

Présentation à la Commission sur les finances et l'administration

Budget 2020 **OMBUDSMAN de Montréal**

Johanne Savard
Ombudsman de la Ville de Montréal
Date : le 25 novembre 2019

Plan de la présentation

- Acronymes
- Mandat et mission
- Indicateurs du service
- Faits saillants 2019 et impacts
- Objectifs 2019 et réalisations
- Objectifs 2020
- Bilan – Santé et sécurité au travail
- Organigramme 2019
- Organigramme 2020 souhaité
- Budget 2020 – Octroyé vs demandé
- Questions

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 citoyens, 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.
- Il doit prioritairement traiter les plaintes de citoyens qui se croient ou craignent d'être lésés en raison d'une décision, d'une action ou d'une omission de la VdM ou d'un organisme lié.
- L'**OdM** lance annuellement une trentaine d'enquêtes de son propre chef, souvent en lien avec des problèmes systémiques.
- L'**OdM** transmet occasionnellement aux décideurs 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 citoyens sur leurs droits municipaux et sur les règles applicables à la VdM, en termes simples et faciles à comprendre. Nous le faisons notamment via les médias sociaux et par la publication de blogues sur notre site Web.
- L'**OdM** intervient également auprès des employés de la VdM pour 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. Il intervient 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

- Délais de prise en charge des demandes
- Délai de réponse finale – Toutes demandes confondues
- Nombre d'enquêtes complétées et délai de traitement moyen
- Pourcentage des plaintes jugées fondées qui sont réglées à notre satisfaction
- Ratio – Plaignants d'origine ethnoculturelle déclarée

Indicateurs du service – Résultats

- **Délais de prise en charge – Nouvelles plaintes**
 - Accusé de réception transmis en 24 heures ouvrables ou moins, dans tous les cas
 - Réponse initiale par téléphone ou par courriel dans les 48 heures suivantes, dans plus de 95 % des cas
- **Délai de réponse finale – Toutes demandes confondues**
 - Moins de 5 jours ouvrables, en moyenne
- **164 enquêtes fermées entre le 1^{er} janvier et le 31 octobre 2019**
 - Délai de traitement moyen : 92,2 jours
- **Dossiers jugés fondés qui ont été réglés à notre satisfaction, pour la même période : 100 %**
- **Ratio – Plaignants d'origine ethnoculturelle déclarée : 18,5 %**

Faits saillants 2019 et impacts

- Les services de l'**OdM** sont très sollicités.
- Plus de 1 600 nouvelles demandes reçues et 173 nouvelles enquêtes lancées entre le 1^{er} janvier et le 31 octobre 2019. Ces dossiers se sont ajoutés aux 56 enquêtes déjà en cours, en début d'année.
- Deux techniciennes traitent les dossiers en première ligne. Les enquêtes sont confiées à nos trois conseillères (dont une chef d'équipe) ainsi qu'à nos deux juristes qui sont également responsables de préparer nos opinions juridiques internes.
- De plus en plus de dossiers sont complexes et nécessitent des recherches et des analyses poussées.

Faits saillants 2019 et impacts (suite)

- Plusieurs groupes de citoyens et organismes communautaires sollicitent notre participation à des rencontres, pour qu'on leur explique leurs droits municipaux et les services offerts par l'**OdM**. Nous devons trop souvent décliner, faute de temps et de ressources disponibles.
- Par ailleurs, plusieurs nouveaux élus, gestionnaires et employés qui se sont joints à la VdM dans les dernières années ne comprennent pas bien le rôle et la mission de l'**OdM**. Il serait important de les rencontrer pour bien leur expliquer. Nous avons donc prévu faire une tournée des arrondissements, en 2019. Nous n'avons malheureusement pas été mesure de la commencer avant octobre 2019, faute de temps et de ressources disponibles.

Faits saillants 2019 et impacts (suite)

- Gérer quotidiennement les plaintes de citoyens insatisfaits est un travail exigeant.
- Les besoins sont grands, l'équipe actuelle ne suffit pas à la tâche.
- Toute absence d'un employé ou tout événement imprévu affecte la qualité de nos services, impose une charge de travail additionnelle et génère un stress important pour l'équipe.
- Pour bien assumer toutes les tâches inhérentes à notre mandat et protéger la santé psychologique de nos employés, nous avons vraiment besoin d'une personne additionnelle.

Objectifs 2019 et réalisations

Objectif 1 – Offrir des formations aux employés et aux nouveaux gestionnaires, notamment sur l'équité décisionnelle

- Nous avons rédigé et distribué, en 2018, un *Guide pratique sur l'équité décisionnelle*.
- En 2019, nous avons élaboré une formation sur ce sujet et souhaitons l'offrir aux employés de la VdM qui prennent des décisions ayant un impact sur les citoyens.
- Nous n'avons malheureusement pas encore lancé ce projet, faute de temps et de ressources disponibles.

Objectifs 2019 et réalisations (suite)

Objectif 2 – Organiser une tournée des arrondissements et des services centraux, pour expliquer notre rôle et renforcer le lien de confiance

- La tournée n'a pu être lancée qu'à la fin du mois d'octobre 2019, faute de temps et de ressources.
- Nous avons visité deux arrondissements (Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Ville-Marie). Dans les deux cas, ce fut un grand succès.

Objectifs 2019 et réalisations (suite)

Objectif 3 – Augmenter notre présence dans les médias sociaux

- Réalisé. De plus en plus de citoyens et d'organismes nous suivent sur Facebook et Twitter. Ils interagissent souvent avec nous. Certains utilisent ces voies pour solliciter notre aide.
- Création récente d'un compte LinkedIn pour l'**OdM**.

Objectif 4 – Ajouter des informations en langage simplifié anglais sur notre site Web

- En cours de réalisation : le texte est presque finalisé.

Objectifs 2020

Objectif 1 – Compléter la tournée dans les 17 autres arrondissements et les services centraux.

- **Journée citoyenne** dans l'arrondissement (kiosque de l'OdM où les citoyens peuvent venir pour s'informer et/ou porter plainte).
- Rencontre avec le DA et ses directeurs pour discuter de notre mandat et de notre approche et renforcer un lien de confiance.
- Rencontre avec les élus pour discuter de la complémentarité de nos rôles.
- Si le DA le souhaite, présentation et échange avec les employés.

Objectif 2 – Formation d'employés et de gestionnaires VdM sur les fondements de l'équité décisionnelle

- En priorisant les employés des bureaux de permis et des services d'inspection.

Objectifs 2020 (suite)

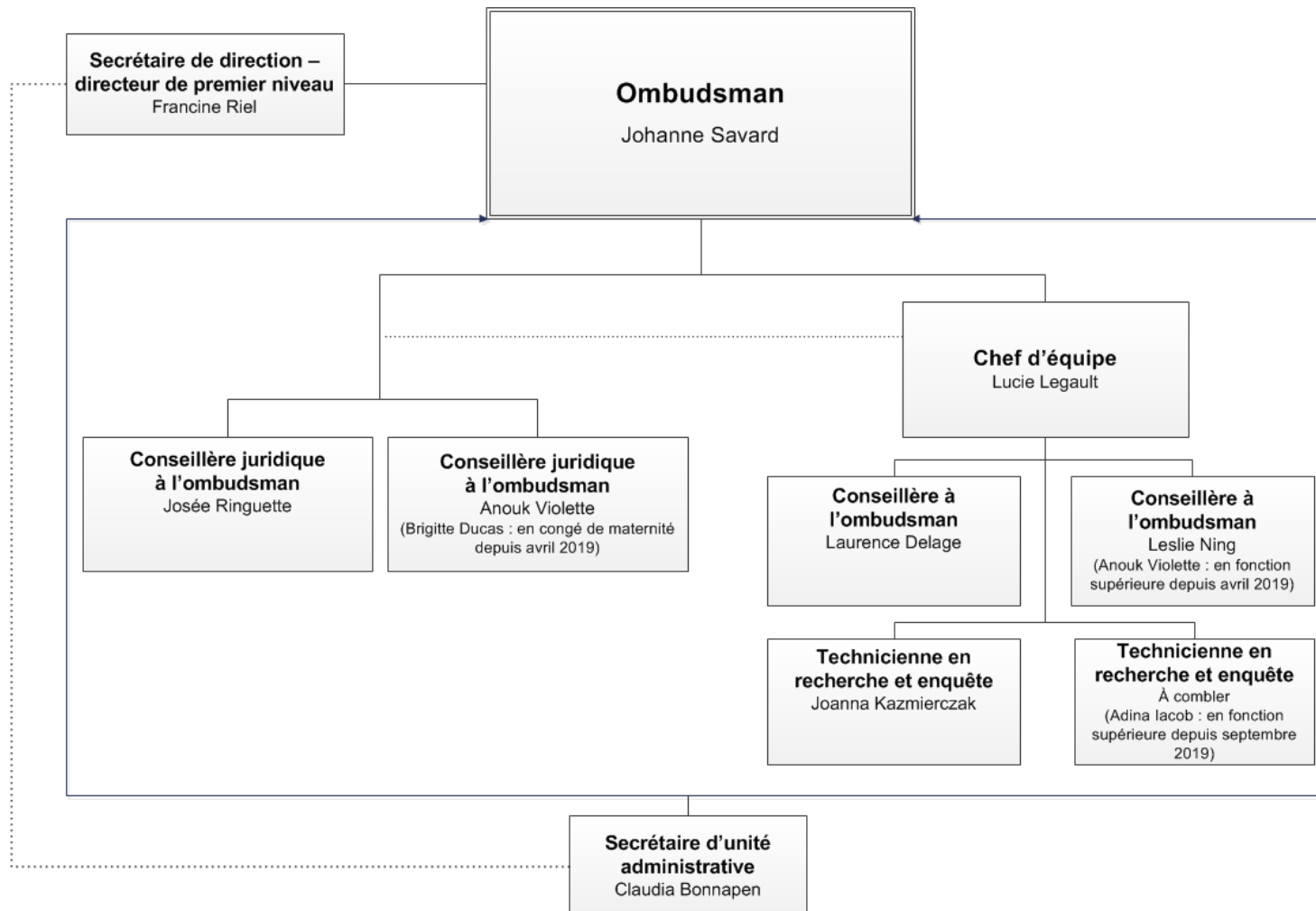
Objectif 3 – Ajouter de l'information en langage simplifié anglais sur notre site Web

- Explication du rôle de l'**OdM** en langage adapté pour les personnes ayant des limitations intellectuelles.
- Selon notre expérience, le langage simplifié est également apprécié des nouveaux arrivants qui ont une connaissance très limitée de la langue (anglaise).

Bilan – Santé et sécurité au travail

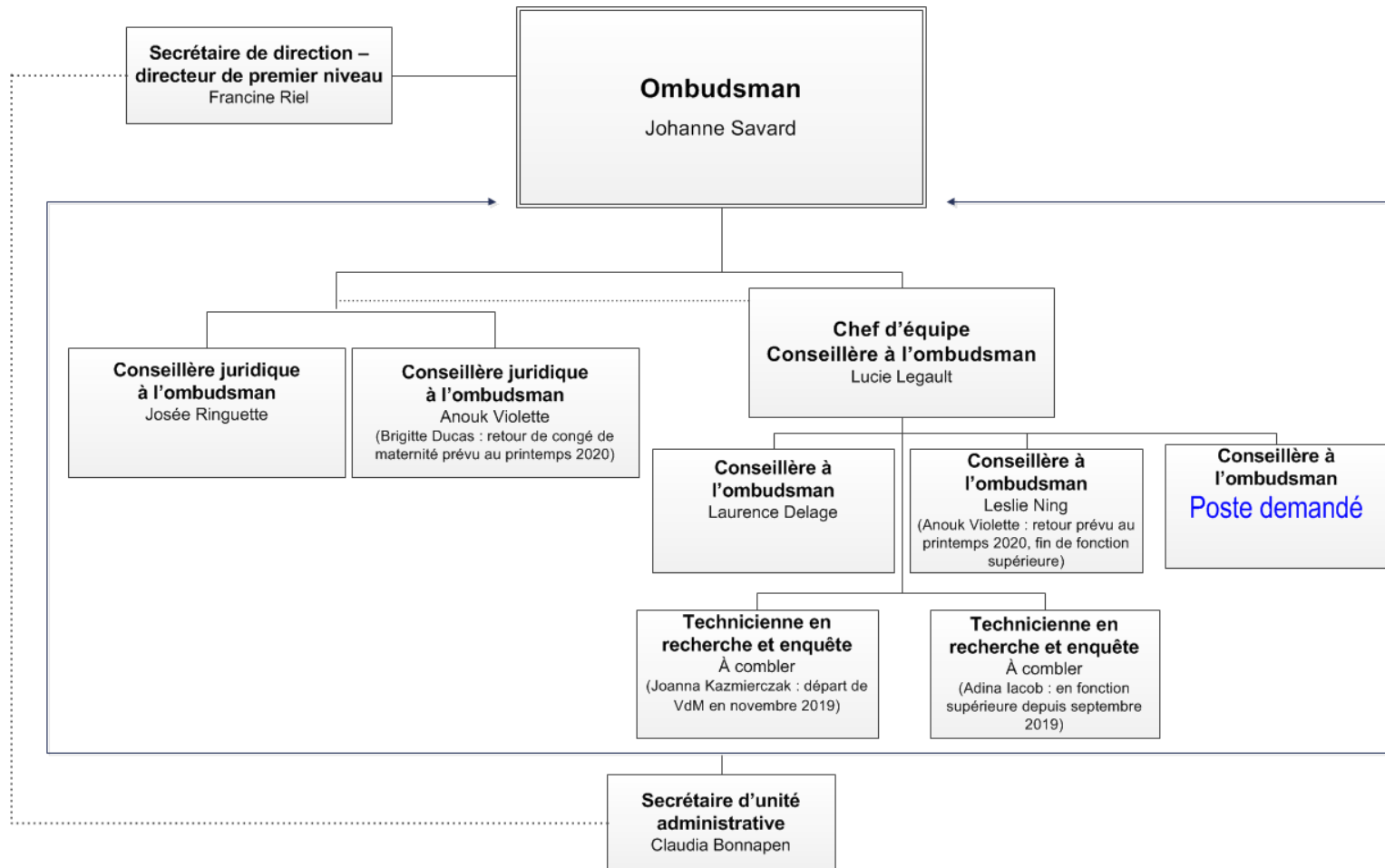
- Jamais aucun accident de travail ni maladie professionnelle.
- Nous avons déjà eu recours aux services d'un ergonome pour améliorer l'aménagement des postes de travail.
- Diverses mesures de sécurité sont, par ailleurs, mises en place pour protéger les employés contre les risques liés au fait que nous transigeons souvent avec une clientèle difficile :
 - Boutons de panique aux endroits stratégiques
 - Pratiques sécuritaires pour éviter les risques de situations critiques ou dangereuses
 - Politique interne de tolérance zéro pour les comportements agressifs ou inappropriés
 - Ajout de vitres à nos salles de conférences et à nos bureaux fermés pour que les collègues puissent voir si un problème survient.

Organigramme 2019



Organigramme 2020 souhaité

Demande d'ajout d'un poste à compter du 1^{er} avril 2020 – pas approuvée à ce jour



Budget de fonctionnement 2020

Budget 2020

	Budget		
	2019	2020 PROPOSÉ	2020 DEMANDÉ Ajout d'un poste de conseiller à partir du 1er avril 2020
	(En milliers de dollars)		
Masse salariale (rémunération, avantages sociaux et cotisations de l'employeur)	1 159,8	1 174,9	1 246,3
Loyer	123,9	146,7	146,7
Autres familles de dépenses	164,5	175,8	175,8
Ratio : AFDD vs budget total	11,4 %	11,7 %	11,2 %
Total	1 448,2	1 497,4	1 568,8

Questions ?

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

Johanne Savard, ombudsman
514 872-8358
johannesavard@ville.montreal.qc.ca