



## **PRÉSENTATION BUDGÉTAIRE 2013**

SOUMISE À LA COMMISSION DU BUDGET 2013

Par Me Johanne Savard, ombudsman

## *Historique et Mandat, en bref*

- Montréal innovait, en 2002, en créant un service d'ombudsman municipal. Il n'existait alors aucun service équivalent dans aucune autre ville canadienne. La première et actuelle titulaire du poste, Me Johanne Savard, est entrée en fonction en 2003.
- Le poste d'ombudsman a été créé à la demande de la société civile, à la suite des travaux du *Chantier sur la Démocratie* du *Sommet de Montréal* de 2002
- L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** offre aux personnes qui croient être lésées par les décisions, actions ou omissions de la Ville de Montréal ou de ses mandataires, un recours facilement accessible et gratuit. L'ombudsman examine les situations qui font l'objet d'une plainte et évalue si, à son avis, il en résulte un préjudice réel pour le citoyen. Le cas échéant, elle intervient auprès de la Ville pour faire changer la décision ou corriger la situation. L'ombudsman peut aussi initier des enquêtes, de sa propre initiative.
- Condition essentielle à sa crédibilité, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est une entité apolitique, autonome et indépendante de l'administration municipale et des élus, qui fait ses propres enquêtes et tire ses propres conclusions.

## *Réalisations*

- Depuis sa création, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a traité plus de 10,000 plaintes et effectué plus de 2 200 enquêtes approfondies.
- Dans presque tous les cas où un problème a été identifié, l'ombudsman a pu obtenir de la Ville qu'elle fasse les changements requis pour corriger la situation problématique.

- Le bureau de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est constitué de 8 personnes compétentes et dévouées, 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.
- Notre bureau s'impose comme un **pionnier** dans la protection des droits des citoyens au niveau municipal. Notre expertise et notre compétence déborde les frontières du Québec et même du Canada et nous sommes régulièrement consultés et sollicités par des administrations gouvernementales de partout à travers le monde. L'ombudsman est d'ailleurs :

Membre du Conseil d'administration et du Comité des adhésions de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, un organisme qui fait la promotion et apporte son soutien aux ombudsmans francophones du monde, notamment sur le continent africain et dans les pays d'Europe de l'Est.

Membre du Conseil d'administration du Forum Canadien des Ombudsmans (FCO), un organisme qui organise des formations et conférences destinées à améliorer les connaissances et les habiletés des ombudsmans canadiens

- À Montréal, l'**impact positif** de nos interventions, tant pour les citoyens que pour l'administration municipale, est incontestable. C'est un **agent de changement** important dans l'administration de la Ville.
- Notre 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**. Les citoyens lui soumettent des dossiers de plus en plus complexes.
- L'existence d'un tel poste contribue à l'**image positive de la Ville** et de ses représentants. Cet organisme essentiel **inspire la confiance des citoyens** et contribue largement à la crédibilité de l'appareil administratif municipal.

- Pour nous rapprocher des citoyens, nous utilisons notre nouveau site Web ([ombudsmandemontreal.com](http://ombudsmandemontreal.com)) beaucoup plus dynamique que l'ancien et nous avons aussi un Blogue, une page Facebook et un compte Twitter.

## *Les défis 2013*

### **AU-DELÀ DE NOS DÉFIS HABITUELS DE :**

- Maintenir la qualité exceptionnelle de nos services qui sont notre marque de commerce
- Continuer à promouvoir le rôle de l'ombudsman et de la Charte montréalaise des droits et responsabilité auprès de la population ainsi que des élus, des directeurs d'arrondissement ou de service ;
- Consolider, renforcer et promouvoir les valeurs de Respect, d'Empathie, de Justice, d'Équité et d'Accessibilité, au sein de notre bureau et à la Ville de Montréal en général ; et
- Gérer la croissance du nombre de plaintes que nous traitons (à la mi-octobre 2012, nous avons déjà reçu 1250 nouvelles plaintes par rapport à 1330 pour toute l'année 2011), sans diminuer la qualité de nos services

### **DES DÉFIS PARTICULIERS NOUS ATTENDENT EN 2013 :**

- **Élaborer un Plan d'action pour nous rapprocher des citoyens et aussi des employés municipaux.**

À la fin de l'année 2011, un sondage réalisé auprès des employés de la Ville ainsi que de 1000 citoyens des 19 arrondissements a révélé que :

- i. Dans leur milieu de travail, les employés municipaux déplorent le fait qu'ils reçoivent très peu d'informations sur l'OdM ;

- ii. Ils perçoivent, néanmoins, l'OdM comme une institution très utile et sont prêts à en recommander les services à leurs proches.
- iii. Quant aux citoyens, ils évaluent notre utilité à 5.74 sur 7, ce qui est un excellent résultat.
- iv. Toutefois, encore trop peu connaissent les services que nous offrons : il nous reste donc encore beaucoup de travail à faire, à ce chapitre ; les informations recueillies devraient nous permettre de mieux cibler nos actions futures, en ce sens.

- **Assumer les coûts des ajustements salariaux (augmentations prévues aux conventions et ajustements en équité salariale)**

Nous prévoyons dépenser tout notre budget alloué pour 2012, avant la fin de l'année.

Notre masse salariale représente environ 75 % de nos dépenses de fonctionnement : les augmentations habituelles et les ajustements en équité récemment annoncés ont donc un impact majeur sur notre budget. Un calcul préliminaire indique que nous devons assumer environ 53,000\$ de plus en salaires et bénéfices, en 2013.

- **Célébrer le 10<sup>ème</sup> anniversaire de fonctionnement de notre bureau :**

Nous prévoyons souligner cet événement à travers quelques projets spéciaux modestes destinés à partager nos valeurs et à mieux faire connaître nos réalisations et la pertinence de nos interventions, tant pour la Ville que pour ses citoyens. Nous prévoyons un budget total d'environ 15K pour l'ensemble de nos activités.

## *Historique budgétaire - Budget requis pour 2013*

- **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<sup>er</sup> 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 et de révision 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 mise à jour de notre site Web, etc.
- Environ 75% de notre budget sert à payer les salaires et avantages du personnel. Le bureau compte 8 employés, dont 2 secrétaires.
- Nous prévoyons des ajustements salariaux (augmentations contractuelles et ajustements d’équité salariale annoncés) de l’ordre d’environ 53,000\$ (excluant la rétroactivité).
- Au-delà de la masse salariale, notre budget de fonctionnement sert principalement aux communications, à la promotion de nos services, à la formation continue de l’équipe et aux activités de rayonnement du bureau de l’ombudsman qui ont un impact positif sur l’image de la Ville. La seule augmentation que nous demandons, à ce chapitre, est pour couvrir des dépenses inhabituelles de l’ordre de 10 à 15,000 \$ pour des activités destinées à souligner le 10<sup>ème</sup> anniversaire de fonctionnement de notre bureau.

## Budget 2013

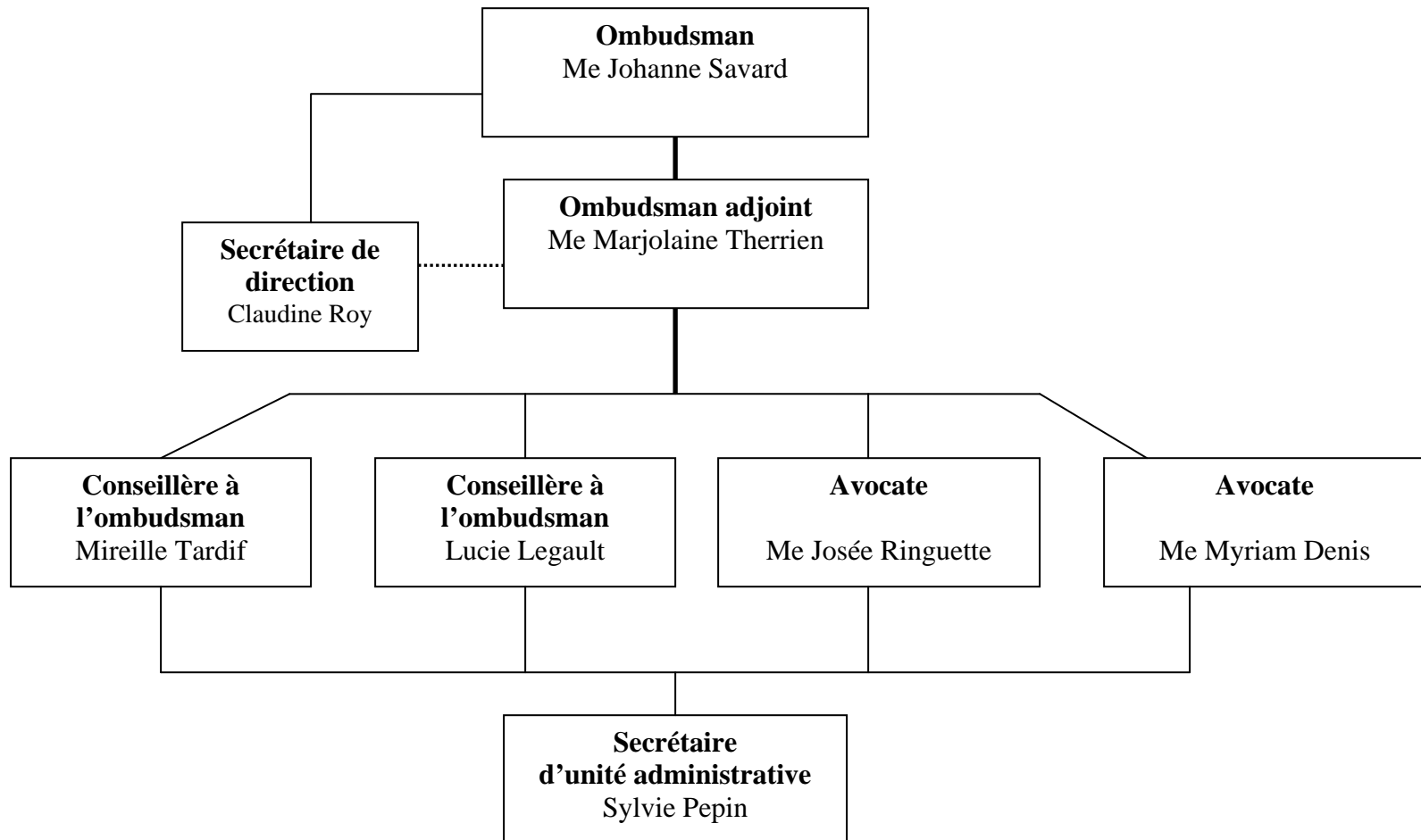
	<b>Budget actuel 2012</b> <i>En milliers de dollars</i>	<b>Budget prévu 2013</b> <i>En milliers de dollars</i>	<b>Budget demandé 2013</b> <i>En milliers de dollars</i>
Budget global : rémunération et cotisations de l'employeur, biens, services, communications et autres objets	975,40	*1010,46	*1043,46
Fonds des immeubles	61,60	**51,04	**51,04
Total	1037,00	1061,50	1094,50

\* 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.

Notre budget d'opérations devrait augmenter d'environ 63,000 \$, or l'ajustement prévu n'est que de 35,000 \$, ce qui nous laisse un déficit de 33,00 \$.

\*\* Ajustement du Fonds des immeubles.

### Organigramme d'octobre 2012





**Personne ressource :**

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