Réalisé en partie** – Bureau de l'expérience client – Inspecteur général – Vérificateur général – Commission de la fonction publique.

## Objectifs 2017 et commentaires (suite)

- Amélioration de nos procédures de traitement des plaintes Odm – **Réalisé**
- Équité procédurale et décisionnelle : offrir une formation destinée aux employés qui transigent directement avec les citoyens, sur l'équité des processus et des décisions – **Reporté** : la charge de travail n'a pas permis d'offrir cette formation.
- Informations en Langage simplifié anglais – **Reporté** en raison de la charge de travail. L'Odm prévoit mettre en ligne, sur son site Web, un document d'information sur son rôle et son mandat ainsi qu'un autre sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, en langage simplifié **anglais**.

## Autres réalisations

**Sans répéter nos commentaires précédents à l'égard des objectifs 2017 (pages précédentes), soulignons que :**

- Depuis sa création, l'**Odm** a traité plus de **19 000** plaintes de citoyens (**2 100 nouvelles demandes en 2017**) et réalisé plus de 2 900 enquêtes. Le nombre de dossiers traités en 2017 est **63 %** plus élevé qu'en 2013.
- La très grande majorité des problèmes municipaux identifiés ont été corrigés à sa 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.
- Nos interventions contribuent également à **rendre plus uniformes les procédures et pratiques** des intervenants municipaux, en tout respect pour l'autonomie des arrondissements et des services.

## Autres réalisations (suite)

- Notre réputation d'excellence déborde des frontières du Québec et même du Canada. Nous sommes invités par et recevons des **délégations internationales** intéressées à comprendre notre mandat et nos modes de fonctionnement. Nous sommes toujours heureux de partager notre expertise et les outils de travail que nous avons développés.
- Nous publions régulièrement des Blogues sur notre site Web afin que les citoyens puissent mieux comprendre les règles applicables à la Ville et la pertinence de nos interventions.
- L'ombudsman rencontre souvent des groupes communautaires et des étudiants pour expliquer son rôle et son mandat et promouvoir les approches non conflictuelles de résolution des conflits. Nous sommes particulièrement fiers de notre implication dans le projet *Jeunes Citoyens Engagés* dans le cadre duquel nous avons rencontré plus de 3 000 jeunes étudiants du primaire, à ce jour. Ces jeunes, momentanément transformés en ombudsmans, ont dû étudier et régler un problème municipal : avec brio!

## Autres réalisations (suite)

- 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.
- L'ombudsman a été élue présidente du Conseil d'administration du *Forum canadien des ombudsmans* (FCO) qui regroupe environ 450 ombudsmans de tous types, provenant de toutes les régions du Canada. Le FCO organise des formations destinées aux ombudsmans. M<sup>e</sup> Savard est membre du comité qui a élaboré le seul programme de Certificat universitaire offert au Canada, sur le travail des ombudsmans (***Osgoode Hall/FCO Certificate : Essentials for Ombuds***). Ce programme sera offert pour une deuxième fois en français, en 2018, en collaboration avec l'Université de Sherbrooke (campus Longueuil).
- L'ombudsman est également « Représentante des Amériques » au sein du Conseil d'administration de l'*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF), qui apporte notamment son soutien aux ombudsmans législatifs du continent africain et des pays d'Europe de l'Est en processus de démocratisation. L'AOMF regroupe des ombudsmans législatifs des pays membres de la Francophonie.

## Objectifs 2018

- Offrir une formation aux nouveaux élus sur le mandat, le rôle et l'importance de l'**OdM**.
- Continuer à offrir une formation au même effet aux nouveaux gestionnaires.
- Collaborer davantage avec les autres bureaux indépendants de la Ville de Montréal ainsi que les bureaux destinés à améliorer la qualité des services.
- Intensifier le rôle conseil ou de mise en garde de l'**OdM**, lorsque des projets sont susceptibles de soulever des craintes chez les citoyens.
- Offrir une formation sur l'équité procédurale aux arrondissements et services centraux.
- Organiser une tournee des arrondissements et services centraux, pour bien expliquer notre rôle et renforcer la confiance et la collaboration des intervenants.
- Présence accrue sur les Médias sociaux.
- Collaborer avec le Bureau de la présidence du conseil de ville, pour mieux informer les citoyens sur leurs droits municipaux et sur les services offerts par notre bureau.

# Budget 2018 vs budget 2017

	<b>2017 Budget original</b>	<b>2017 Dépenses réelles prévues</b>	<b>2018 Prévisions budgétaires</b>
	<i>(En milliers de dollars)</i>		
Masse salariale (Rémunération, avantages sociaux et cotisations de l'employeur)	964,5 Note 1	998,2	1 167,6 Note 2
Frais pour la location, l'entretien et les réparations (Fonds des immeubles)	61,0	58,5	68,9
Autres familles de dépenses Ratio des AFDD sur le budget total	179,1 14,9 %	147,9 12,3 %	130,7 9,6 %
<b>Total</b>	<b>1 204,6</b>	<b>1 204,6</b>	<b>1 367,2</b>

## Budget 2018 vs budget 2017 – Commentaires (suite)

- **Note 1:** L'augmentation de la masse salariale découle en grande partie des ajustements prévus par les conventions collectives et les autres politiques de rémunération de la VdM.
- **Note 2:** En 2018, notre masse salariale augmentera également en raison de la création d'un nouveau poste de Conseiller à l'ombudsman – Processus de dotation en cours.
  - ▶ Le volume de nouveaux dossiers que nous traitons continue d'augmenter à chaque année. En 2013, nous avons reçu 1 285 nouvelles demandes. En 2017, nous en avons traité plus de 2100. C'est 60+%, en 4 ans.

# Évolution budgétaire – 2012 à 2018

	<b>2012</b> Budget alloué	<b>2013</b> Budget alloué	<b>2014</b> Budget alloué	<b>2015</b> Budget alloué	<b>2016</b> Budget alloué	<b>2017</b> Budget alloué	<b>2018</b> Budget alloué
Budget	1 037 000 \$	1 050 000 \$	1 084 000 \$	1 033 100 \$ Ce montant a été ajusté à la hausse en cours d'année	1 127 000 \$	1 204 600 \$	1 367 200 \$
Masse salariale	774 643 \$	852 400 \$	898 100 \$	950 000 \$	942 200 \$	964 500 \$	1 167 600 \$
Location Immeubles	61 600 \$	51 000 \$	54 000 \$	0	0	61 000 \$	68 900 \$
AFDD	200 757 \$	147 600 \$	131 900 \$	83 100 \$ Ce montant a été ajusté à la hausse en cours d'année	184 800 \$	179 150 \$	130 700 \$
% des AFDD par rapport au budget alloué	19,4 %	14,0 %	12,2 %	8,0 % Ce ratio a été ajusté à la hausse en cours d'année	16,4 %	14,9 %	9,6 %



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

Johanne Savard, ombudsman  
514 872-8999