

Présentation à la Commission sur les finances et l'administration

Budget 2023 Ombudsman de Montréal

Nadine Mailloux

Ombudsman de la Ville de Montréal

Date du dépôt : 1^{er} décembre 2022

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 citoyen.nes, 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.
- Nous traitons prioritairement les plaintes de citoyen.nes qui se croient ou craignent d'être lésé.es en raison d'une décision, d'une action ou d'une omission de la **VdM** ou d'un organisme lié.
- L'**OdM** lance annuellement des enquêtes de son propre chef, souvent en lien avec des problèmes systémiques.
- L'**OdM** transmet occasionnellement aux décideurs.seuses 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 citoyen.nes 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 membres du personnel de la **VdM** afin de 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 de demandes reçues
4. Enquêtes

Indicateurs du service (suite)

1. Délai de prise en charge – Nouvelles plaintes

- Accusé de réception transmis en 24 heures ouvrables, dans tous les cas.

2. Délai de réponse finale – Toutes demandes confondues (reçues en 2022)

- Environ 6,4 jours ouvrables

3. Nombre de demandes reçues (en date du 25 novembre 2022) :

- 2014 nouvelles demandes reçues en 2022
- 1996 dossiers traités en 2022
- Parmi ces nouvelles demandes : 194 nouvelles enquêtes

4. Enquêtes

- 156 dossiers d'enquêtes fermés entre le 1^{er} janvier 2022 et le 25 novembre 2022
- Délai de traitement moyen : 156,6 jours ouvrables
- Dossiers jugés fondés qui ont été réglés à notre satisfaction, entre le 1^{er} janvier et le 25 novembre 2022 : presque 100 %

Faits saillants 2022

Augmentation constante du volume de dossiers

- Année après année, le nombre de dossiers est en constante augmentation.
- 2014 plaintes et demandes d'informations (au 25 novembre 2022)
 - **194 nouvelles enquêtes** s'ajoutant aux **62 enquêtes déjà en cours** au 1^{er} janvier 2022
- Étant donné le volume de plaintes traitées en 2022, nous constatons une augmentation de nos délais d'enquête.

Faits saillants 2022 et impacts

Quelques exemples de dossiers d'envergure

- **Itinérance autochtone dans le secteur Milton-Parc** : L'OdM a réalisé une importante enquête en lien avec des personnes en situation d'itinérance d'origine autochtone dans le secteur Milton-Parc. Cet exercice sensible a mis en cause plusieurs entités de la **VdM**, mais également des CIUSSS, des organismes venant en aide à ces personnes et plusieurs acteurs de la société civile. Nous avons éventuellement transféré une portion de l'enquête au Protecteur du citoyen afin que le continuum de services offerts par les entités ne relevant pas de la juridiction de l'**OdM** soit examiné au mérite. Nous avons fait 5 recommandations à la **VdM** et assurons le suivi de celle-ci en date du 4 novembre 2022.
- **Enquête systémique en cours sur le déneigement des débarcadères et rayons de trottoirs** en lien avec l'accessibilité universelle.
- Nous effectuons le suivi des recommandations et engagements de l'enquête portant sur les délais du **Programme d'adaptation de domicile de Montréal**.

Faits saillants 2022 et impacts

Quelques exemples de dossiers d'envergure (suite)

- 3 enquêtes en **discrimination**
- L'**OdM** effectue actuellement une révision afin de s'assurer de la mise à jour des dispositions caduques sur le remorquage contenues dans les **règlements sur la circulation et le stationnement des arrondissements**.
- Les **fermetures complètes ou partielles des accès de ruelles** demeurent une source de préoccupation des citoyen.nes. sur laquelle nous sommes fréquemment sollicités pour enquête.
- Enquête en cours sur les modalités associées aux travaux de changement d'**entrées d'eau en plomb des citoyen.nes**.
- Nous assurons le suivi des engagements de l'enquête sur le **Clos des Carrières**.
- 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 multiples plaignant.es et intervenant.es de la **VdM** commande l'assignation exclusive d'enquêteur.ices.

Faits saillants 2022 et impacts

Stratégie numérique

- L'équipe de l'**OdM** a effectué un retour en mode hybride à nos bureaux. Les citoyen.nes peuvent donc de nouveau rencontrer un membre de notre équipe en personne.
- L'**OdM** poursuit ses opérations de façon 100 % numérique à l'exception de rares documents reçus de la part de citoyen.nes.
- Nous sommes actuellement en démarche avec le Service des technologies de l'information à l'égard de notre base de données afin d'assurer la sécurité de l'information qui s'y trouve.
- Notre nouveau site Internet mettant de l'avant une information accessible et inclusive pour les citoyen.nes qui le consulteront, devrait voir le jour au début de l'année 2023.

Objectifs 2022 et réalisations

Objectif 1 :

Augmenter la visibilité de l'OdM auprès des communautés qui ont le plus besoin de nous et qui n'exercent pratiquement pas leur recours à l'OdM parce qu'ils ne nous connaissent pas. Tisser ce lien de confiance. Nous avons entrepris de tenter de tracer une cartographie des usager.ères du recours à l'OdM en fonction des quartiers, afin d'être encore plus vigilants sur la vulnérabilité et la méconnaissance de nos services par certain.es citoyen.nes.

Résultat : Une première cartographie devrait être complétée pour le prochain rapport annuel 2022. Et nos approches auprès des communautés qui typiquement utilisent moins les services de l'**OdM**, ont commencé à porter timidement leurs fruits. Nous devons poursuivre nos efforts puisque le lien de confiance doit se cultiver en continu.

Objectifs 2022 et réalisations (suite)

Objectif 2 :

Poursuivre le développement de la juridiction discrimination de l'OdM puisque nous sommes le recours désigné pour invoquer un manquement à la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, en lien avec la discrimination et en faire une reddition de comptes annuelle.

Résultat : Nous avons traité nos premières plaintes de discrimination en 2022.

Objectif 3 :

Informier adéquatement les citoyen.nes et faire connaître notre approche aux membres du personnel de la VdM afin d'augmenter la visibilité de l'OdM.

- Reprendre la tournée des arrondissements incluant les citoyen.nes et OSBL, dès que les circonstances le permettront
- Reprendre la tournée de formation sur l'équité décisionnelle
- Consolider notre présence sur les médias sociaux

Résultat : L'ensemble a été complété sauf pour la tournée des arrondissements.

Objectifs 2023

Objectif 1 :

Continuer les initiatives visant à augmenter la visibilité de l'OdM auprès des communautés qui ont le plus besoin de nous et qui n'exercent pratiquement pas leur recours à l'OdM parce qu'ils ne nous connaissent pas. Tisser ce lien de confiance. Utiliser la cartographie des usager.ères du recours à l'OdM en fonction des quartiers, afin d'être encore plus vigilants sur la vulnérabilité et la méconnaissance de nos services par certain.es citoyen.nes.

Objectif 2 :

Poursuivre le développement de la juridiction discrimination de l'OdM puisque nous sommes le recours désigné pour invoquer un manquement à la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, en lien avec la discrimination et en faire une reddition de comptes annuelle.

Objectif 3 :

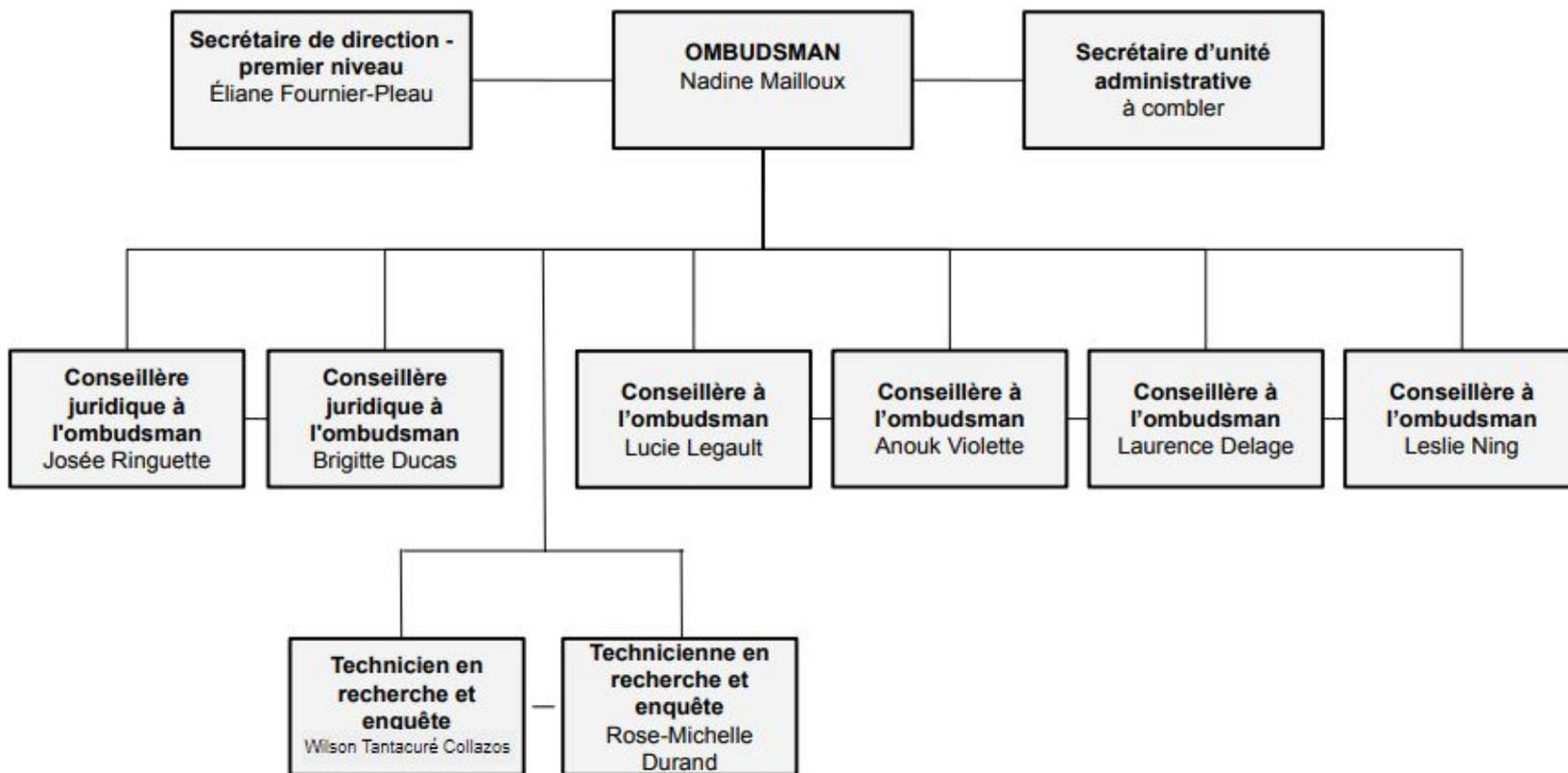
Renseigner, éduquer et sensibiliser les différents acteurs de la société civile sur le rôle de l'OdM.

Bilan – Santé et sécurité au travail

- Pandémie - Des directives internes ont été mises en place pour assurer la sécurité des membres du personnel sur les lieux de travail en période de pandémie de la COVID-19 (procédure sanitaire interne). Et sont bien en évidence dans nos bureaux ainsi que connues de tous.
- Diverses mesures de sécurité sont, par ailleurs, mises en place afin de protéger les membres du personnel contre les risques liés au fait que nous transigeons souvent avec une clientèle difficile :
 - Formation extensive de toute l'équipe sur la gestion des comportements de violence verbale et physique
 - Pratiques sécuritaires pour éviter les risques de situations critiques ou dangereuses
 - Politique interne de tolérance zéro pour les comportements agressifs ou inappropriés

Organigramme 2022

(au 1^{er} décembre 2022)





Budget de fonctionnement 2023

Budget 2023

	Budget	
	2022 (budget modifié)	2023
	(En milliers de dollars)	
Masse salariale (rémunération, avantages sociaux et cotisations de l'employeur)	1396,6	1526,4
Loyer	133,8	135,7
Autres familles de dépenses (ajusté afin de ramener ce poste à son seuil initial de 2019)	175,8	175,8
Total	1706,2	1837,9



Questions ?

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

Nadine Mailloux, ombudsman
514 872-8999
nadine.mailloux@montreal.ca