



PRÉSENTATION BUDGÉTAIRE 2014

SOUMISE À LA COMMISSION SUR LES FINANCES ET L'ADMINISTRATION
Par Me Johanne Savard, ombudsman
Le 31 janvier 2014

Historique et Mandat, en bref

- Montréal innovait, en 2002, en décidant de créer un service d'ombudsman municipal. Aucune autre ville canadienne n'offrirait alors un service équivalent à ses citoyens. L'ombudsman actuelle est Me Johanne Savard : elle est la première titulaire du poste et 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 gratuitement aux personnes qui croient être lésées par une décision, une action ou une omission de la Ville de Montréal ou d'un de ses mandataires, un recours facilement accessible. L'ombudsman fait enquête et évalue si, à son avis, il y a eu préjudice 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 faire des enquêtes de sa propre initiative.
- L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** reçoit annuellement entre 1200 et 1500 nouvelles plaintes et procède à 200 à 300 enquêtes approfondies : l'Odm peut intervenir auprès de l'administration centrale, des arrondissements, des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville et de leurs mandataires.
- Dès la création du bureau de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, la Ville a mis en place des modalités qui témoignaient de son intention réelle d'en faire une institution forte et crédible. Elle lui a toujours reconnu les attributs des véritables ombudsmans législatifs et dès 2003, elle a mis en place des procédures particulières destinées à protéger ces attributs. Les modes de fonctionnement de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont donc comparables à ceux des ombudsmans provinciaux.
- Entre autres conditions essentielles à sa crédibilité, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est une entité complètement **apolitique, autonome et indépendante** de l'administration municipale et des élus.

- Le bureau de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est constitué de 8 personnes qui ont à cœur la qualité des services municipaux et des relations entre la Ville de Montréal et ses citoyens. Nous menons nos propres enquêtes et tirons nos propres conclusions. Nous ne sommes pas liés par les pratiques habituelles de la Ville.
- Nos interventions portent sur la légalité mais aussi sur la **justice** et l'**équité** des décisions municipales. Nous intervenons souvent aussi pour améliorer la transparence des décisions et la clarté des informations émanant de la Ville.
- Nous abordons tous les dossiers avec le souci de régler les plaintes qui nous ont été soumises mais aussi, d'identifier les problèmes plus **systémiques** et de proposer des correctifs susceptibles d'éviter que pareilles situations ne se reproduisent, pour d'autres citoyens.
- Nos interventions ont donc un impact **correctif** mais aussi **préventif**.

Réalisations

- Depuis sa création, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a traité plus de 12,000 plaintes et effectué près de 2,500 enquêtes approfondies.
- Dans presque tous les cas où un problème a été identifié, l'ombudsman a obtenu de la Ville qu'elle corrige la situation problématique. Le taux de résolution des dossiers à la satisfaction de l'ombudsman dépasse d'ailleurs 95%.
- Nous intervenons sur plainte mais aussi, de plus en plus souvent, à **notre initiative**.
- L'**impact positif** de nos interventions est incontestable, tant pour les citoyens que pour l'administration municipale de Montréal. Nous sommes un **catalyseur qui provoque des changements** importants au sein de l'appareil administratif de la Ville.

- Notre bureau contribue à l'**amélioration continue de la qualité des services municipaux et des processus décisionnels**. Les valeurs de **Transparence**, de **Justice** et d'**Équité** sont au cœur de nos interventions. Les citoyens lui soumettent des dossiers de plus en plus complexes.
- Le fait que Montréal offre un tel service indépendant contribue à l'**image positive de la Ville** et de ses représentants et **inspire la confiance des citoyens**; notre bureau ajoute à la crédibilité de l'appareil administratif municipal.
- Nous avons un **site Web** dynamique (ombudsmandemontreal.com) sur lequel les citoyens peuvent trouver, en plus de l'information relative à nos activités et à nos enquêtes, beaucoup d'information générale sur le fonctionnement et les concepts de gestion municipale. Nous sommes également actifs sur notre Blogue, sur Facebook et sur Twitter.
- Depuis plusieurs années, notre bureau est reconnu comme un **pionnier** dans la protection des droits des citoyens, au niveau municipal. Notre structure et nos modes de fonctionnement font l'envie de beaucoup d'autres municipalités.
- Notre expertise et notre renommée débordent les frontières du Québec et même du Canada. Nous sommes régulièrement consultés et sollicités par des administrations gouvernementales de partout à travers le monde et recevons régulièrement des délégations étrangères intéressées à comprendre et à s'inspirer de nos modes de fonctionnement.
- L'ombudsman actuelle est d'ailleurs présentement :
 - Membre du Conseil d'administration de l'*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF), un organisme au sein duquel des ombudsmans législatifs de toute la francophonie partagent leur expérience et échangent sur leurs défis respectifs. L'AOMF fait aussi la promotion et apporte son soutien et ses conseils aux ombudsmans du continent africain et des pays d'Europe de l'Est.

- Vice-présidente du Conseil d'administration du *Forum Canadien des Ombudsmans* (FCO). Cet organisme, qui regroupe quelque centaines d'ombudsmans du Canada, organise des formations et des conférences destinées à améliorer les connaissances et habiletés des ombudsmans canadiens. L'ombudsman de la Ville de Montréal a d'ailleurs participé activement, en 2013, à l'élaboration de la première formation universitaire reconnue au Canada, sur les attributs et les rôles fondamentaux des ombudsmans (*Osgoode Hall/FCO Certificate : Essentials for ombuds*).

Les défis 2014

AU-DELÀ DE NOS DÉFIS HABITUELS DE :

- Maintenir la qualité exceptionnelle de nos services, ce qui sont notre marque de commerce ;
- Continuer à promouvoir le rôle de l'ombudsman et de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*;
- Consolider, renforcer et promouvoir les valeurs de Respect, d'Empathie, de Justice, d'Équité, de Transparence et d'Accessibilité, au sein de notre bureau et à la Ville de Montréal en général ; et
- Partager notre expertise et nos connaissances avec d'autres villes et niveaux de gouvernement, tant au Canada qu'à l'étranger ;

CERTAINS DÉFIS PARTICULIERS NOUS ATTENDENT EN 2014 :

- **Élaborer et Mettre en œuvre des Plans d'action précis en vue de mieux nous faire connaître par les employés municipaux d'une part et des citoyens, d'autre part.**

Un sondage réalisé en 2011 auprès des employés de la Ville et de 1000 citoyens des 19 arrondissements avait révélé que :

- i. Les employés municipaux déploraient le fait qu'ils reçoivent très peu d'informations sur l'existence, le rôle et le mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** dans leur milieu de travail, mais que ceux qui nous connaissaient jugeaient notre rôle important et très utile ;
 - ii. Même si encore trop peu de citoyens connaissaient les services que nous offrons, ils évaluaient l'utilité et la pertinence du bureau de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** à 5.74 sur 7, ce qui est un excellent résultat.
- **Faire certaines interventions de large portée pour améliorer l'accessibilité des lieux publics et des résidences, pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.**
 - **Si nos ressources le permettent, élaborer un Plan d'action et Développer des outils de référence que nous pourrions mettre à la disposition des employés municipaux, sur l'importance d'adopter des processus transparents et crédibles (équité procédurale) susceptibles d'inspirer confiance, lorsqu'ils doivent prendre une décision qui affectera un ou plusieurs citoyens.**
 - **Revoir notre organisation du travail afin de réduire les délais de traitement de nos dossiers :** Nous avons récemment noté une légère augmentation de la durée moyenne de nos enquêtes qui s'explique, en partie, par la plus grande complexité de plusieurs des dossiers traités. Nous devons, néanmoins, réfléchir sur les moyens qui pourraient rendre nos services encore plus efficaces.

Historique budgétaire

- **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. Nous avons reçu 105 plaintes 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 exceptionnelle 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 très prudente**
 - Nous faisons à l'interne la majeure partie du travail de rédaction et de révision du Rapport Annuel
 - Nous faisons nous-mêmes la traduction en anglais des documents moins volumineux
 - Depuis 2010, nous avons à l'interne des juristes qui produisent 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.
- **Notre budget comporte trois grandes catégories** : La Masse salariale, le Fonds des immeubles (pour les locaux que nous occupons à l'Hôtel de Ville) et les Autres familles de dépenses (AFDD).
 - Nous n'avons aucun contrôle sur les augmentations salariales octroyées par la Ville.
 - Nous n'avons aucun contrôle sur le montant qui nous est imputé pour les locaux que nous occupons à l'Hôtel de Ville.
 - Depuis 2009, la portion de notre budget que représentent **toutes nos Autres familles de dépenses** est en **décroissance constante**. Elle est passée de 40,8% (en 2009) à 14% de notre budget, en 2013. En montant absolu, le montant alloué pour nos AFDD est passé de 415,121\$ (en 2009) à 147,600\$ en 2013. Cette proportion diminuera encore en 2014.

Budget 2014

- **Augmentation prévue de notre Masse salariale en 2014 : 45,7K\$**
 - Nous ne prévoyons pas ajouter de nouveaux employés. Nous avons très peu de contrôle sur les augmentations de salaire octroyées par la Ville.
 - En plus de ces augmentations de salaire habituelles, le syndicat des juristes demande un ajustement rétroactif important du salaire pour ses membres : nous avons deux juristes.
- **Augmentation des coûts annoncée pour nos locaux : 3K\$**
 - Nous n'avons aucun contrôle sur le montant qui nous est imputé au titre du Fonds des immeubles, pour les locaux que nous occupons à la Ville.
- **Diminution prévue de nos Autres Familles de Dépenses (AFDD) : près de 16K\$**
 - Selon le budget prévu pour 2014, nos AFDD ne représenteront que 12,2% de notre budget, soit 131,900\$ sur un budget total de 1,084 000\$
 - Ce montant doit couvrir toutes les dépenses autres que salariales et de loyer liées à l'exécution de nos mandats : communications, équipements, biens et services, services professionnels externes, promotion et publicité, formation continue de l'équipe, activités de rayonnement du bureau de l'ombudsman, déplacements, etc.

Budget 2014* en chiffres

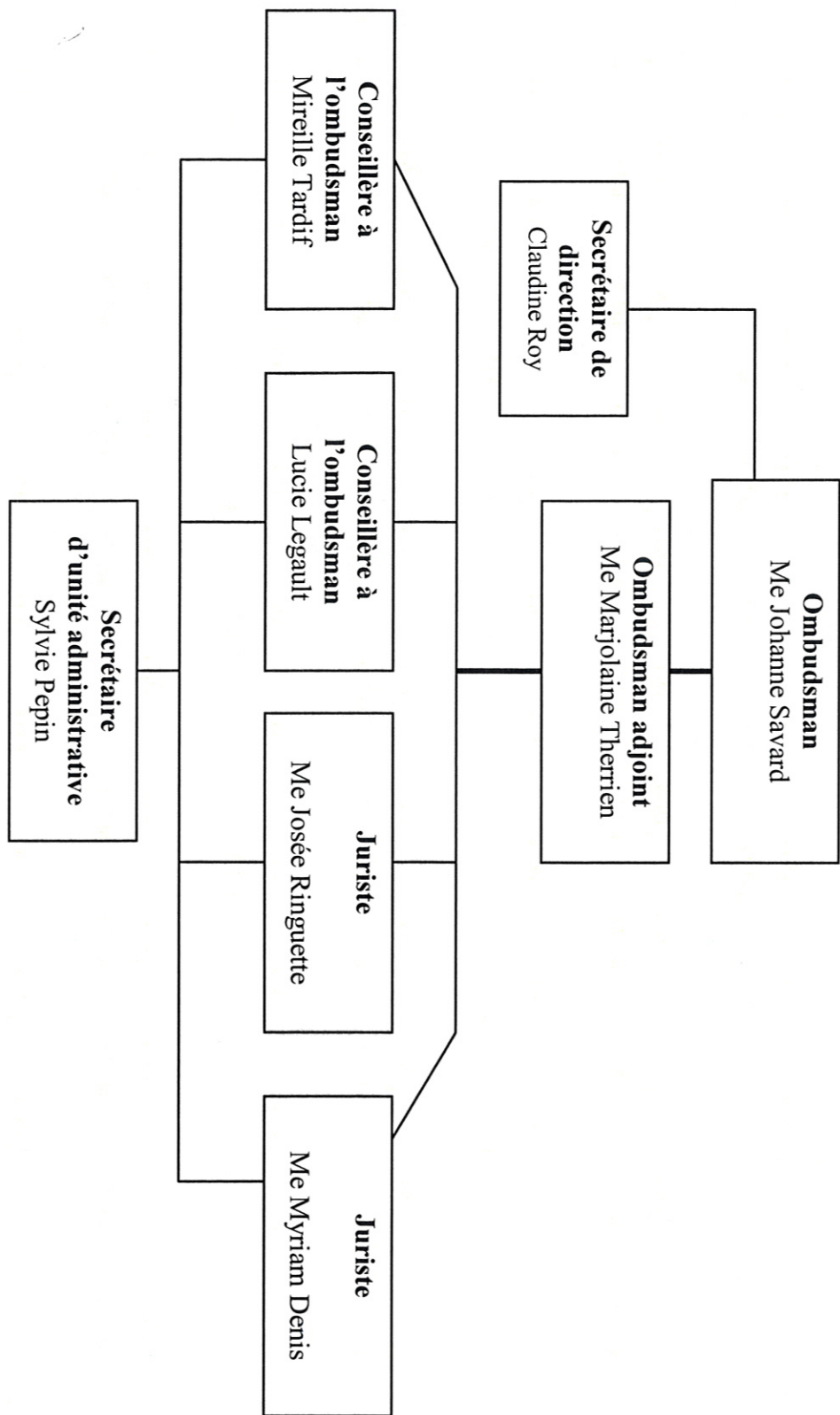
	Budget actuel 2013 <i>En milliers de dollars</i>	Budget prévu 2014 <i>En milliers de dollars</i>
Masse salariale (Rémunération et cotisations de l'employeur)	852,400	898,100
Fonds des immeubles	51,0	54,0
Autres Familles de Dépenses	147,600 (14%)	131,900 (12,2%)
Total	1,051,000	1,084,000

* Afin de protéger l'indépendance et l'autonomie du bureau de l'ombudsman, par rapport à l'administration municipale, il a été convenu avec la Direction générale, dès la création du bureau, que le budget de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne serait pas ventilé. Cette approche vise à éviter toute possibilité de contrôle de nos activités, via le processus budgétaire.

Évolution budgétaire 2009-2014

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	Budget Original	Budget Original	Budget Original	Budget Original	Budget Original	Budget Original
	1 018 400	1 078 200	1 077 800	1 037 000	1 051 000	1 084 000
Masse salariale	560 279	635 595	761 441	774 643	852 400	898 100
Location Immeubles	43 000	102 800	102 400	61 600	51 000	54 000
AFDD	415 121	339 805	213 959	200 757	147 600	131 900
% des AFDD par rapport au Budget Original	40,8%	31,5%	19,9%	19,4%	14,0%	12,2%

Organigramme



Personne ressource :

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