

# Présentation à la Commission sur les finances et l'administration

## **Budget 2021** Ombudsman de Montréal

Nadine Mailloux  
**Ombudsman de la Ville de Montréal**  
Date : 18 novembre 2020

# 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 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 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. 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 du service

1. Délai de prise en charge des demandes
2. Délai de réponse finale – Toutes demandes confondues
3. Nombre d'enquêtes complétées et délai de traitement moyen
4. Pourcentage des plaintes jugées fondées qui sont réglées à notre satisfaction

# Indicateurs du service (suite)

1. **Délai de prise en charge – Nouvelles plaintes**
  - Accusé de réception transmis en 24 heures ouvrables ou moins, dans tous les cas.
  
2. **Délai de réponse finale – Toutes demandes confondues**
  - Environ 5 jours ouvrables
  
3. **Nombre d'enquêtes complétées (en date du 26 octobre) :**
  - 1693 nouvelles demandes reçues en 2020, vs 1561 en 2019
  - Parmi ces nouvelles demandes: 349 nouvelles enquêtes en 2020 vs 182 en 2019.

## Indicateurs du service (suite)

### 4. Pourcentage des plaintes jugées fondées qui sont réglées à notre satisfaction

- 79 dossiers d'enquêtes approfondies fermés entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 26 octobre 2020
- Délai de traitement moyen : 81 jours ouvrables
- Près de 350 dossiers d'enquêtes approfondies en cours
- Dossiers jugés fondés qui ont été réglés à notre satisfaction, pour la même période : Presque 100 %

# Faits saillants 2020 et impacts

## Augmentation du volume de plaintes et d'enquêtes

- La tendance observée au cours des dernières années se poursuit :
  - Augmentation du nombre de demandes (plaintes et demandes d'informations, en date du 26 octobre) : 7,74% de 2019 à 2020
  - Augmentation du nombre d'enquêtes : 75% d'augmentation de 2018 à 2019, et 92% d'augmentation de 2019 à 2020
  - Augmentations du nombre de dossiers encore actifs au 31 décembre : 56 en 2018 et 89 en 2019
- Étant donné le volume de plaintes traitées en 2020, des enquêtes à notre initiative ont dû être reportées afin de donner la priorité aux plaintes de citoyens.

# Faits saillants 2020 et impacts

## Augmentation du volume de plaintes et d'enquêtes

- Presque deux fois plus d'enquêtes lancées en 2020 qu'en 2019. En effet, entre le 1er janvier et le 26 octobre 2020, l'**OdM** a reçu plus de **1690 nouvelles demandes**, et a lancé près de **350 nouvelles enquêtes**. Ces dossiers se sont ajoutés aux 89 enquêtes déjà en cours au 1er janvier 2020.
- Plusieurs des plaintes et demandes reçues l'ont été via nos médias sociaux, qui ont été utilisés de manière beaucoup plus active qu'à l'habitude, autant pour des réponses aux citoyens que pour des publications informatives.

# Faits saillants 2020 et impacts

## Pandémie - COVID-19

- La pandémie a été à l'**OdM**, comme ailleurs, un fait saillant 2020 avec lequel le bureau a dû composer.
- L'**OdM** a rapidement adapté ses méthodes de travail et communications face aux circonstances exceptionnelles découlant de la COVID-19.
- L'**OdM** a maintenu ses services facilement accessibles aux citoyennes et citoyens, malgré le nouveau contexte de télétravail.
- À compter de mars 2020, l'**OdM** a dû annuler des initiatives et projets qui exigeaient des prestations en personne. Certains objectifs de l'**OdM** ont donc été revus et remplacés aussitôt par d'autres correspondant aux besoins en évolution : tenir les citoyens informés des changements à la prestation des services municipaux causés par la COVID-19, adapter nos méthodes de réception et de traitement des plaintes et demandes des citoyens, adapter et mettre à jour nos procédures internes, mettre en conformité à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* certaines archives du bureau , travailler sur la conception et l'architecture de la nouvelle base de données, préparer de manière accélérée notre rapport annuel 2019, etc.

# Faits saillants 2020 et impacts

## Dossiers d'envergure

- De plus, un imposant dossier concernant des voies cyclables et réaménagements divers (REV, VAS et projets d'arrondissement) a été lancé par l'**OdM** au début du mois de juin 2020. De nombreuses visites sur les lieux, des discussions avec des dizaines d'interlocuteurs et des centaines d'échanges avec les citoyens et la Ville ont été réalisés.
- Un rapport qui fera état de ce dossier important, sera disponible sous peu et sera, nous l'espérons, utile pour la planification future de plusieurs projets municipaux.
- L'**OdM** a également réalisé plusieurs enquêtes concernant des dossiers d'occupation du domaine public dans divers arrondissements.
- Le traitement de tels dossiers est exigeant, en temps et en ressources, pour un bureau de la taille de l'**OdM**. L'analyse rigoureuse d'un tel volume d'information provenant de centaines de plaignants et de multiples intervenants de la Ville de Montréal commande l'assignation exclusive d'enquêteurs.

# Faits saillants 2020 et impacts

## Nouvelle ombudsman

- La nouvelle ombudsman, Me Nadine Mailloux, est entrée en poste le 3 d'août 2020.
- Elle a entamé un processus de rencontres individuelles avec l'ensemble des directeurs et directrices des arrondissements et des services de la Ville, ainsi qu'avec les maires et mairesses d'arrondissements.
- Elle porte également une vision de développement pour l'**OdM** - voir objectifs 2021.
- L'ombudsman souhaite consolider son équipe afin de se donner la capacité d'accueillir les plaintes liées à la discrimination et au racisme et de rappeler l'existence de cette juridiction de l'**OdM** aux citoyens qui souhaiteraient s'en prévaloir.

# Faits saillants 2020 et impacts

## Développement informatique

- Confection d'une nouvelle base de données performante et permettant une gestion efficace des dossiers et des délais.
- Ce projet d'envergure a été piloté par des membres de l'équipe en collaboration avec notre consultant informatique externe. **Rappelons que ces membres de l'équipe doivent en parallèle continuer le traitement de leurs enquêtes.**
- Nous espérons amorcer un autre projet structurant qui exigera des ressources dédiées, à savoir la conception d'un nouveau site Web, notre site actuel étant désuet.
- Le tout, afin de bien renseigner les citoyens sur leurs droits municipaux et de bien gérer nos dossiers et l'information qu'ils contiennent.

# Objectifs 2020 et réalisations

- **Objectif 1** : Compléter la tournée dans les 17 autres arrondissements et les services centraux.
  - Résultat: Deux arrondissements ont été visités en 2019, un seul l'a été en 2020 et le reste de la tournée a été reporté en raison de la pandémie.
- **Objectif 2** : Formation d'employés et de gestionnaires **VdM** sur les fondements de l'équité décisionnelle
  - Résultat: Cette formation n'a pas pu être offerte en 2020 en raison de la pandémie.
- **Objectif 3** : Ajouter des informations en langage simplifié anglais sur notre site Web
  - Résultat: Le texte en langage simplifié en anglais a été complété en août 2020. Or, il n'a pas encore été installé sur le site Web de l'**OdM**, étant donné le changement de site à venir.

## Objectifs 2020 et réalisations (suite)

- **Objectif 4:** Augmenter notre présence dans les médias sociaux
  - Résultat: Réalisé
    - De plus en plus de citoyens et d'organismes nous suivent sur Facebook (1381 abonnés) et Twitter (1209 abonnés), et interagissent avec nous. Nous avons constaté une augmentation considérable de l'utilisation de ces voies de communications par les citoyens pour solliciter notre aide.
    - Publications fréquentes de résumés de dossiers, partage d'informations relatives au monde municipal et aux consultations publiques à venir, publications de mises à jour sur l'évolution de dossiers que nous traitons, etc.
    - Création récente d'un compte LinkedIn
    - Augmentation de la portée de nos publications

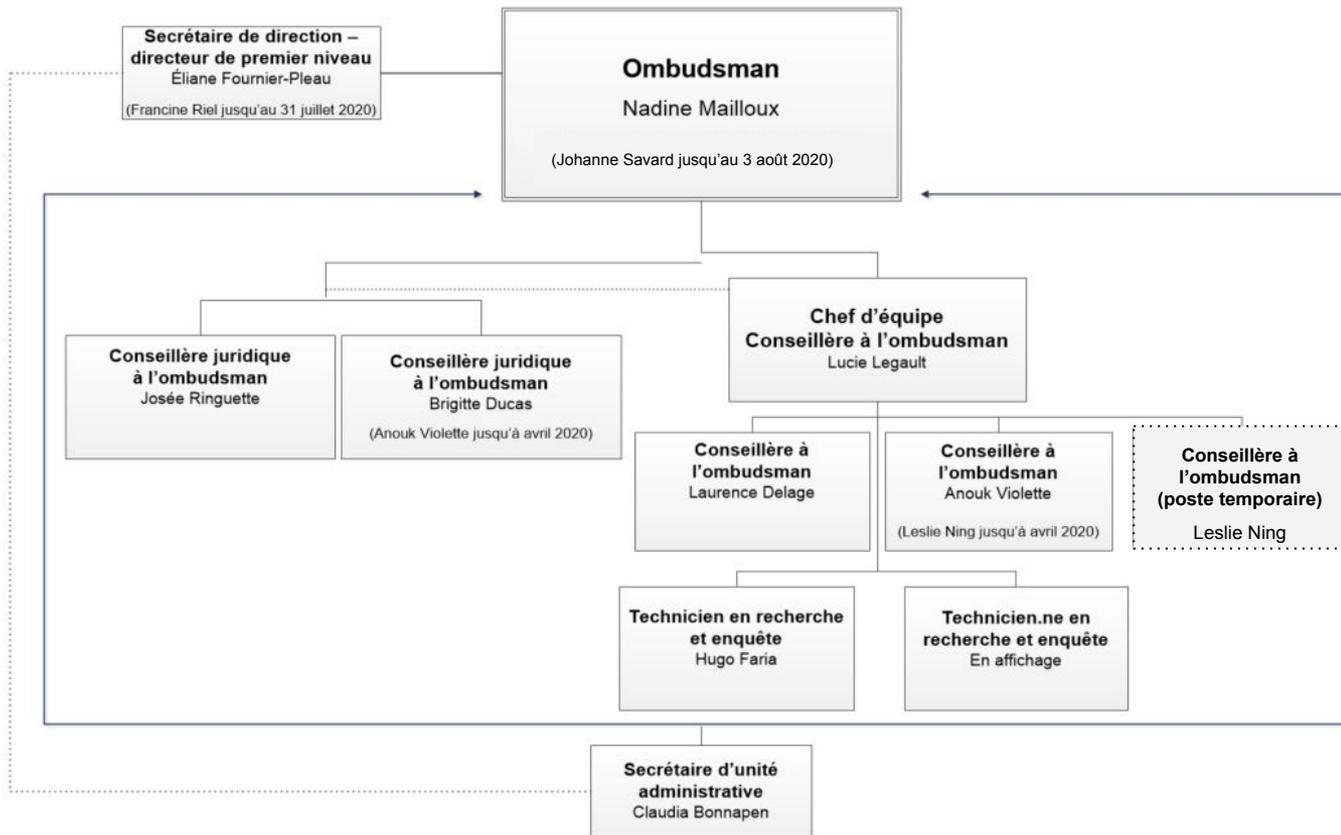
# Objectifs 2021

- **Objectif 1 : L'OdM est un recours désigné pour invoquer un manquement à la Charte montréalaise des droits et responsabilités, en lien avec la discrimination:**
  - **Consolider cette juridiction**
  - **Développer une expertise en cette matière**
  - **Faire connaître le recours aux citoyens**
  - **Faire une reddition de compte annuelle**
- **Objectif 2 :** Dans le but constant d'informer adéquatement les citoyens et de faire connaître notre approche aux employés de la **VdM**:
  - Reprendre la tournée des arrondissements incluant les citoyens et OSBL, dès que les circonstances le permettront
  - Reprendre la tournée de formation sur l'équité décisionnelle
  - Consolider notre présence sur les médias sociaux
- **Objectif 3 :** Dans le but d'améliorer l'agilité et l'efficacité de nos interventions:
  - Revoir nos processus, se doter d'outils plus performants et effectuer le virage sans papier.

# Bilan – Santé et sécurité au travail

- Pandémie - Des directives internes ont été mises en place pour assurer la sécurité des employés sur les lieux de travail en période de pandémie COVID-19 (procédure sanitaire interne). Et sont bien en évidence dans nos bureaux ainsi que connues de tous.
- Jamais aucun accident de travail ni maladie professionnelle.
- 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 2021



# Budget de fonctionnement 2021

# Budget 2021

	Budget	
	2020	2021
	(En milliers de dollars)	
Masse salariale (rémunération, avantages sociaux et cotisations de l'employeur)	1 174,9	1 239,00
Loyer	146,7	146,7
Autres familles de dépenses	175,8	140,2
Ratio : AFDD vs budget total	11,70 %	9,19 %
<b>Total</b>	<b>1 497,4</b>	<b>1525,9</b>

# Questions ?

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

Nadine Mailloux, ombudsman  
514 872-8999  
[nadine.mailloux@montreal.ca](mailto:nadine.mailloux@montreal.ca)