SIMPLIFIER LA VIE DES MONTRÉALAIS

Montréal

PROGRAMME 2017-2018

3 axes d'amélioration

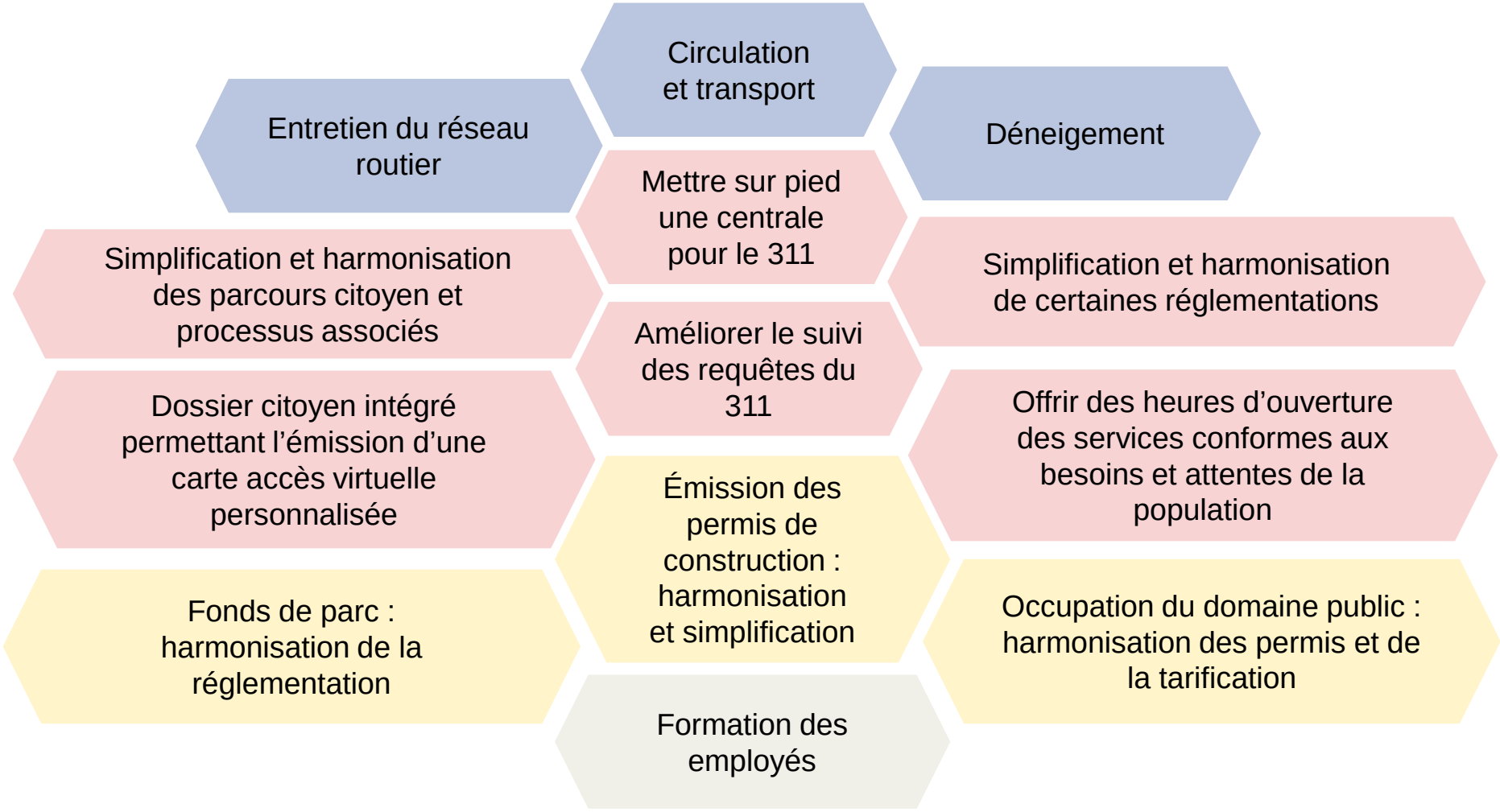
Projets d'amélioration des services collectifs aux citoyens et aux entreprises

Projets d'amélioration des services individuels aux citoyens

Projets d'amélioration des services individuels aux entreprises

Appuyer les employés, par de la formation, dans la réalisation de ces projets d'amélioration des services

13 GRANDES PRIORITÉS D'ACTION



CHANTIERS D'AMÉLIORATION DES SERVICES COLLECTIFS AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

Chantier #1	Entretien du réseau routier

1.1. Nids de poule
Acquisition de quatre appareils spécialisés qui seront mis à la disposition des arrondissements pour augmenter de 40 % notre capacité de réalisation, à compter de juin 2017.

1.2. Pavage et revêtement de la chaussée
Dès 2017, augmenter le nombre de kilomètres refaits à 397 kilomètres (176 km en 2016) et augmenter les investissements à 292 M$ (153 M$ en 2016).

1.3. Communication avec les citoyens
Mettre en œuvre, pour la saison 2017, un plan de communication intégrée sur les entraves à la circulation. Ce plan s'appuyera sur une planification intégrée des travaux de tous les intervenants sur l'occupation du domaine public.

1.4. 311
Accélérer le plan d'action et la mise en œuvre de la solution numérique 311 à l'automne 2017.

CHANTIERS D'AMÉLIORATION DES SERVICES COLLECTIFS AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

Chantier #2	Circulation et transport

2.1. Stationnement
En 2017, simplifier et harmoniser les pratiques de gestion et de tarification du stationnement en définissant un cadre de pratique en matière de stationnement applicable à l'ensemble des arrondissements, notamment en ce qui concerne les types de vignettes.

2.2. Signalisation
En 2017, simplifier la signalisation sur rue en établissant des règles et des pratiques communes applicables à l'ensemble de la Ville, notamment par une amélioration de la lisibilité et une clarification de la signalisation.

2.3. Stationnement intelligent
En 2017, déployer des afficheurs dynamiques pour la gestion des stationnements au centre-ville afin de maximiser l'utilisation de tous les stationnements publics et privés existants et diminuer les pertes de temps à se chercher un stationnement (phase 1 et phase 2).

2.4. Mobilité durable
En 2017, mettre en place des pôles de mobilité visant à encourager les citoyens à moins utiliser la voiture en offrant, dans un même lieu, différents modes de transport dont les vélos, les Bixi, les véhicules et taxis électriques, les véhicules en libre-service et en auto partage.

CHANTIERS D'AMÉLIORATION DES SERVICES COLLECTIFS AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

Chantier #3	Déneigement

3.1. Épandage de fondants et d'abrasifs sur les trottoirs

Dès **l'hiver 2017-2018**, toujours réaliser une opération d'épandage préventif sur les trottoirs et la débuter stratégiquement en fonction des conditions, avant l'heure prévue de grésil, de pluie verglaçante, de verglas ou autres situations particulières. En conséquence, il faut modifier le guide d'épandage.

3.2. Parcours des équipements

Prioriser le développement du projet technologique « Parcours des équipements » afin d'avoir en temps réel le nombre et la position de tous nos équipements en opération sur l'ensemble du territoire et ainsi accroître la performance d'utilisation de nos nombreux appareils.

3.3. Standards de service

Faire connaître les standards de services prévus à la Politique de déneigement pour une gestion transparente des attentes des citoyens, en particulier sur les délais d'intervention.

3.4. Évaluation à chaud (rétroaction en temps réel)

Ajouter à Info-remorquage et Info-Neige-Mtl un module d'évaluation à chaud, qui permet de sonder les usagers qui ont utilisé ces applications et leur satisfaction.

CHANTIERS D'AMÉLIORATION DES SERVICES INDIVIDUELS AUX CITOYENS

Chantier #4	**Simplifier et harmoniser les parcours citoyens et les processus reliés à ces parcours citoyens (l'arrière-boutique).**
Le chantier aura pour objectif de simplifier et d'harmoniser l'expérience des citoyens et des entreprises, et de revoir les processus administratifs en conséquence. C'est ce qu'on appelle l'arrière-boutique. Autrement dit, ce chantier est transversal, c'est-à-dire qu'il va permettre de briser les silos entre les unités d'affaires, ainsi qu'entre ceux qui répondent directement aux citoyens (1re ligne) et ceux qui œuvrent à la solution (2e ligne).	

CHANTIERS D'AMÉLIORATION DES SERVICES INDIVIDUELS AUX CITOYENS

Chantier #5	Simplifier et harmoniser les réglementations reliées aux principales requêtes des citoyens.

Avec une vingtaine de réglementations différentes sur les arbres, la collecte des déchets, les animaux, les nuisances, le bruit, etc., il est beaucoup plus difficile de donner un service de qualité et dans les délais attendus pour le requérant. Le chantier aura pour mission d'harmoniser quelques réglementations qui touchent beaucoup de citoyens. La priorité sera donnée aux réglementations suivantes :

5.1. Règlements concernant la propreté

5.2. Règlements reliés à l'occupation du domaine public

5.3. Règlements reliés à l'émission des permis de construction ou de transformation, la forme et ses modalités d'application

5.4. Règlements concernant la démolition de bâtiments

5.5. Règlements sur les nuisances

5.6. Règlements sur la salubrité

CHANTIERS D'AMÉLIORATION DES SERVICES INDIVIDUELS AUX CITOYENS

Chantier #6	Mettre sur pied une centrale pour le 311, en 2018

Il y a actuellement vingt centrales téléphoniques pour le 311, contrairement à ce qui se fait en Amérique du Nord. Il faut regrouper tout le 311 à un seul endroit et harmoniser tout le traitement des demandes d'information, des requêtes et des plaintes des citoyens.

Chantier #7	Améliorer le suivi des requêtes du 311

Le chantier aura pour but d'installer un système de suivi en temps réel des requêtes et des plaintes. L'application 311 sera fonctionnelle à la fin de 2017, ce qui permettra aux contremaîtres de faire les mises à jour directement sur leur tablette.

Chantier #8	Offrir des heures d'ouverture des services conformes aux besoins et aux attentes de la population

Le chantier aura pour objectif d'améliorer les heures d'ouverture des services à la population et s'il le faut d'accroître les heures d'ouverture. De plus, il devra proposer une harmonisation des heures d'ouverture des BAM pour tous les arrondissements.
Ce chantier sera complété en 2018.

CHANTIERS D'AMÉLIORATION DES SERVICES INDIVIDUELS AUX CITOYENS

Chantier #9	Dossier citoyen intégré permettant l'émission d'une carte accès virtuelle personnalisée

Le dossier citoyen intégré permettra de simplifier la relation du citoyen avec la Ville puisque, quel que soit le service auquel il s'adressera, toutes les informations concernant ses demandes et ses démarches seront colligées dans le même système. Le citoyen cessera d'avoir l'impression que les services et les arrondissements à la Ville ne se parlent pas entre eux et n'ont pas une action coordonnée.
La première version sera implantée en 2018.

CHANTIERS D'AMÉLIORATION DES SERVICES INDIVIDUELS AUX ENTREPRISES

Chantier #10	Fonds de parc : harmonisation de la réglementation

Même si ce règlement est adopté par le conseil municipal, la ville centre a adopté de nombreuses modifications spécifiques à des arrondissements, il en résulte une complexité et des iniquités pour les entreprises.
Il sera proposé d'harmoniser la réglementation pour les fonds de parc.

Chantier #11	Occupation du domaine public : harmonisation des permis et de la tarification

Actuellement, relativement à l'occupation du domaine public selon chaque arrondissement, les types de permis, les définitions et les tarifications sont différentes.
Il sera proposé d'harmoniser ces différents règlements pour l'année 2018.

Chantier #12	Émission des permis de construction : harmonisation et simplification

L'arrondissement de Ville-Marie a déjà effectué une réforme à ce sujet. Il a créé une structure d'accueil pour les projets d'envergure de type guichet unique.
Le projet serait d'étendre à tous les arrondissements, en 2017 et 2018, le modèle de l'arrondissement de Ville-Marie, qui satisfait beaucoup les entreprises.

APPUI AUX EMPLOYÉS DANS LES CHANTIERS D'AMÉLIORATION DES SERVICES

Chantier #13	Formation des employés

Cette formation portera prioritairement sur l'accroissement de la collaboration à l'interne entre tous les intervenants concernés par une activité et, deuxièmement, sur les façons d'interagir avec les clients internes et externes.