

Document budgétaire 2011

Présentation du budget de fonctionnement 2011
à la commission permanente du conseil sur
les finances, les services administratifs et
le capital humain

9 décembre 2010

Montréal 

Table des matières

<input type="checkbox"/>	Mission	3
<input type="checkbox"/>	Mandats	4
<input type="checkbox"/>	Données budgétaires 2011	6
<input type="checkbox"/>	Principales réalisations 2010	7
<input type="checkbox"/>	Plan d'action 2011	13

Mission

La DRC offre aux citoyens, à ses clientèles (interne/externe) et à ses partenaires du Réseau Accès Montréal (RAM) et de la Ville de Montréal une prestation de services de qualité en matière de gestion des demandes des citoyens (planifiables, interventions rapides, actions prioritaires).

Elle leur offre aussi une expertise et un support pour leurs opérations courantes ainsi que dans le cadre du recours aux services essentiels et lors de situations ou de mesures d'urgence.

De plus, la DRC intervient pour tout événement affectant ou pouvant affecter les services, la qualité de vie, la sécurité des citoyens, la sécurité des biens de la population, la sécurité des employés et des biens de la Ville de Montréal et de ses arrondissements.

Mandats

La Division des relations avec les citoyens (DRC) a pour mandats :

- D'assurer en tout temps une réponse de qualité sur la ligne téléphonique 311 en collaboration avec les 19 arrondissements;
- De contribuer à l'amélioration continue de la gestion des demandes des citoyens (informations, requêtes de service, plaintes, commentaires) adressées au RAM;
- De coordonner pour la Direction générale le processus de redditions de comptes sur la gestion des demandes des citoyens au sein du RAM;
- De soutenir les partenaires du RAM en leur offrant expertise, soutien et formation en matière de gestion des demandes des citoyens;
- De fournir au RAM une plateforme téléphonique, une banque d'information municipale et des applications de gestion des demandes des citoyens conviviales, performantes et répondant aux besoins;

Mandats (suite)

- De gérer le Centre de services 311 (CS311) et son Unité des interventions rapides (UIR) pour répondre aux demandes des citoyens 24 h par jour, 7 jours par semaine et assurer la prise en charge et le suivi des demandes nécessitant des interventions rapides des services opérationnels et de travaux publics;
- De prendre en charge, répartir et assurer le suivi des appels urgents (police, pompiers, Urgence-santé et autres services d'utilités publiques);
- Collaborer avec les partenaires en matière de sécurité civile, de situations et de mesures d'urgence;
- De mesurer les attentes et la satisfaction des citoyens par des sondages, des recherches, etc.
- Maintenir une veille stratégique portant sur la satisfaction des citoyens, l'évolution des besoins, les attentes et les motifs d'insatisfaction;
- Assurer la réponse aux citoyens ayant des limitations auditives via l'appareil de télécommunications pour malentendants (ATS).

Données budgétaires 2011

- Budget des dépenses 5 299,4 \$
- Année-personne 54,7
- Ajustement de la rémunération et des charges sociales (30,0 \$)

Principales réalisations en 2010

Le Réseau Accès Montréal (RAM) a été conçu pour permettre aux Montréalaises et Montréalais de communiquer plus facilement avec la Ville et ses arrondissements, que ce soit par téléphone (ligne 311), par Internet, par courrier ou en se rendant à l'un de ses 22 comptoirs de services. Le fonctionnement de ce réseau est animé par la DRC.

Principales réalisations en 2010 (suite)

Volume et répartition des demandes des citoyens

- En 2010, le RAM a répondu à près de 1 300 000 demandes de citoyens, dont près de 1 million par téléphone, qu'il s'agisse de demandes d'informations générales, de requêtes de service, de plaintes ou de commentaires.
- Le téléphone a été le mode privilégié par une large proportion de citoyens quand ils ont fait affaire avec la Ville et ses arrondissements. Le second mode d'accès aux services municipaux a été le comptoir de service.
- Quant à la notoriété du 311, elle est passée de 68 % en 2009 à plus de 90 % en 2010.

Principales réalisations en 2010 (suite)

Amélioration continue de la qualité

- La DRC a poursuivi l'animation de l'équipe d'amélioration continue de la qualité de la gestion des demandes des citoyens composée de représentants des 19 arrondissements. De plus, elle a piloté activement deux comités en vue d'améliorer l'application de gestion des demandes des citoyens (GDC) et un groupe de travail pour trouver une nouvelle application en vue du remplacement de la banque d'information municipale actuelle qui est en fin de vie.
- La DRC a également élaboré un encadrement administratif en matière de radiocommunication vocale pour en améliorer l'usage. Il définit les procédures opérationnelles et les règles d'utilisation des ondes radio à la Ville de Montréal.

Principales réalisations en 2010 (suite)

- L'une des principales activités du CS311 est d'assurer le suivi des demandes des citoyens par le biais de fréquences radio lorsque celles-ci concernent les services opérationnels et les travaux publics. Ce service est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Il est en contact constant avec les arrondissements et est particulièrement sollicité lorsque les conditions météorologiques sont mauvaises et lors des périodes de déneigement et de chargement.
- La DRC a poursuivi l'amélioration de la plateforme téléphonique du 311 mise en production au mois de novembre 2009. Ses efforts ont porté notamment sur l'amélioration des rapports de gestion et de la grille d'analyse servant à l'écoute qualité des conversations téléphoniques des agents du 311.
- La DRC a également mis en œuvre de nouveaux moyens pour améliorer le rendement du personnel de CS311.

Principales réalisations en 2010 (suite)

Radiocommunication vocale

- La DRC a continué de participer activement aux travaux des comités visant à moderniser la radiocommunication vocale sur l'ensemble du territoire de l'agglomération de Montréal. Dans ce cadre, elle a assisté aux séances de travail de la Commission mixte ad hoc composée d'élus et chargée d'analyser le projet de Réseau métropolitain de radiocommunication vocale.

Principales réalisations en 2010 (suite)

Autres activités

- Dans le cadre de ses activités courantes, la DRC a contribué à divers comités ou travaux en matière de sécurité publique (chaleurs accablantes, pluies diluviennes, situations et mesures d'urgence, etc.), en matière de communications et de relations avec les citoyens (Webdiffusion, médias sociaux, données ouvertes, etc.) et en d'autres matières (plaintes contre les employés, grands travaux, services aux citoyens, etc.)
- De plus, La DRC a poursuivi sa collaboration avec plusieurs municipalités au sein du Réseau québécois de la prestation de services aux citoyens.

Plan d'action 2011

Revoir le modèle opérationnel du service 311 pour une gestion plus performante des appels téléphoniques et du service au comptoir et en s'assurant de l'adéquation de nos modes d'accès aux services municipaux et de nos applications de gestion des demandes de citoyens avec les nouvelles technologies de communication.

Plan d'action 2011

Mettre en œuvre les conclusions des travaux sur la restructuration du modèle opérationnel

Cible : 3 M\$ d'économies



Ce document est réalisé par la Division des relations avec les citoyens
Service de la concertation des arrondissements et des ressources matérielles
Ville de Montréal

740, rue Notre-Dame Ouest
Montréal (Québec) H3C 3X6