
**Procès-verbal de l'assemblée publique de la Commission permanente
du conseil municipal sur les services aux citoyens**

**tenue le mercredi 29 octobre 2008 à 19 h,
à la salle du conseil de l'hôtel de ville, 275, rue Notre-Dame Est**

Première séance

**Mercredi, 29 octobre 2008, 19 heures
275, rue Notre-Dame Est, salle du conseil**

COMMISSAIRES PRÉSENTS :

- M. Jean-François St-Onge, président
Arrondissement d'Achatsic-Cartierville
- M. François Purcell, vice-président
Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie
- M. Ross Blackhurst
Arrondissement de LaSalle
- M. Maurice Cohen
Arrondissement de Saint-Laurent
- Mme Suzanne Decarie
Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
- M. Sylvain Lachance
Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension
- Mme Clementina Teti-Tomassi
Arrondissement de Montréal-Nord
- M. Frank Venneri
Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

COLLABORATEURS PRÉSENTS :

Du Service des communications et des relations avec les citoyens : M. Martin Lefebvre, Mme Sylvie Ouellette et Mme Lise Filiatrault;
De la Direction des systèmes d'information : M. Georges Dion.

ASSISTANCE :

21 personnes

1. Ouverture de la séance

À 19 h, le président, M. Jean-François St-Onge, déclare la séance ouverte et il souhaite la bienvenue aux personnes présentes. Il présente les membres de la commission et explique le déroulement de la soirée.

2. Lecture et adoption de l'ordre du jour

Sur une proposition de M. Sylvain Lachance, appuyée par Mme Clementina Teti-Tomassi, l'ordre du jour est adopté à l'unanimité.

3. Adoption du procès-verbal de l'assemblée publique du 30 septembre 2008

Sur une proposition de M. Ross Blackhurst, appuyée par Mme Suzanne Décarie, le procès-verbal de l'assemblée publique tenue le 30 septembre 2008 est adopté à l'unanimité.

4. Le Plan d'affaires e-Cité 2009-2013 et la carte Accès Montréal

4.1 Présentation

Le président, M. Jean-François St-Onge, invite le directeur par intérim de la Direction de la planification et des communications, M. Martin Lefebvre, à débiter la présentation. Ce dernier présente tout d'abord son équipe, Mme Sylvie Ouellette, Mme Lise Filiatrault et M. Georges Dion. Il explique que le portail e-Cité fait partie de la stratégie de communication et de services aux citoyens de la Ville. Autorisé en 2004, le projet e-Cité représente la stratégie Web du réseau Accès Montréal. Il en décrit la mission ainsi que la vision. E-Cité est à la fois la vitrine informationnelle des services municipaux, des arrondissements et des organismes associés, le moyen privilégié de transiger avec la Ville ainsi qu'un instrument favorisant la démocratie participative et un outil de travail pour les employés. Il détaille les objectifs et domaines d'intervention d'e-Cité : l'amélioration des communications et des services à la clientèle en simplifiant l'accès à l'information municipale; la gestion des opérations et de la production Web, i.e. développement, maintien et évolution des solutions mises en place et le développement du canal de prestations électroniques de service afin de compléter l'objectif de desservir la clientèle au comptoir, par téléphone et au moyen du Web.

M. Lefebvre situe la contribution d'e-Cité au sein de la stratégie globale de service à la clientèle de la Ville de Montréal, un guichet électronique de service complémentaire aux comptoirs d'accueil et aux services téléphoniques de la Ville. Il présente ensuite la stratégie informationnelle et les projets réalisés au cours des cinq premières années. Il énumère les outils de gestion déjà en place, parmi ceux-ci mentionnons le Journal officiel, Info-Collectes, Info-Remorquage, l'Évaluation municipale, Sherlock, la banque d'information municipale et le bureau Accès Montréal virtuel. En ce qui concerne la stratégie transactionnelle, les prestations électroniques de services livrées depuis le début de la mise en œuvre d'e-Cité sont les suivantes : Cité +, une application permettant la consultation informatisée de la taxation et de l'évaluation et réservée aux professionnels de l'immobilier; Rapports d'accident, réservée aux compagnies d'assurances; le paiement de constats d'infraction et la prise de rendez-vous à la cour municipale; les formulaires et publications en ligne; le conseil virtuel; Millénium, le catalogue virtuel des catalogues des bibliothèques et la diffusion des offres d'emploi. Il fait état des prestations électroniques de services en développement, notamment Info-travaux et Loisirs en ligne.

M. Lefebvre présente ensuite les statistiques de fréquentation, en forte hausse depuis 2003, et le nombre de demandes mensuelles traitées au moyen des prestations électroniques de services dont la moyenne est d'environ 100 000 demandes en 2007. Il décrit ensuite les différentes possibilités de croissance et de développement d'e-Cité dont l'éventail des modèles va de la carte d'affaires au magasin à grande surface. Il présente aussi le modèle de maturité du gouvernement en ligne et il souligne les orientations possibles d'e-Cité. Il énumère la liste des projets à réaliser durant la période 2009-2013, notamment la poursuite du projet Loisirs en ligne, les applications Permis en ligne et e-Procurement, l'évolution des bases de données dont Sherlock III et le suivi des opérations systématiques effectuées par les travaux publics (déneigement, nids-de-poule). Il conclut avec les orientations technologiques qui progressent d'une approche transactionnelle vers une approche relationnelle, la migration vers une plateforme intermédiaire et le tableau des étapes de réalisation du plan d'affaires 2009-2013.

M. Lefebvre aborde ensuite la proposition de carte de citoyen unique en remplacement de l'actuelle carte Accès Montréal. Il mentionne que la carte Accès Montréal a été créée en 1992. À cette époque, il s'agissait d'un carton sur lequel le citoyen collait sa photo. En 1994, le support de la carte devenait le plastique sur lequel était imprimée une photo numérisée du citoyen. Cette carte est renouvelable chaque année. L'actuelle carte Accès Montréal est détenue par 65 000 Montréalais. Elle est considérée comme un produit en fin de cycle et en perte de popularité. Le Service des communications et des relations avec les citoyens a fait l'analyse de toutes les cartes de citoyen émises par la Ville et conclut qu'il serait avantageux pour la Ville et les citoyens, de développer une nouvelle carte de citoyen unique, gratuite et universelle. Cette carte remplacerait les cartes du réseau des bibliothèques, du centre Claude-Robillard, du Jardin botanique et des arrondissements, au total, plus de 836 000 cartes.

La nouvelle carte serait assortie d'un programme *Privilèges* qui absorberait les coûts de production de la carte. Elle permettrait également de recourir à une seule base de données et d'assurer une réelle protection des données. Le programme *Privilèges* comporterait

deux volets : un programme de rabais instantanés et un programme de points gratuit en lien avec les politiques de la Ville et géré par un partenaire. La nouvelle carte s'appuie sur un partenariat rentable alors que la Ville gère la production de la carte et conserve les données des citoyens. Le partenaire, quant à lui, gère le programme *Privilèges* auquel les citoyens choisissent ou non de s'abonner et assume les coûts de déploiement de la carte. M. Lefebvre précise que la Ville se doit d'être restrictive dans le choix des commerces participants et conservera à cet égard un droit de veto.

Le président, M. St-Onge, remercie M. Lefebvre.

4.2 Période de questions et d'interventions du public

Le président, M. St-Onge, annonce l'ouverture de la période de questions du public.

1. M. Marcel Lanoue

M. Lanoue craint que le programme *Privilèges* avec points soit lourd à gérer et il craint que des citoyens perdent des points. Il souhaite que le projet e-Cité ne soit pas destiné seulement aux personnes qui possèdent un ordinateur. À son avis, la carte *Accès Montréal* ne sera pas offerte gratuitement très longtemps. Il déplore le manque d'accessibilité aux documents et, à titre d'exemple, mentionne que le bureau *Accès Montréal* de l'arrondissement du Sud-Ouest ne dispose pas d'une quantité suffisante de présentoirs et que la bibliothèque Frontenac n'offre plus de section « Communications de la Ville ».

Le président, M. St-Onge, remercie M. Lanoue et invite M. Lefebvre à prendre la parole. Ce dernier mentionne que le programme de la carte à points sera géré par une fiducie et un partenaire. Il ajoute que si la Ville veut rendre la carte obligatoire, la loi exige qu'elle soit gratuite. Bien que e-Cité favorise Internet, le président, M. St-Onge, fait remarquer que les services offerts par les bureaux *Accès Montréal* et le 3-1-1 sont maintenus. M. Lefebvre souligne que la carte *Accès Montréal* sera disponible dans toutes les installations de la Ville, l'accès au programme *Privilèges* se fera au moyen d'internet et il précise que les citoyens n'y ayant pas accès à domicile peuvent y accéder gratuitement dans les bibliothèques.

2. Mme Monique Laganière et M. Alain Dalpé, Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire

Mme Laganière décrit la clientèle du Centre jeunesse de Montréal. Plus de 13 000 enfants reçoivent annuellement des services du Centre et, afin de favoriser leur inclusion, il serait souhaitable que ces enfants puissent avoir accès gratuitement aux activités et événements offerts par la Ville. M. Dalpé demande que chaque enfant bénéficie d'une carte *Accès Montréal* gratuite et puisse s'inscrire à des activités gratuitement ou à coût réduit. La carte pourrait aussi être institutionnelle afin de faciliter et alléger le processus d'inscription des enfants et jeunes contrevenants aux activités de loisirs.

Le président, M. St-Onge, remercie Mme Laganière et M. Dalpé. Le vice-président, M. Purcell, demande aux représentants du Centre jeunesse de Montréal des précisions par rapport à la carte et fait remarquer qu'ils demandent un soutien à la mission de la Direction de la protection de la jeunesse. M. Venneri souligne que les arrondissements offrent plusieurs activités gratuites. Le président, M. St-Onge, propose d'inviter Mme Laganière et M. Dalpé à participer à la prochaine séance de travail et les commissaires acquiescent à cette proposition.

3. M. Benoît Audette

M. Audette demande les détails des ressources humaines affectées au projet e-Cité. Il demande si le personnel sera en hausse et mentionne la réduction de personnel au 3-1-1. Il demande enfin si le citoyen obtiendra une réponse immédiate sur Internet.

Le président, M. St-Onge, remercie M. Audette et invite M. Lefebvre à prendre la parole. Ce dernier décrit le personnel, indiquant que des employées permanentes, des employés auxiliaires et des consultants ad hoc travaillent à ce projet. Il n'est pas prévu d'accroître le nombre d'employés. Au sujet de la réduction de postes au 3-1-1, M. Lefebvre mentionne qu'*Accès Montréal* première ligne (AMPL) comptait 30 postes. 25 de ceux-ci ont été décentralisés dans les neuf arrondissements de l'ex-Montréal car le modèle 3-1-1 est décentralisé. Le 3-1-1 central opère le soir et les fins de semaine. L'année 2008 en était

une d'implantation et, après une année d'opération, il est possible d'affecter les ressources en fonction des besoins réels. En réponse à la question sur la possibilité d'être en contact en temps réel avec un employé sur Internet, le président, M. St-Onge, demande si cela est comparable à un forum. M. Lefebvre répond qu'il s'agit d'une possibilité mais que la Ville n'est pas rendue à ce niveau de service.

4. M. Anonyme

Monsieur demande si l'anonymat sera préservé et où seront situés les serveurs.

Le président, M. St-Onge, remercie et cède la parole à M. Lefebvre. Ce dernier rappelle que la non traçabilité est une exigence légale. Il ajoute que la personnalisation des prestations électroniques de services ne se répliquera pas ailleurs, le partenaire commercial pourrait toutefois agir différemment. Quant au serveur, il sera localisé à Montréal et si une redondance s'avérait nécessaire, le serveur sera situé à Toronto.

Le président, M. St-Onge, remercie M. Lefebvre.

4.3 Période de questions et d'interventions des membres de la commission

Le président, M. St-Onge, invite, à tour de rôle, les commissaires à s'exprimer.

M. Venneri demande des précisions sur la sécurité des données de la Ville. M. Lefebvre décrit les fonctionnalités de la carte et explique que les informations ne s'accumulent pas. Il ajoute que l'inscription au programme Privilèges comporte toutefois la signature d'un contrat par lequel le citoyen accepte la relation privée avec le partenaire.

Le vice-président, M. Purcell, revient sur le choix des partenaires en fonction des politiques de la Ville et demande la façon dont les critères de sélection seront établis et si les élus auront un droit de regard à ce sujet. M. Lefebvre répond que la Ville cautionne le programme puisque c'est grâce à la carte Accès Montréal que le citoyen peut accéder au programme Privilèges avec points. Par conséquent, la Ville élaborera des critères de sélection et il donne l'exemple du Carrefour communautaire sur le portail de la Ville pour lequel un cadre de référence a été établi afin de gérer la diffusion des informations sur le portail de la Ville.

5. Ajournement de l'assemblée

Le président, M. St-Onge, informe les personnes présentes que la commission adoptera ses recommandations lors d'une assemblée publique qui se tiendra le 12 novembre à 17 h, à la salle du conseil de l'hôtel de ville.

Le président remercie de leur participation le public, l'équipe du Service des communications et des relations avec les citoyens ainsi que les membres de la commission.

À 20 h 40, sur une proposition du vice-président, M. François Purcell, appuyée par Mme Suzanne Décarie, la séance est ajournée au 12 novembre à 17 h.

Deuxième séance

**Mercredi, 12 novembre 2008 à 17 heures
275, rue Notre-Dame Est, salle du conseil**

COMMISSAIRES PRÉSENTS :

- M. Jean-François St-Onge, président
Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville
- M. François Purcell, vice-président
Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie
- M. Ross Blackhurst
Arrondissement de LaSalle
- M. Maurice Cohen
Arrondissement de Saint-Laurent
- Mme Suzanne Decarie
Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
- M. Sylvain Lachance
Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension
- Mme Clementina Teti-Tomassi
Arrondissement de Montréal-Nord
- M. Frank Venneri
Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

ASSISTANCE :

1 personne

6. Ouverture de la séance

À 17 h, le président, M. Jean-François St-Onge, déclare la séance ouverte.

7. Le Plan d'affaires e-Cité 2009-2013 et la carte Accès Montréal

Le président, M. Jean-François St-Onge, invite les commissaires, à tour de rôle, à faire lecture des recommandations suivantes :

La commission

REMERCIE ceux et celles qui lui ont fait part de leurs commentaires, suggestions et recommandations, ainsi que les fonctionnaires qui ont participé au processus pour la qualité de leurs interventions au cours des séances publiques et des séances de travail de la commission;

Et fait les recommandations suivantes au conseil municipal :

En rapport avec la carte de citoyen unique :

Attendu les avantages et bénéfices reliés au projet de carte de citoyen unique, entre autres le sentiment d'appartenance, une gestion facilitée et des coûts de production nuls;

Attendu la désuétude de l'actuelle carte Accès Montréal et son nombre d'abonnés en stagnation;

La commission recommande :

R-1

Que la Ville de Montréal privilégie, dans la réalisation du projet de carte de citoyen unique,

un partenaire d'affaires dont la réputation est irréprochable et qui n'est pas associé à des activités qui pourraient s'avérer préjudiciables à l'image corporative de la Ville.

R-2

Que le comité exécutif de la Ville autorise, dans les meilleurs délais, le lancement d'un appel de propositions préalablement à la mise en œuvre du projet de carte de citoyen unique en remplacement de toutes les cartes émises par la Ville et les arrondissements.

R-3

Que le comité exécutif de la Ville confie le mandat au Service des communications et des relations avec les citoyens de définir les critères permettant de choisir le ou les partenaires d'affaires de la carte de citoyen unique et que la commission sur les services aux citoyens soit informée des critères de sélection retenus avant l'approbation, par les instances décisionnelles, du partenariat d'affaires.

Attendu l'importance de favoriser l'inclusion à la vie communautaire montréalaise des enfants éprouvant des difficultés socio économiques et/ou familiales ;

La commission recommande :

R-4

Que la Ville de Montréal confie le mandat au Service des communications et des relations avec les citoyens ainsi qu'au Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle d'élaborer des mécanismes en vue de faciliter l'inscription aux activités de loisirs offertes par la Ville ou ses partenaires des enfants éprouvant des difficultés socio économiques et/ou familiales et référés par des partenaires ou organismes reconnus par la Ville.

En rapport avec le Plan d'affaires e-Cité 2009-2013 :

Attendu la croissance soutenue de la fréquentation du portail Internet de la Ville depuis 2003;

Attendu la performance des prestations électroniques qui permettent de traiter mensuellement deux fois plus de demandes que tous les bureaux Accès Montréal et le service 3-1-1 réunis;

La commission recommande :

R-5

Que la Ville de Montréal confie au Service des communications et des relations avec les citoyens le mandat d'évaluer l'actuel portail e-Cité. Cette évaluation permettra de dégager les orientations futures et de retenir la solution répondant le plus adéquatement aux besoins de la Ville.

R-6

Que la Ville de Montréal accorde les crédits nécessaires à la réalisation du Plan d'affaires e-Cité 2009-2013.

Sur une proposition de Mme Teti-Tomassi, appuyée par le vice-président, M. Purcell, les recommandations sont adoptées à l'unanimité.

8. Période de questions et d'interventions du public

Le président, M. Jean-François St-Onge, annonce l'ouverture de la période de questions du public. Aucune personne n'étant inscrite, il poursuit avec l'item suivant inscrit à l'ordre du jour.

9. Levée de l'assemblée

À 17 h 10, sur une proposition de M. Lachance, appuyée par M. Blackhurst, la séance est levée.

Rédigé le 13 novembre 2008.

ADOPTÉ LE : 7 MAI 2009

« ORIGINAL SIGNÉ »

Jean-François St-Onge
Président

« ORIGINAL SIGNÉ »

Nicole Paquette
Secrétaire recherchiste