



Présentation à la Commission sur les finances et l'administration Budget 2026 - Ombudsman de Montréal

16 décembre 2025

Présenté par Me Nadine Mailloux, Ombudsman



OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

Bienveillance et équité

Mandat et mission

- L'**OdM** a pour mission d'assurer le respect des droits municipaux des citoyennes et 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.
- Nous traitons prioritairement les plaintes de citoyennes et de citoyens qui estiment 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 des enquêtes de son propre chef, souvent en lien avec des problèmes systémiques.
- L'**OdM** transmet occasionnellement aux décideuses et décideurs de la **VdM** des avis, des conseils ou des 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 citoyennes et 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 d'articles 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.
- Le recours à l'**Odm** est facilement accessible et entièrement gratuit.

Mandat et mission (suite)

- 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.
- À la suite d'une enquête menée par l'**OdM** dont la plainte est fondée, nous intervenons directement auprès de la direction concernée pour favoriser une solution qui soit à la fois raisonnable et applicable. La plupart du temps, cette approche collaborative permet de résoudre la situation de manière satisfaisante, tant pour le citoyen que pour l'administration.

Indicateurs de service

Nouvelles demandes reçues :

- 2067 demandes

Délai de réponse :

- Délai des dossiers de première ligne : 1,5 jour
- Délai des dossiers d'enquête (ouverts/fermés en 2025) : 61 jours

Enquêtes :

- 150 nouvelles enquêtes, dont 35 à notre initiative
- 92 enquêtes d'années antérieures poursuivies en 2025

Indicateurs de service

Engagements :

- 12 engagements obtenus de la part d'entités de la **VdM**

Recommandation :

- 3 recommandations en 2025

Avis-conseil :

- 2 avis-conseils en 2025

Faits saillants 2025 et impacts

Quelques exemples de dossiers d'envergure

- **Itinérance autochtone dans le secteur Milton-Parc** : suivant l'enquête majeure en lien avec les services reçus par des personnes en situation d'itinérance d'origine autochtone et inuit dans le secteur Milton-Parc en 2022, nous effectuons depuis lors le suivi de nos 5 recommandations auprès de la **VdM**.
- **Cohabitation sociale et itinérance** : de plus en plus de dossiers de cette nature sont traités par notre bureau, dans différents secteurs de la Ville (Ville-Marie, Le Sud-Ouest, Le Plateau-Mont-Royal, Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, Rosemont-La Petite-Patrie, Ahuntsic-Cartierville). Ex. : aménagement des ressources, campements, cohabitation, sécurité.
- **Enquête systémique sur le déneigement des débarcadères et rayons de trottoirs en lien avec l'accessibilité universelle** : la **VdM** met en place nos recommandations et nous effectuons les suivis.

Faits saillants 2025 et impacts

Quelques exemples de dossiers d'envergure (suite)

- **Accessibilité universelle :**

- Suivi sur la modification de l'application de l'Agence de mobilité (AMD) durable pour faciliter la recherche d'espaces de stationnement réservés aux personnes à mobilité réduite.
- Engagements de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) afin de faciliter et prioriser le déneigement devant un immeuble où résident des locataires à mobilité réduite.
- Recommandations dans le dossier de la piste cyclable sur la rue Querbes.
- Enquête auprès du SIM à la suite d'un incident où un citoyen à mobilité réduite est resté coincé au 15e étage d'un immeuble suivant une panne d'ascenseur et qui a dû descendre par ses propres moyens devant le refus d'intervenir des services d'urgence.

Faits saillants 2025 et impacts

Quelques exemples de dossiers d'envergure (suite)

- Plusieurs dossiers de **constats d'infraction émis par erreur** par l'AMD.
- **Changements d'entrées d'eau en plomb** : poursuite de l'enquête systémique concernant ce programme.
- **Participation citoyenne et circulation** : des citoyens se plaignent de différents aspects entourant l'implantation du corridor de mobilité durable sur le boulevard Henri-Bourassa et de l'impact des aménagements réalisés.
- Équilibre entre le droit d'un citoyen d'avoir accès à un **stationnement en cour arrière** et le désir du voisinage d'entretenir une **ruelle verte**.
- Enquête sur les délais dans les **dossiers de PSL** (programmes de supplément aux loyers) de l'OMHM.
- Dédommagement d'un citoyen et annulation de la facture pour l'entreposage de sa voiture alors que le SPVM ne l'avait pas avisé que **son véhicule volé avait été retrouvé**.

Faits saillants 2025 et impacts

Stratégie numérique

- L'équipe de l'**Odm** est disponible en mode hybride à nos bureaux. Les citoyennes et citoyens peuvent donc rencontrer un membre de notre équipe en personne.
- L'**Odm** poursuit ses opérations de façon 100 % numérique à l'exception de rares documents reçus.
- Nous sommes actuellement en phase de tests avec le Service des technologies de l'information à l'égard de notre nouvelle base de données qui sera utilisée dès le 1er janvier 2026.
- Notre nouveau site Internet mettant de l'avant une information accessible et inclusive pour les citoyennes et les citoyens qui le consulteront est présentement en ligne en version bêta et sera finalisé d'ici la fin de l'année 2025.
- Un nouveau formulaire de plainte simplifié est également en cours d'élaboration.

Objectifs 2025 et réalisations

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 personnes qui utilisent le recours à l'**Odm** en fonction des quartiers, afin d'être encore plus vigilants sur la vulnérabilité et la méconnaissance de nos services par certains citoyens.

Résultat : Réalisé - en continu

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 : Réalisé - en continu

Objectif 3 :

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

Résultat : Réalisé - en continu

Objectifs 2026

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. Effectuer des percées stratégiques auprès des communautés présentant une vulnérabilité ainsi qu'une méconnaissance de nos services.

Objectif 2 :

Faire connaître 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.

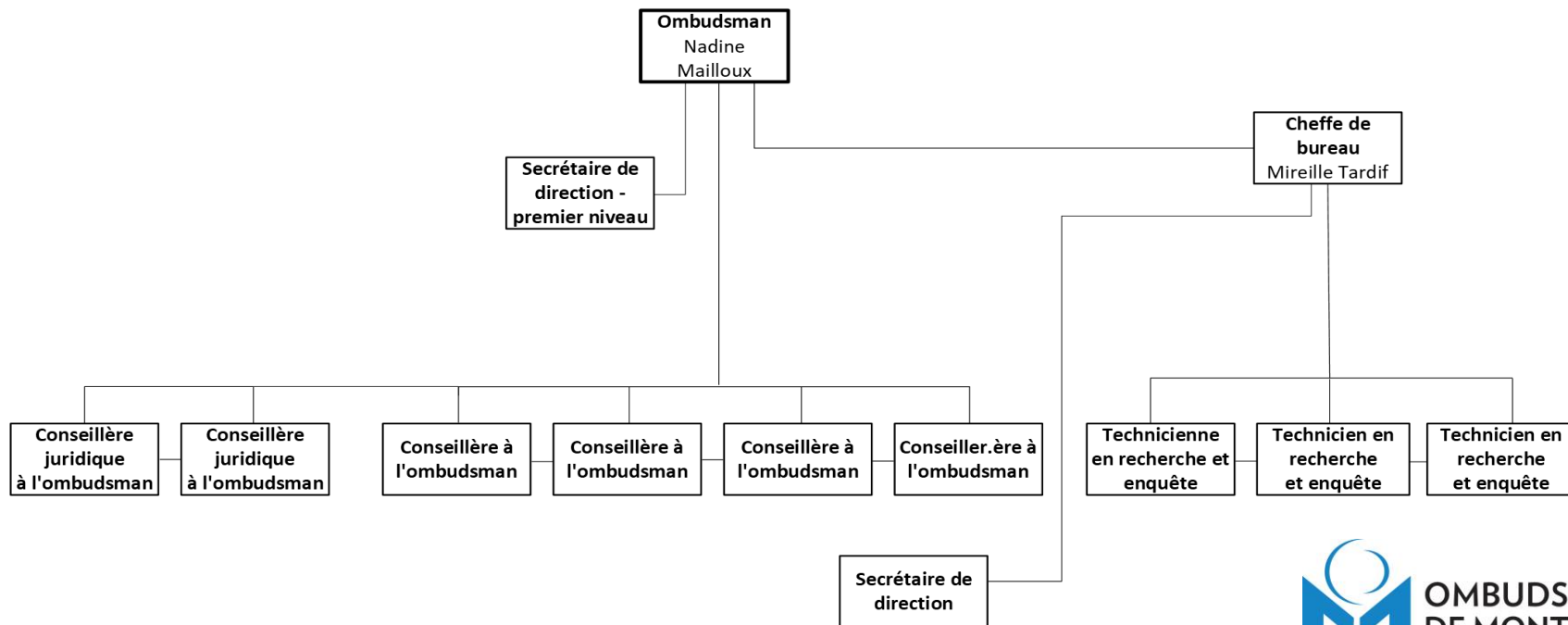
Objectif 3 :

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

Bilan – Santé et sécurité au travail

- Diverses mesures de sécurité sont mises en place afin de protéger les membres du personnel contre les risques liés au fait que nous transigeons parfois avec une clientèle difficile :
 - Formation continue 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.
 - Élaboration d'un plan d'action en partenariat avec les experts SST du service des ressources humaines et des communications.
- Aucun incident, ni accident du travail en 2025.

Organigramme



Budget de fonctionnement 2026

Budget		
	2025	2026
	Budget	Contribution accordée
Masse salariale (rémunération, avantages sociaux et cotisations de l'employeur)	1 762,0	1 800,6
Loyer	137,4	98,8
Autres familles de dépenses	175,8	175,8
Ratio : AFDD vs budget total	8,47 %	8,31 %
Total	2 075,2	2 114,6

Questions ?

Ombudsman de Montréal

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

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

