



PRÉSENTATION BUDGÉTAIRE 2012

SOUMISE À LA COMMISSION DU BUDGET 2012

Par Me Johanne Savard, ombudsman

Historique du poste

Le poste d'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a été créé en 2002, à la suite des travaux du *Chantier sur la Démocratie* du Sommet de Montréal de 2002 : la Ville de Montréal s'y était, en effet, engagée à ce qu'une personne **neutre, apolitique et indépendante de l'administration municipale et des élus** soit chargée d'intervenir, en dernier recours, pour protéger les droits municipaux des citoyens et traiter les plaintes de ceux qui se sentent lésés à la suite d'une décision de la Ville de Montréal ou de ses représentants.

Le 19 août 2002, le Conseil de la Ville adoptait donc le Règlement sur l'ombudsman créant le poste d'ombudsman et définissant son mandat général. La juridiction de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a ensuite été élargie, le 1^{er} janvier 2006, avec l'entrée en vigueur de la Charte montréalaise des droits et responsabilités : l'ombudsman offre le seul recours disponible aux citoyens qui sont d'avis que la Ville, ses représentants ou ses élus ne respectent pas les engagements stipulés dans cette charte.

La titulaire du poste, Me Johanne Savard, est entrée en fonction en 2003. Me Savard n'avait alors aucun lien professionnel ou personnel avec la Ville de Montréal, ses gestionnaires ou ses élus. Le Conseil de la Ville a renouvelé son mandat à l'unanimité en 2007 et en 2011.

Le bureau de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est constitué de personnes compétentes et dédiées, ayant à cœur la qualité des services municipaux et des relations entre la Ville de Montréal et ses citoyens. Elles interviennent en regard de la légalité mais aussi, de la **justice** et de l'**équité** des décisions municipales.

Depuis sa création, la crédibilité de l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL s'accroît constamment et l'impact positif de ses interventions, tant pour les citoyens que pour l'administration municipale, sont incontestables. Ce bureau a vraiment fait ses preuves en tant qu'**outil de démocratie participative** contribuant à l'**amélioration continue de la qualité des services municipaux et des processus décisionnels**. De plus en plus de citoyens lui soumettent des dossiers de plus en plus complexes. L'existence d'un tel poste, au sein de la Ville, contribue également à l'image positive de la Ville et de tous ses représentants.

Mandat de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

- Recevoir les plaintes des citoyens (en dernier recours) ou initier des enquêtes de sa propre initiative, lorsqu'une décision, action, omission ou recommandation de la Ville de Montréal, d'une société paramunicipale, d'une société contrôlée par la Ville ou d'un mandataire de la Ville est susceptible de léser ou d'avoir lésé un ou des citoyens
- Écouter et s'assurer de bien comprendre le point de vue du citoyen ainsi que celui des intervenants municipaux, **sans aucun parti pris**
- Faire des enquêtes approfondies, **autonomes, et indépendantes de l'administration** municipale et apprécier la situation eu égard à sa légalité, sa justice et à l'équité
- Si, à la suite d'une enquête, la décision n'apparaît pas injuste, déraisonnable ou inéquitable, bien expliquer au citoyen les motifs de cette conclusion, en termes simples et clairs
- Intervenir auprès des gestionnaires municipaux, et parfois des élus, si l'ombudsman a des motifs raisonnables de croire :
 - qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou est susceptible de l'être à la suite d'un acte ou d'une décision, d'une recommandation ou d'une omission de la Ville OU d'une société paramunicipale OU d'une société contrôlée par la Ville OU d'un de leurs fonctionnaires OU des employés OU des sous contractants ; OU
 - qu'une décision administrative ou une décision votée par les élus (Conseil de la Ville, Comité Exécutif ou Conseil d'arrondissement) ne respecte pas les engagements de la Charte montréalaise des droits et responsabilités. En effet, lorsqu'une plainte se fonde principalement sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL peut exceptionnellement intervenir, enquêter et émettre des recommandations à l'égard de décisions émanant du Comité exécutif, du Conseil de la Ville ou d'un Conseil d'arrondissement

- Initier une médiation formelle ou informelle, à la recherche de solutions aux situations ou décisions qu'elle estime injustes, déraisonnables, inappropriées, arbitraires ou inéquitables
- Au besoin, émettre des Recommandations pour que ces situations ou décisions soient corrigées ou modifiées
- Faire les suivis sur les engagements auprès de la Ville de Montréal, à la suite de ses interventions
- Lorsqu'elle le juge d'intérêt public, l'ombudsman peut aussi commenter publiquement une intervention qu'elle a faite ou une Recommandation qu'elle a émise
- Faire annuellement un rapport au Conseil de la Ville de ses activités de l'année, en vertu de son mandat général et en vertu de la Charte montréalaise des droits et responsabilités
- L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL n'a pas juridiction sur la Société de transport de Montréal et elle n'intervient pas non plus à l'égard du comportement des policiers du SPVM
- Elle ne traite pas les plaintes relatives aux relations de travail, à la Ville
- L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL peut agir de sa propre initiative. Elle peut aussi recevoir des mandats particuliers du Comité exécutif, du Conseil de la Ville ou d'un Conseil d'arrondissement. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL doit cependant donner priorité aux demandes qui émanent des citoyens

Réalisations 2011

- Traitement d'environ 1400 demandes de citoyens
- Poursuite de **projets éducatifs innovateurs** mis en place en 2009, en collaboration avec le Centre d'histoire de Montréal. Deux projets *clef en main* sur l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, la Charte montréalaise des droits et responsabilités et les modes alternatifs de règlement des conflits sont offerts aux éducateurs de groupes cibles distincts : les finissants du primaire et les nouveaux immigrants montréalais, dans le cadre de leurs cours en francisation sur le rôle de l'ombudsman. L'ombudsman rencontre personnellement plusieurs de ces groupes
- Accueil, échanges et présentations sur le rôle d'ombudsman municipal et sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités à de multiples délégations étrangères
- Information du public et promotion des services offerts par notre bureau :
 - nombreuses présentations, conférences, rencontres de groupes de citoyens, d'intervenants sociaux et de communautés culturelles diverses
 - couvertures médiatiques nombreuses : entrevues dans les journaux, à la télévision, à la radio, etc.
- Soutien et conseils à divers autres bureaux d'ombudsman
- Membre du Comité des adhésions de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie qui fait la promotion et soutient ensuite les médiateurs francophones du monde, notamment sur le continent africain.
- Membre du Conseil d'administration du Forum Canadien des Ombudsmans (FCO) : le FCO organise plusieurs formations destinées aux ombudsmans canadiens

- Promotion du rôle de l'ombudsman et de la Charte montréalaise des droits et responsabilités auprès des élus, des directeurs d'arrondissement ou de service
- Consolidation, renforcement et promotion des valeurs de Respect, Empathie, Justice, Équité, Accessibilité et Impartialité, au sein de notre bureau ainsi qu'au sein de la Ville de Montréal, en général
- Élaboration d'un nouveau blogue, d'une page Facebook et d'un compte Twitter en vue d'augmenter la notoriété et les échanges directs avec les citoyens
- Création d'un nouveau site Web plus convivial pour les citoyens

Les grands défis 2012

- Maintenir la même qualité des services avec le même budget de fonctionnement, nonobstant le fait que notre masse salariale ait substantiellement augmentée
- Compléter l'aménagement de nos nouveaux locaux incluant, principalement la création de deux bureaux fermés additionnels dont nous avons besoin pour nos employés tenus, notamment, de respecter la confidentialité de nos dossiers. Nous sommes déménagés au printemps 2009 mais, à la suite d'erreurs administratives hors de notre contrôle, l'octroi du contrat de réalisation de ces travaux a été retardé. Nous avons, toutefois, fait installer une porte d'accès automatisée pour accueillir plus facilement les personnes en fauteuil roulant. Nous espérons que tous nos travaux d'aménagement seront terminés en 2012, dans le respect des normes et exigences patrimoniales applicables
- Amélioration continue de nos procédures pour assurer le traitement efficace des demandes et rendre l'accès à nos services toujours plus facile
- Révision du plan de Communications, afin d'accroître la notoriété de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**
- Revue et Mise à jour de tous nos textes Accès Simple
- Interventions soutenues en vue de l'**amélioration constante de la qualité** des services municipaux et d'une meilleure **harmonisation** en collaboration avec le nouveau Directeur général associé – concertation des arrondissements
- Multiplier les interventions auprès des gestionnaires et des employés municipaux pour promouvoir des règles et des valeurs du point de vue **Éthique** et de l'**Équité**.
- Assurer le suivi des **Engagements** pris par l'administration municipale, à la suite de nos enquêtes
- Encourager la **Transparence** des processus décisionnels

– Promotion des principes d'**Équité Procédurale**

- Formation continue du personnel sur les nombreux sujets que nous sommes appelés à traiter, eu égard aux nombreux domaines d'intervention de la Ville de Montréal
- Efforts soutenus pour faire connaître l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** auprès de la population et des gestionnaires municipaux
- Collaborations avec divers organismes d'aide aux citoyens et établissements d'enseignement
- Promotion des rapprochements interculturels et resserrement de nos liens avec les différentes communautés
- Rendre nos services de plus en plus accessibles aux clientèles vulnérables
- Promotion des valeurs et engagements contenus dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités
- Appui, Conseils et Soutien aux titulaires de postes d'ombudsmans indépendants au sein, notamment, d'organisations gouvernementales : partage de notre expertise, de nos valeurs et de nos procédures
- Interventions sur les différentes plates-formes de médias sociaux, notamment en réalisant des veilles, en publiant des commentaires et en utilisant notre blogue.

Historique budgétaire - Budget requis pour 2012

- **Embauche du premier ombudsman, en 2003** – budget d’opérations initial de 700K \$ (plus le Fonds d’immobilisation pour les locaux utilisés à l’Hôtel de Ville) : à l’époque, la Charte montréalaise des droits et responsabilités n’était pas en vigueur et la croissance exponentielle du nombre des plaintes n’était pas prévue. Le bureau comptait alors 3 personnes, incluant une secrétaire. 105 plaintes reçues en 2003
- **Entrée en vigueur de la Charte montréalaise des droits et responsabilités** le 1^{er} janvier 2006 :
 - Mandat additionnel pour l’**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**
 - Complexité accrue de nombreux dossiers
 - Juridiction sur certaines des **décisions des élus (CMDR)**
 - Nombreuses activités d’information et de formation, internes et externes, requises
- **La gestion de notre budget a toujours été et demeure très prudente**
 - Nous faisons à l’interne la majeure partie du travail de rédaction du Rapport Annuel
 - Nous faisons nous-mêmes du travail de traduction en anglais de divers documents
 - Depuis 2010, nous faisons nos propres recherches et opinions juridiques, sans besoin de recourir à des experts externes souvent très coûteux
 - Nous faisons la grande majorité du travail de rédaction et de mises à jour de notre site Web, etc.
- Le bureau compte maintenant 8 employés, dont 2 secrétaires, et nous traitons environ 1400 plaintes par année.
- En 2010, deux postes de conseillers enquêteurs ont été remplacés par des postes d’avocats, nous rendant ainsi plus autonomes et performants : cela a cependant eu un impact sur notre masse salariale

- En 2011, nous avons cédé certains de nos espaces à l'équipe de l'opposition Union Montréal qui avait des besoins plus criants
- Le budget de fonctionnement pour 2012 est égal à celui de 2011, sauf l'ajustement qui a été fait au Fonds des immeubles
- Notre budget de fonctionnement sert principalement au paiement des salaires et des avantages sociaux. Il couvre aussi divers services tels que : communications, promotion de nos services, formation continue de l'équipe, et activités de rayonnement du bureau de l'ombudsman qui ont un impact positif sur l'image de la Ville.

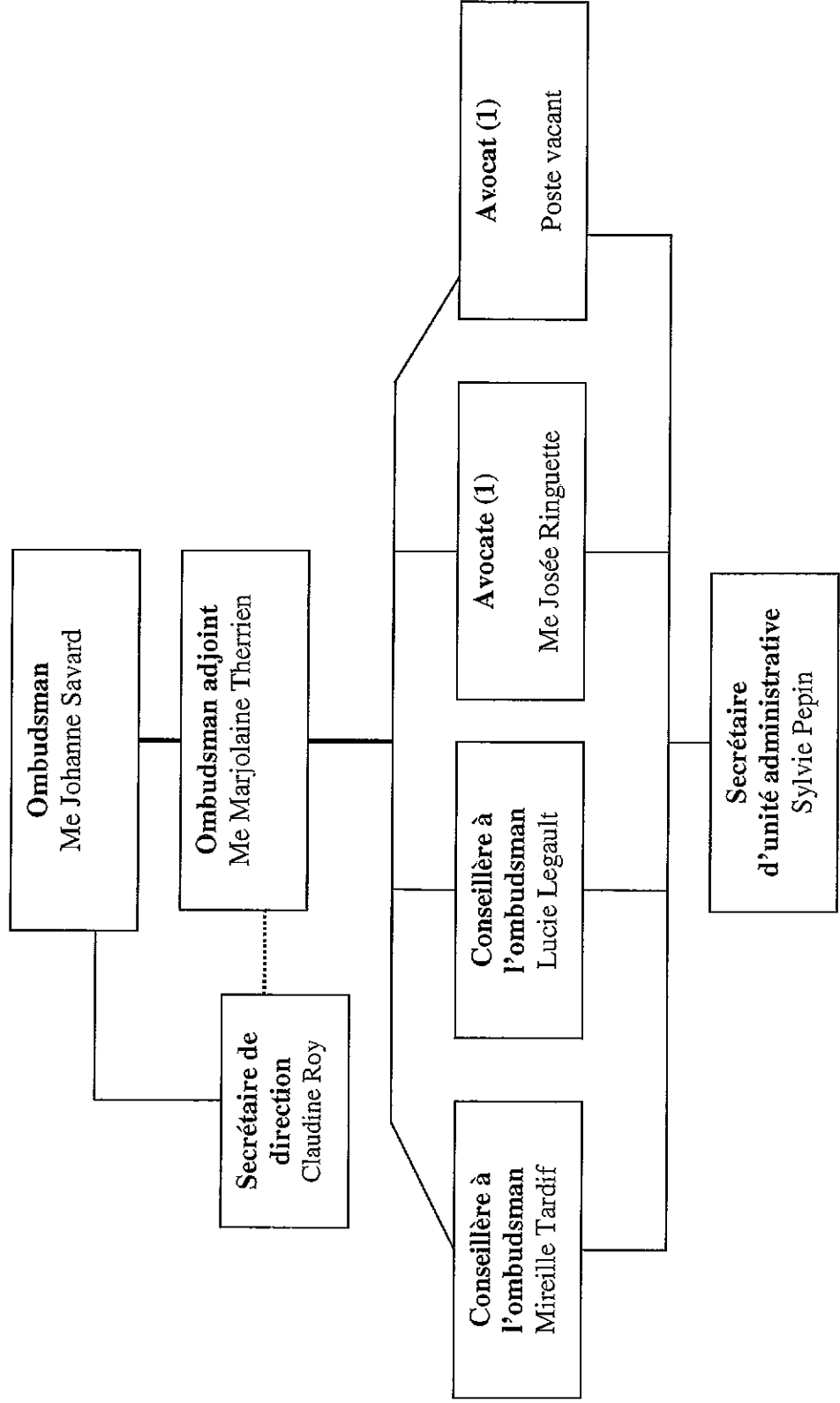
Budget 2012

	Budget actuel 2011 <i>En milliers de dollars</i>	Budget prévu 2012 <i>En milliers de dollars</i>
Budget global : rémunération et cotisations de l'employeur, biens, services, communications et autres objets	975,40	*975,40
Fonds des immeubles	102,40	**61,60
Total	1077,80	1037,00

* Vu l'importance de l'indépendance et de l'autonomie du bureau de l'ombudsman, par rapport à l'administration municipale, il a été convenu, dès la création du bureau, que le budget de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne serait pas ventilé et ce, afin d'éviter toute possibilité de contrôle de nos activités, via le processus budgétaire

** Ajustement du Fonds des immeubles.

Organigramme au mois de novembre 2011



Personne ressource :

Me Johanne Savard, ombudsman
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100
Montréal (Québec) H2Y 1CA6
Téléphone : 514 872-8999