OMBUDSMAN de Montréal
Bienveillance et équité

Prévisions budgétaires 2019

OMBUDSMAN de MONTRÉAL

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

Le 12 novembre 2018

Montréal

Plan de la présentation

- Mission et mandat de l'**OMBUDSMAN de MONTRÉAL** (**OdM**)
- Organigramme 2018
- Organigramme 2019
- Santé et sécurité au travail
- Objectifs 2018 et commentaires
- Autres réalisations
- Objectifs 2019
- Budget 2019 vs budget 2018
- Budget 2019 vs budget 2018 – Commentaires
- Évolution budgétaire 2013 à 2019

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, si un ou des citoyens sont susceptibles d'être lésés à la suite d'une décision, action, recommandation ou omission de la Ville de Montréal, d'un de ses mandataires ou d'une entité liée.
- Nous n'avons généralement pas juridiction sur les décisions ou actions des élus. Toutefois, si un engagement de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est en cause, l'**OdM** peut intervenir à l'égard d'une décision votée par le Conseil de ville, le Comité exécutif ou un Conseil d'arrondissement.
- 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 pour faire corriger la situation problématique.

Mission et mandat de l'OdM (suite)

- Nous examinons la **légalité** mais aussi 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'**OdM** préconise toujours une approche de collaboration.
- Lorsqu'il identifie un problème **systémique,** l'**OdM** peut proposer des correctifs de large portée pour 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.
- Nous rencontrons aussi de nombreux intervenants sociaux et des groupes de citoyens, nous publions des blogues sur notre site Web et sommes présents sur les médias sociaux.

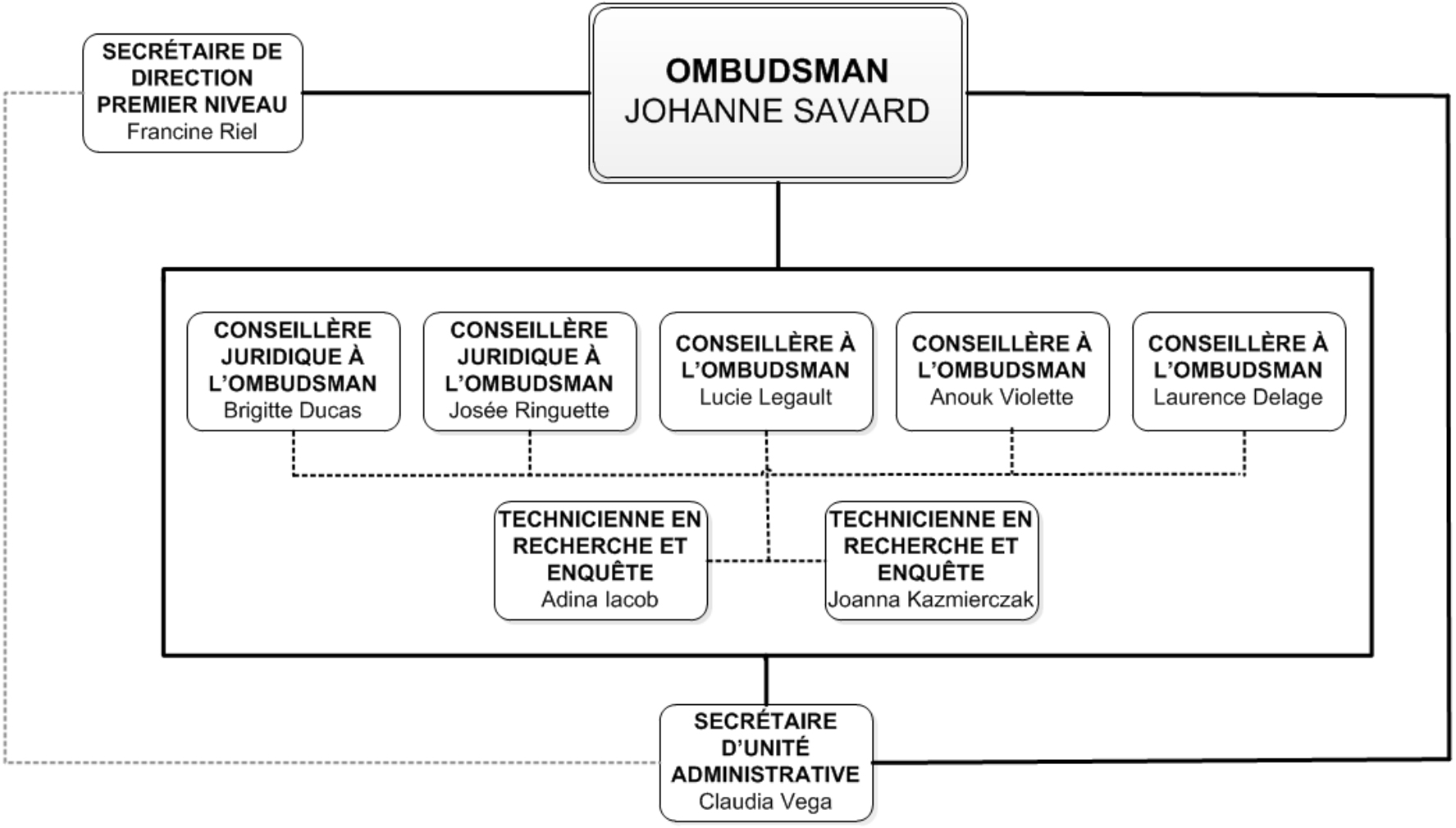
Mission et mandat de l'OdM (suite)

- L'**OdM** joue aussi un rôle « conseil » ou de « mise en garde ».
  - Lorsqu'une *Commission* étudie un sujet que l'**OdM** a déjà examiné ou traité, nous nous faisons un devoir de transmettre nos observations et commentaires, en espérant que ces informations contribuent positivement aux réflexions en cours.
  - Si 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 faire des mises en garde aux responsables et aux décideurs, en prenant toujours soin de demeurer impartiaux et apolitiques.

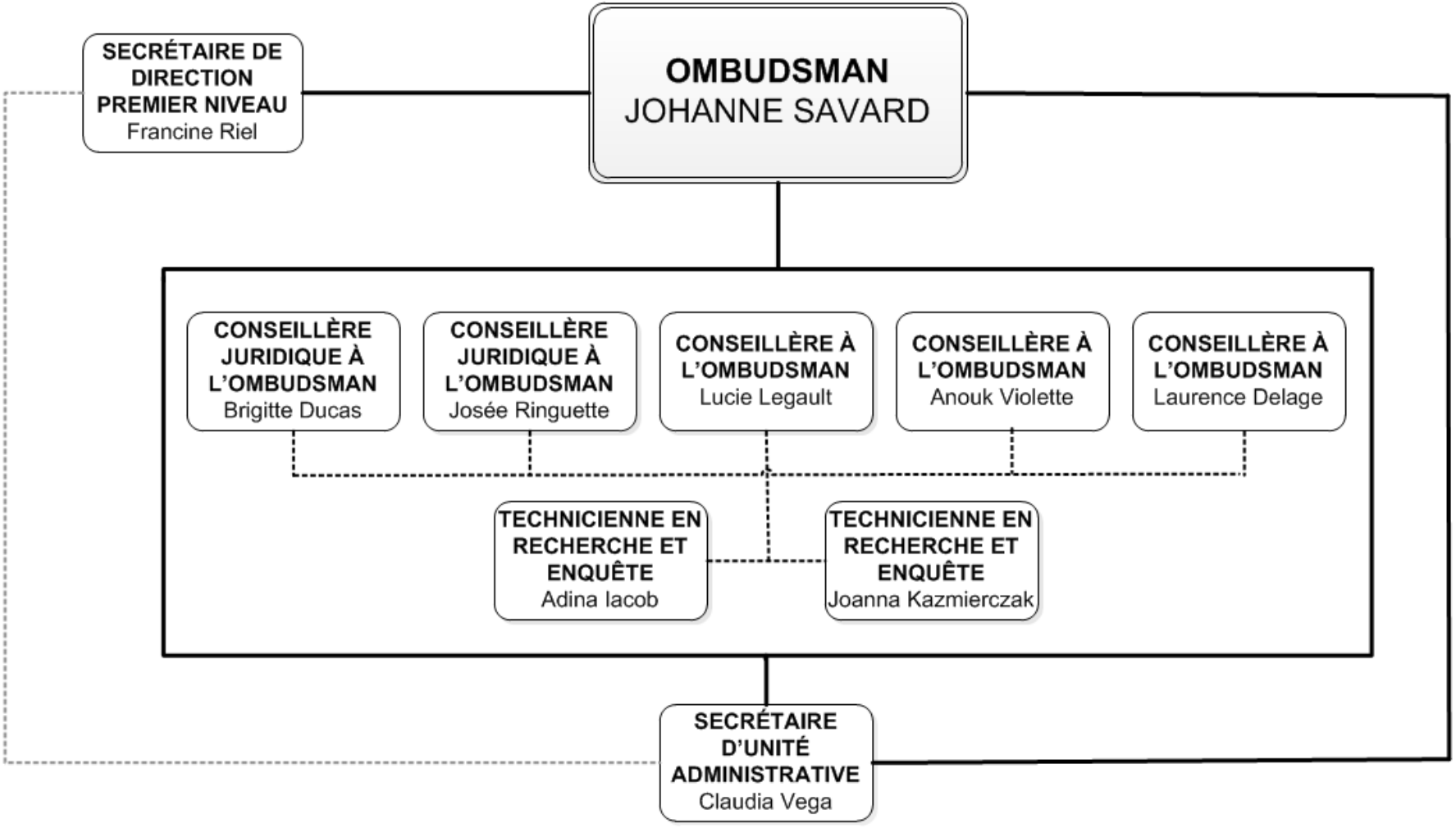
Mission et mandat de l'OdM (suite)

- 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. Dès la création du bureau, elle a mis en place 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 positivement au rayonnement de la Ville de Montréal: M^{e} Savard est présidente du Forum canadien des ombudsmans et représentante au titre des Amériques au Conseil d'administration 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 régulièrement des délégations internationales intéressées par notre travail et nos façons de faire.

Organigramme 2018



Organigramme 2019 (même qu'en 2018)



Santé et sécurité au travail

- Depuis la création du bureau en 2003 : aucun accident de travail ni maladie professionnelle.
- Nous avons déjà eu recours aux services d'un ergonome pour améliorer l'aménagement des postes de travail.
- Diverses mesures de sécurité sont, par ailleurs, mises en place pour protéger les employés contre les risques liés au fait que nous transigeons parfois avec une clientèle difficile :
  - Boutons de panique aux endroits stratégiques.
  - Pratiques sécuritaires pour éviter les risques de situations critiques ou dangereuses.
  - Vitres donnant dans 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 des employés sur la gestion des personnes difficiles : comment désamorcer la violence et la colère; comment gérer les conflits; etc.
- Tolérance zéro à l'égard des comportements agressifs, vulgaires ou inappropriés.
- Nous avons actuellement la chance d'avoir un poste avec gardien de sécurité à notre porte d'entrée. Ceci ne sera plus le cas dans nos nouveaux locaux.

Objectifs 2018 et commentaires

- Offrir une formation aux nouveaux élus sur le mandat, le rôle et l'importance de l'**OdM** . **Réalisé** – Une formation sera donnée aux élus le 13 novembre 2018.
- Offrir une formation au même effet aux nouveaux gestionnaires. – **Formation offerte mais non donnée** – La formation a été offerte mais il y a eu trop peu d'inscriptions.
- Collaborer avec les autres organismes indépendants de la Ville de Montréal ainsi qu'avec les bureaux destinés à améliorer la qualité des services. **Réalisé** – Échanges et collaborations de l'**OdM** avec la Commission de la fonction publique et l'OCPM. Rencontres avec le Bureau de l'expérience client. Rencontres avec les responsables de la réorganisation du Service 311.
- Intensifier le rôle conseil ou de mise en garde de l'**OdM**. **Réalisé** – Conseils ponctuels à des directeurs et chargés de projets particuliers susceptibles d'avoir un impact pour les citoyens.

Objectifs 2018 et commentaires (suite)

- Offrir une formation sur l'équité procédurale aux arrondissements et services centraux. **Réalisation en cours** – Pour souligner son 15e anniversaire, l'**OdM** a préparé un ***Guide sur l'équité décisionnelle*** qui sera transmis à tous les directeurs et mis à la disposition des employés municipaux. Nous espérons ajouter une offre de formation en 2019.
- Faire la tournée des arrondissements et services centraux, pour bien expliquer notre rôle et renforcer la confiance et la collaboration des intervenants. – **Non réalisé** – Manque de temps et de ressources. Une tournée est prévue en 2019.
- Présence accrue sur les médias sociaux. **Réalisé et en continu** – Plusieurs publications de l'**OdM** en 2018, y compris une série intitulée *Saviez que ?* et une autre, *Connaissez-vous votre ombudsman* ?
- 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. **Réalisé en partie** – L'ombudsman assiste à des événements organisés par le BPC et participe à la *Caravane sur la démocratie*.

Autres réalisations

Sans répéter nos commentaires précédents, soulignons que :

- Depuis sa création, l'**OdM** a reçu environ **21 000** plaintes de citoyens et complété plus de **3 500** enquêtes. La très grande majorité des problèmes municipaux identifiés ont été corrigés à notre satisfaction, sans que nous n'ayons à émettre une **RECOMMANDATION** formelle.
- Nous avons, néanmoins, émis **340 RECOMMANDATIONS** : plus de 95% ont été acceptées et mises en œuvre.
- Les valeurs de **Transparence**, de **Bienveillance**, de **Justice** et d'**Équité** sont 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 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 billets de 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 régler un problème municipal : avec brio !

Autres réalisations (suite)

- L'ombudsman rencontre, 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 est 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^{e} 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 est offert chaque deux ans, en collaboration avec l'Université de Sherbrooke (campus Longueuil).
- L'ombudsman est « Représentante au titre des Amériques » au sein du Conseil d'administration de l'*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF). L'AOMF regroupe des ombudsmans législatifs francophones d'Afrique, d'Europe, du Canada et des Antilles. L'ombudsman de la ville de Montréal a, notamment, contribué à la rédaction du nouveau ***Guide sur les valeurs et principes éthiques et déontologiques des ombudsmans et de leurs collaborateurs***.

Objectifs 2019

- Continuer à offrir des formations aux employés et aux nouveaux gestionnaires.
- Offrir une formation sur l'équité procédurale aux arrondissements et services centraux.
- Organiser une tournée des arrondissements et services centraux, pour bien expliquer notre rôle et renforcer la confiance et la collaboration des intervenants.
- Accentuer notre présence sur les Médias sociaux.
- Informations en Langage simplifié **anglais** – L'**OdM** prévoit mettre en ligne, sur son site Web, un document d'information **en langage simplifié anglais** expliquant son rôle et son mandat ainsi que la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Budget 2019 vs budget 2018

	2018 *Budget original*	2018 *Budget révisé*	2019 *Prévisions budgétaires*
	(En milliers de dollars)		
Masse salariale (Rémunération, avantages sociaux et cotisations de l'employeur)	1 167,6	1 107,6 **Note 1**	1 159,8 **Note 2**
Frais pour la location, l'entretien et les réparations (Fonds des immeubles)	68,9	68,9	123,9 **Note 3**
Autres familles de dépenses	130,7	190,7	164,5
Ratio des AFDD sur le budget total	11,2 %	17,2 % **Note 4**	11,4 % **Note 5**
Total	**1 367,2**	**1 367,2**	**1 448,2**

Budget 2019 vs budget 2018 – Commentaires

- **Note 1** : Un des postes de conseiller à l'ombudsman a été vacant quelques mois en début d'année. Le salaire de cette nouvelle employée est inférieur à ce qui avait été budgété.
- **Note 2** : En 2019, l'augmentation de notre masse salariale découle des augmentations salariales octroyées par le Ville – hors de notre contrôle.
- **Note 3** : L'**OdM** déménage en décembre 2018. Le montant du loyer sera plus élevé que celui qui nous était imputé à l'hôtel de ville.
- **Note 4** : En 2018, nous avons des dépenses non récurrentes pour célébrer le 15e anniversaire du bureau de l'**OdM** et pour préparer un nouveau *Guide sur l'équité décisionnelle*. Ce guide sera distribué aux directeurs des arrondissements et des services et mis à la disposition de tous les employés de la Ville.
- **Note 5** : Le ratio prévu des AFDD est bas par rapport au budget total alloué. Nous espérons qu'il permettra de couvrir toutes nos dépenses.

Évolution budgétaire – 2013 à 2019

	2013 Budget alloué	2014 Budget alloué	2015 Budget alloué	2016 Budget alloué	2017 Budget alloué	2018 Budget alloué	2019 Budget alloué
Budget	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 $	1 448 200 $
Masse salariale	852 400 $	898 100 $	950 000 $	942 200 $	964 500 $	1 167 600 $	1 159 800 $
Location Immeubles	51 000 $	54 000 $	0	0	61 000 $	68 900 $	123 900 $
AFDD	147 600 $	131 900 $	83 100 $ Ce montant a été ajusté à la hausse en cours d'année	184 800 $	179 150 $	130 700 $ Réel : 190,7 $	164 500 $
% des AFDD par rapport au budget alloué	14,0 %	12,2 %	8,0 % Ce ratio a été ajusté à la hausse en cours d'année	16,4 %	14,9 %	9,6 % Réel : 17,2 %	11,4 %

OMBUDSMAN
de Montréal
Bienveillance et équité

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

Johanne Savard, ombudsman
514 872-8999