

Montréal 

Budget 2024

Programme décennal d'immobilisations 2024-2033

Présentation à l'intention des membres de la Commission sur les finances et l'administration

Francyne Gervais
Service de l'expérience citoyenne et des communications
24 novembre 2023

Plan de la présentation

Organigramme 2024

Faits saillants 2023 et impacts

Budget de fonctionnement

1. Indicateurs de performance du service
2. Évolution budgétaire 2023
3. Objectifs 2024
4. Budget 2024
 - a. Sommaire des revenus et dépenses par compétences
 - b. Principaux écarts 2024 vs 2023
 - c. Variations de l'effectif par catégories d'emplois

Période de questions

Programme décennal d'immobilisations 2024-2033

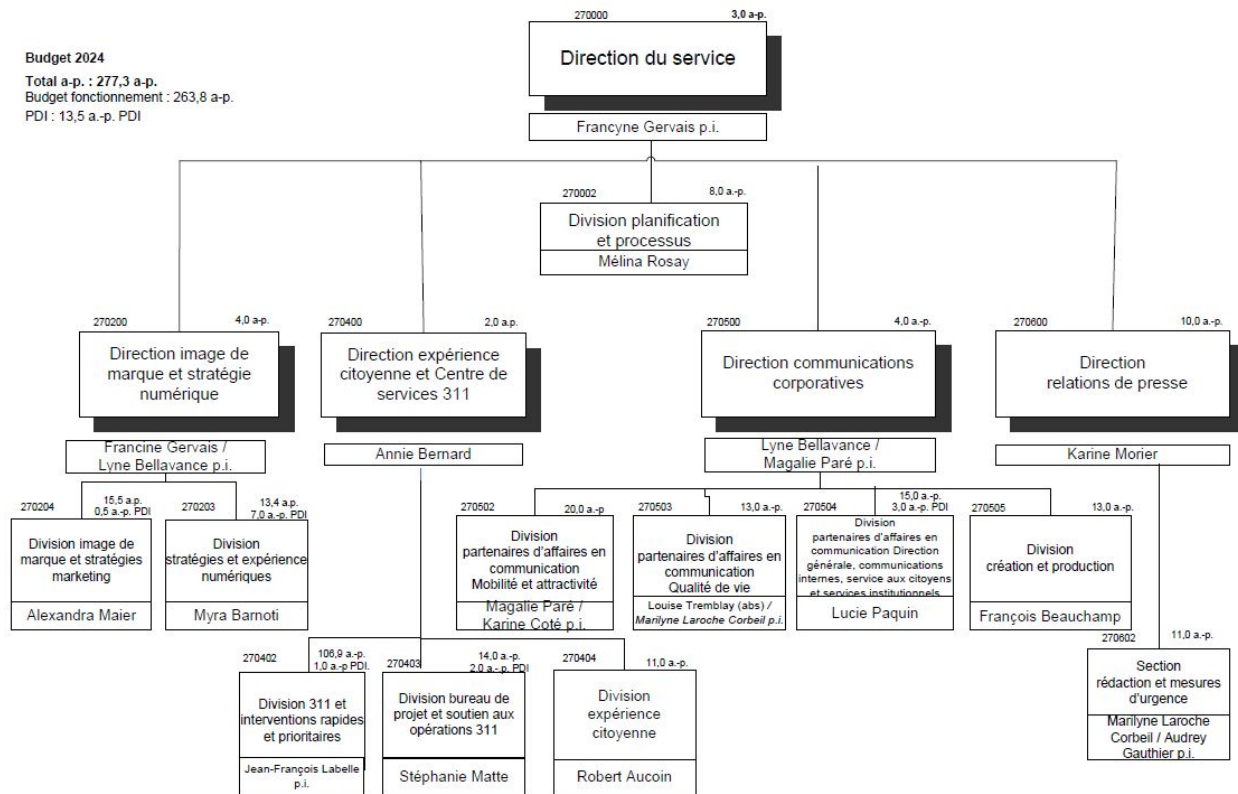
1. Enjeux
2. Réalisations 2023
3. PDI 2024-2033 par catégories d'actifs
4. Priorités du PDI 2024-2033 : programmes
5. Priorités du PDI 2024-2033 : projets

Période de questions



Organigramme 2024

Budget 2024
 Total a-p. : 277,3 a-p.
 Budget fonctionnement : 263,8 a-p.
 PDI : 13,5 a-p. PDI



Contexte

Des équipes engagées pour réaliser les orientations stratégiques de Montréal 2030

- Pour informer la population sur ses programmes et services, une planification annuelle a été réalisée afin de maximiser l'impact des communications sur plus de 450 sujets touchant les Montréalaises et Montréalais ainsi que l'ensemble du personnel.
- Une approche par axes de positionnement a été mise en place pour propulser les messages les plus porteurs soutenant les 4 orientations stratégiques de Montréal 2030 : **la transition écologique; la solidarité, l'équité et l'inclusion; la démocratie et la participation; l'innovation et la créativité.**
- De ces 4 orientations stratégiques, **8 grandes priorités** de communication ont été dégagées pour 2023 :
 1. Transition écologique
 2. Recrutement et marque employeur
 3. Sécurité urbaine et sociale
 4. Vie participative
 5. Vitalité économique
 6. Valorisation du français
 7. Culture
 8. Communication de proximité

L'agilité dans un écosystème médiatique mouvant

- Les boycotts de Tik Tok et de Meta (Facebook et Instagram) ainsi que l'arrêt des activités de plusieurs médias locaux ont nécessité de renouveler nos approches de placement médias pour rejoindre autrement la population.

Faits saillants 2023 et impacts

Accélérer la transition écologique

Des campagnes et des actions de communication pour sensibiliser et changer les comportements de la population

- **Stratégie zéro déchet** : campagne pour informer et sensibiliser la population et les commerces sur l'interdiction de la distribution des articles à usage unique, et pour favoriser les bons comportements (marketing sociétal, relations de presse, trousse à outils pour les commerces).
- **Règlement interdisant la distribution d'articles publicitaires** : opération de communication sur mesure pour bien informer la population sur la manière d'obtenir les articles publicitaires (autocollant) avec l'objectif de rejoindre plus particulièrement les personnes en situation de vulnérabilité (publipostage, relations de presse, publicités dans les journaux locaux, organismes relayeurs comme les banques alimentaires). Les placements publicitaires ont généré 1,3 million d'impressions et 5 595 clics.
- **Réseau cyclable et Réseau express vélo** : stratégies pour informer les publics concernés tout en favorisant l'acceptabilité sociale et la participation (relations de presse, médias sociaux, séances d'information, avis, panneaux, carte Info-travaux, etc.). Pour le projet sur Christophe-Colomb, 320 personnes ont participé à la séance d'information et 3 000 ont répondu au sondage visant à mieux connaître les souhaits de la population.

Des collaborations inédites sur les médias sociaux avec des personnalités publiques pour des messages plus percutants

- Publication avec le populaire Harold sur la propreté dans les parcs et vidéo avec Les Louanges sur l'importance de ne pas jeter les mégots.



Faits saillants 2023 et impacts (suite)

Renforcer la solidarité, l'équité et l'inclusion

Des communications pour mettre de l'avant la sécurité urbaine et sociale

- **Harcèlement de rue** : campagne de sensibilisation avec la STM et le SPVM afin d'augmenter le sentiment de sécurité et outiller le public pour qu'il puisse agir.
- **Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale (ÉMMIS)** : relations de presse proactives avec 6 accompagnements médias, dont 4 tournages, afin de promouvoir le soutien aux personnes en situation d'itinérance et le travail réalisé en cohabitation sociale.



Une gestion proactive des communications en situation d'urgence

- Consolidation des pratiques afin d'informer plus efficacement la population et miser sur la complémentarité des plateformes (relations de presse, Montréal.ca, médias sociaux, 311).
- Gestion de crise proactive lors d'événements météorologiques afin de rassurer et d'informer la population.

Une nouvelle boîte d'accueil pour les bébés montréalais

- Développement de la boîte Bienvenue bébé qui contient des objets utiles et éducatifs afin d'améliorer le bien-être des familles et renforcer leur lien d'appartenance à Montréal.
- Prise en charge de l'intégralité du projet en collaboration avec les services internes pour un déploiement dans les 45 bibliothèques municipales à partir du 1^{er} janvier 2024.
- Élaboration d'une stratégie d'approvisionnement pour l'acquisition des objets de la boîte qui ciblait les organisations et organismes à but non lucratif locaux (première année de déploiement).



Faits saillants 2023 et impacts (suite)

Amplifier la démocratie et la participation

Un sommet pour améliorer la gestion des chantiers

- Organisation du Sommet sur les chantiers, en collaboration avec le Service des infrastructures du réseau routier, réunissant une centaine de partenaires privés, publics et parapublics. L'événement a permis d'identifier des solutions concrètes et des priorités communes.

Une expérience citoyenne harmonisée

- Diffusion interne de la Charte de services à la population montréalaise et d'une boîte à outils pour que les unités d'affaires puissent élaborer leurs engagements de prestation de services. L'objectif est de pouvoir les mesurer et publier leurs résultats annuellement.
- Déploiement progressif de mécanismes harmonisés de gestion des insatisfactions dans les arrondissements.
- Rapatriement des arrondissements Sud-Ouest et St-Léonard au sein du Centre de services 311, pour un total de 16 arrondissements regroupés.

Une année de consolidation pour le budget participatif

- Suivi de la réalisation des projets lauréats de la 1^{re} édition et déploiement des éditions suivantes :
 - **Édition 1** : 25 M\$ attribués aux unités d'affaires pour réaliser 12 projets lauréats.
 - **Édition 2** : plus de 600 idées reçues, 56 projets développés et 31 projets soumis au vote citoyen à l'automne 2023.
- Déploiement d'une campagne d'envergure pour inciter la population à voter.



Faits saillants 2023 et impacts (suite)

Stimuler l'innovation et la créativité

Des campagnes et des stratégies pour valoriser les emplois à la Ville

- Déploiement d'une campagne publicitaire d'envergure visant à augmenter la notoriété des emplois en TI et à encourager la postulation (82 944 000 impressions, 42 269 visiteurs uniques sur le microsite et 1 440 formulaires de candidature).

Des campagnes saisonnières qui font rayonner la qualité de vie à Montréal

- Promotion d'une foule d'activités par le biais d'une seule campagne par saison, permettant d'optimiser les communications et retenir l'attention sur l'offre gratuite.
 - La campagne estivale met en scène *L'été en ville*, avec ses offres culturelle et sportive dans les parcs.
 - La campagne *L'hiver en ville, on s'évade*, joue le même rôle, mais se distingue en permettant de communiquer de manière pertinente sur le déneigement, en démystifiant les opérations.



Faits saillants 2023 et impacts (suite)

L'année en quelques chiffres*

Plans de communication

≈ 150 plans réalisés

Montréal.ca

12 346 431 visites

70 % de trafic organique (naturel)

Médias sociaux

381 publications

31 540 messages traités

1 450 réponses aux commentaires

Placement publicitaire

42 plans médias réalisés

31 médias utilisés

Relations de presse

1 976 demandes de médias

530 interventions du porte-parole

117 événements

200 communiqués

380 messages ou allocutions

Réseau 311

622 373 appels reçus

84 704 courriels reçus

1 515 avis et alertes émis

Mesures d'urgence

11 urgences courtes et longues

Expérience citoyenne

14 entrevues individuelles

3 sondages et 2 500 répondants

Chantiers

2 500 communications écrites

16 séances d'information

Création et production

579 projets en graphisme

85 réalisations en photo et vidéo

* Au 30 septembre 2023

Budget de fonctionnement 2024

1. Indicateurs de performance du service

Centre de Services 311

- Indicateur 1 - Niveaux de service
- Indicateur 2 - Taux d'abandon
- Indicateur 3 - Délais de réponse

Centre de Services 311 - Charte des chantiers / services centraux

- Indicateur 4 - Prise en charge
- Indicateur 5 - Délai de résolution

Montréal.ca

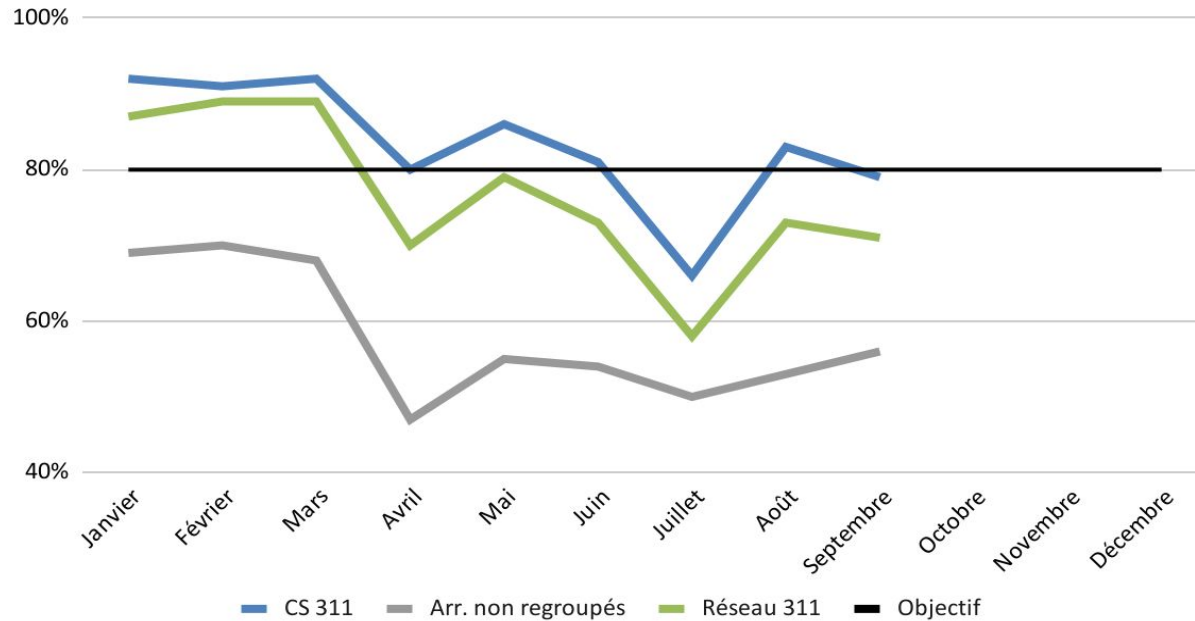
- Indicateur 6 - Nombre de visites
- Indicateur 7 - Nombre de comptes créés

Médias sociaux

- Indicateur 8 - Nombre de personnes abonnées pour les comptes Facebook, LinkedIn et Twitter
- Indicateur 9 - Taux d'engagement pour les comptes Facebook, LinkedIn et Twitter

1. Indicateurs clés du Service – 1

Centre de Services 311 - Niveaux de service appel



Cible : 80 % des appels répondus en moins de 100 secondes

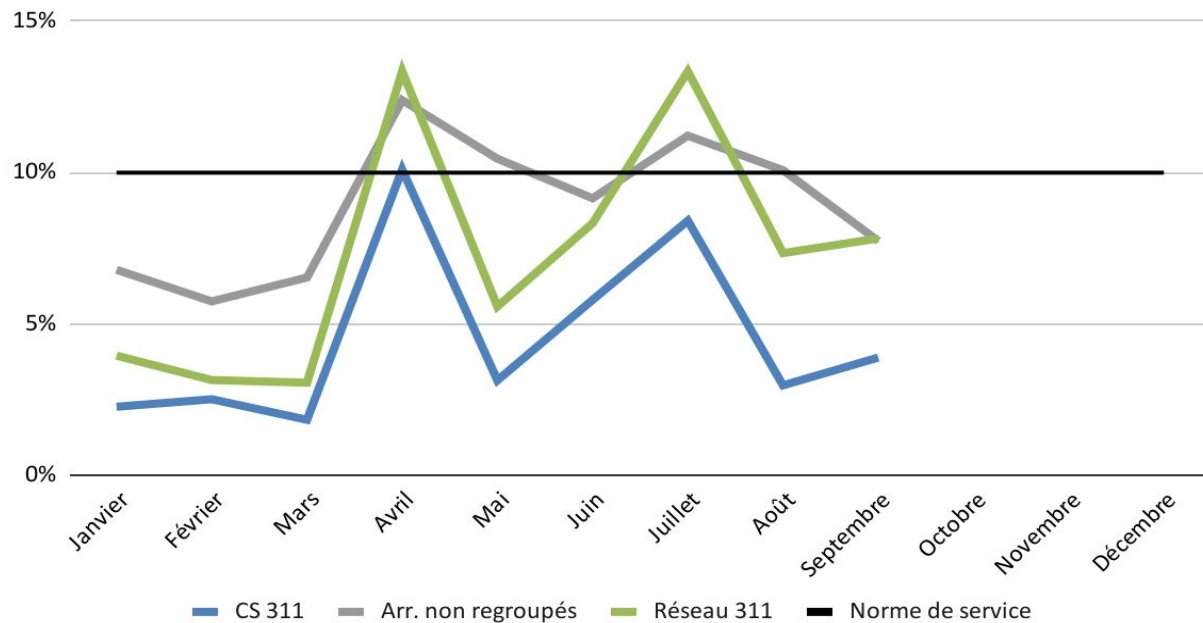
Le Réseau 311 a atteint **77 %**.

Le CS 311 (arr. regroupés) a dépassé la cible pour un résultat de **83 %**.

Les arrondissements non regroupés ont atteint **58 %**.

1. Indicateurs clés du Service – 2

Centre de Services 311 - Taux d'abandon appel



Cible : moins de 10 %

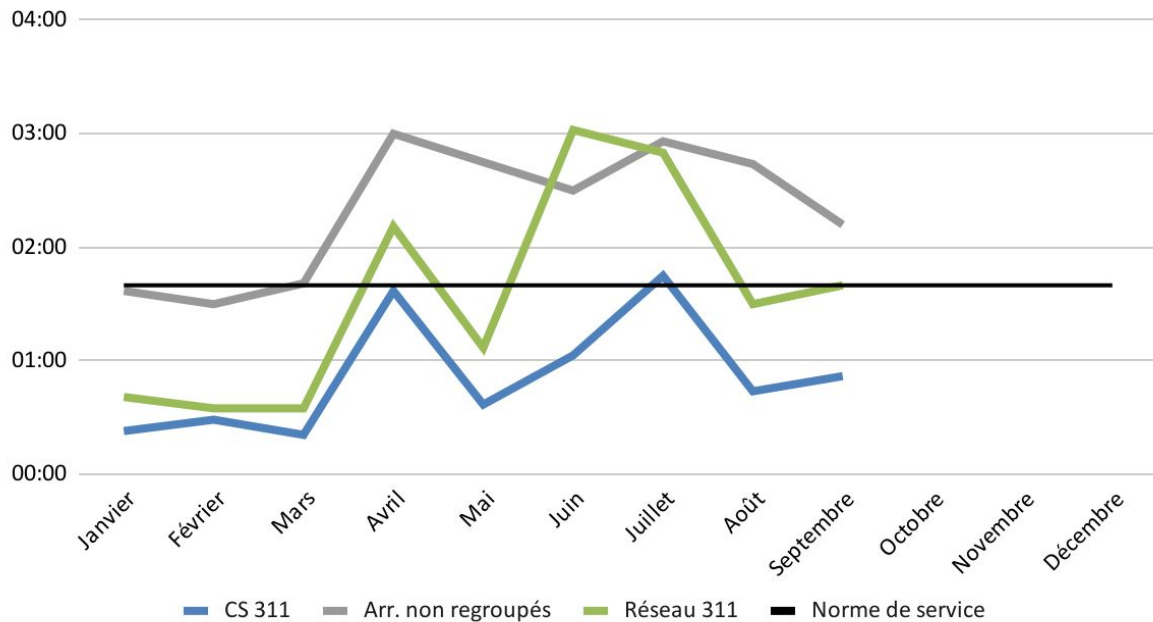
Le Réseau 311 a atteint **8 %**.

Le CS 311 (arr. regroupés) a atteint **5 %**.

Les arr. non regroupés ont atteint **9 %**.

1. Indicateurs clés du Service – 3

Centre de Services 311 - Délais de réponse appel



Cible : moins de 100 secondes

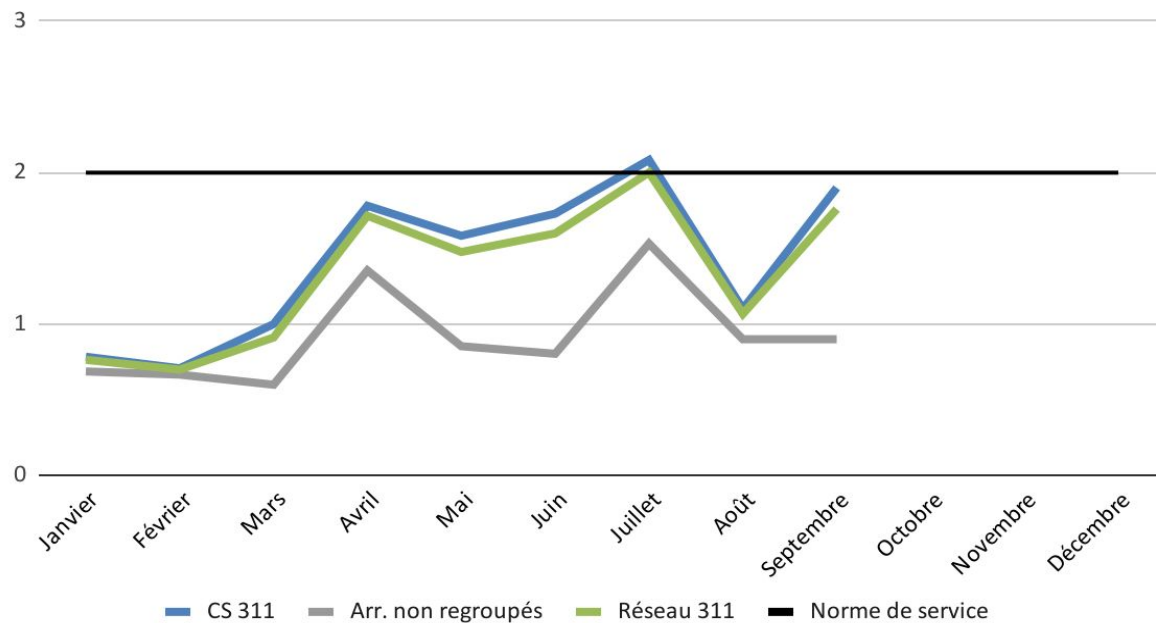
Le Réseau 311 a atteint **101 secondes**.

Le CS 311 (arr. regroupés) a atteint **56 secondes**.

Les arrondissements non regroupés ont atteint **140 secondes**.

1. Indicateurs clés du Service – 3

Centre de Services 311 - Délais de réponse par courriel



Cible : moins de 2 jours

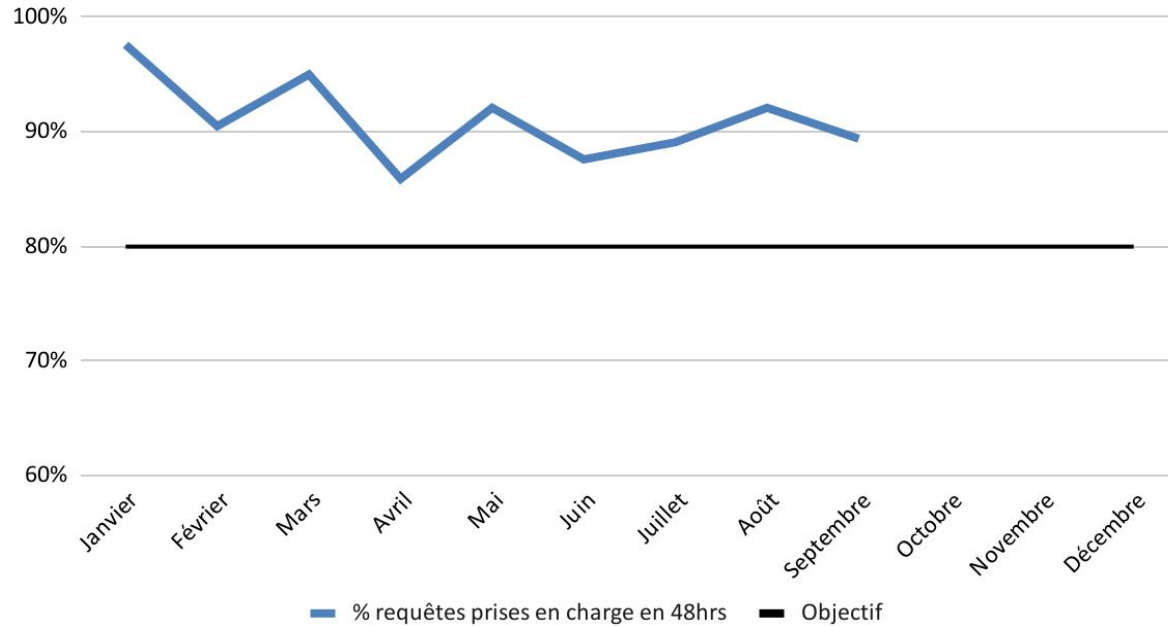
Le Réseau 311 a atteint **1,4 jour**.

Le CS 311 (arr. regroupés) a atteint **1,5 jour**.

Les arr. non regroupés ont atteint **0,9 jour**.

1. Indicateurs clés du Service – 4

Centre de Services 311 - Charte des chantiers - Prise en charge

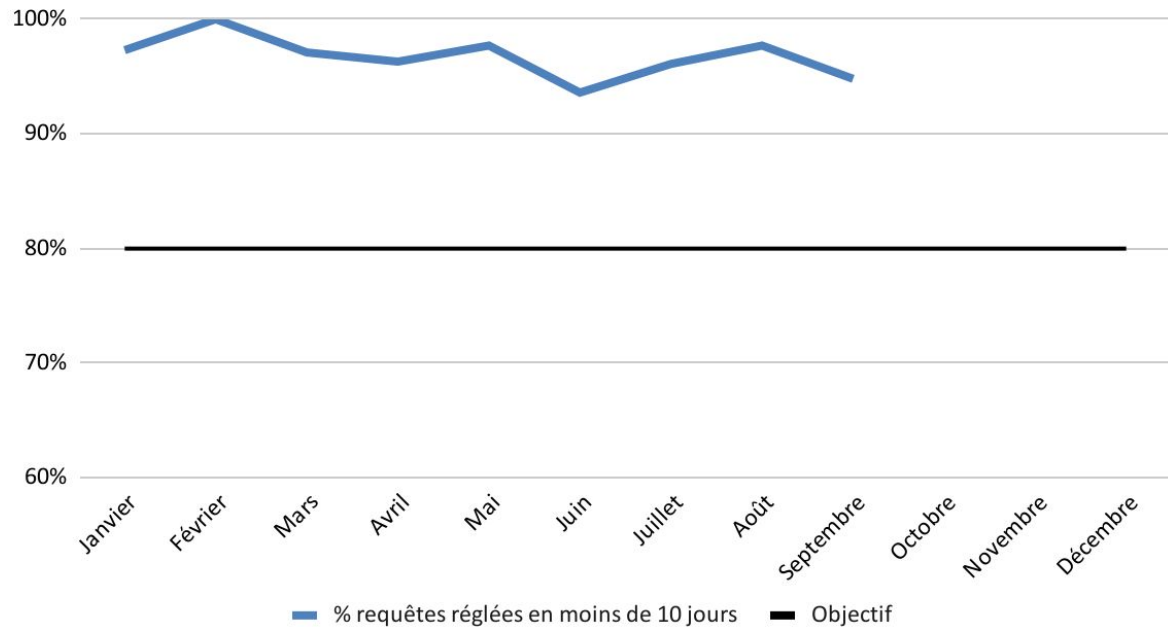


Cible : 80 % des requêtes prises en charge en moins de 48 h

Le CS 311 (arr. regroupés) a atteint **89 %** des requêtes prises en charge en moins de 48 h.

1. Indicateurs clés du Service – 5

Centre de Services 311 - Charte des chantiers - Délai de résolution

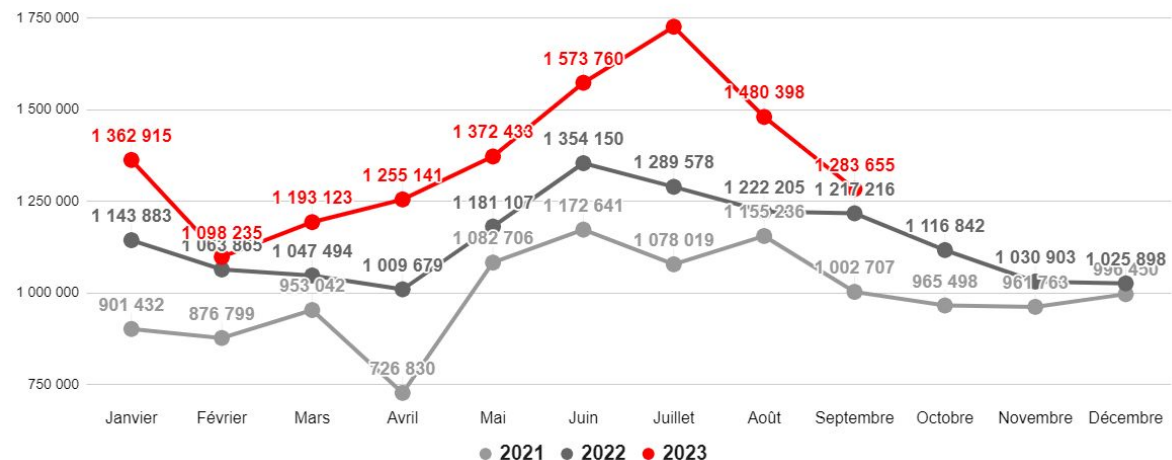


Cible : 80 % des requêtes réglées en moins de 10 jours

Le CS 311 (arr. regroupés) a atteint **96 %** des requêtes réglées en moins de 10 jours.

1. Indicateurs clés du Service – 6

Montréal.ca - Nombre de visites



Croissance de plus de 17 %* de la fréquentation avec plus de :

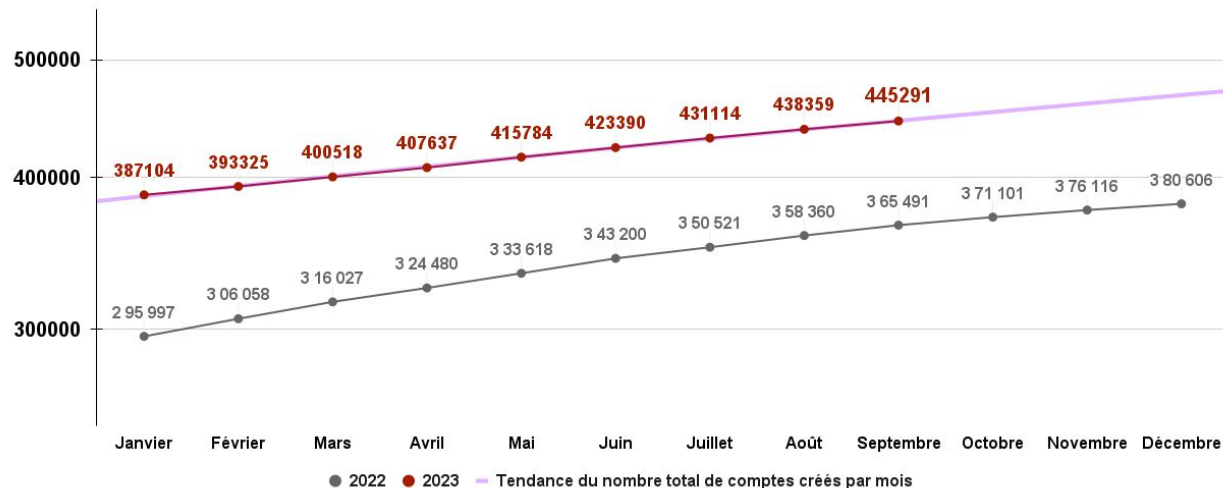
12 millions de visites qui se traduisent par 25 millions de pages vues et plus de 6 millions d'internautes uniques.

* Du 1^{er} janvier au 30 septembre 2023 et en comparaison avec la même période l'année précédente.

Google Analytics 4 a remplacé définitivement Universal Analytics depuis le 1^{er} juillet 2023, ce qui peut engendrer un léger écart dans les indicateurs.

1. Indicateurs clés du Service – 7

Montréal.ca - Nombre de comptes créés (Mon compte)



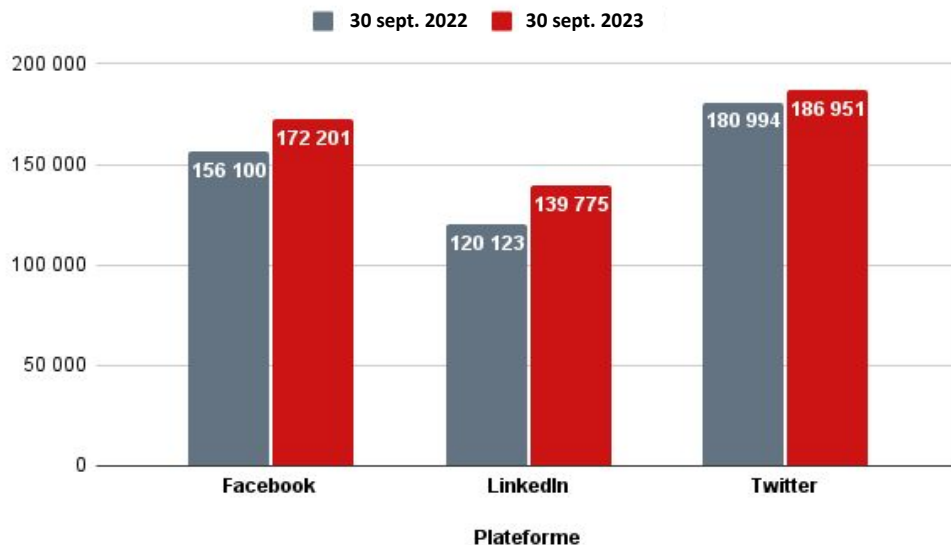
64 685 nouveaux comptes (Mon compte) depuis le début de l'année dont 2 977 comptes d'organisations*.

Le 500 000^e compte devrait être atteint au 2^e trimestre de 2024.

* Au 30 septembre 2023

1. Indicateurs clés du Service - 8

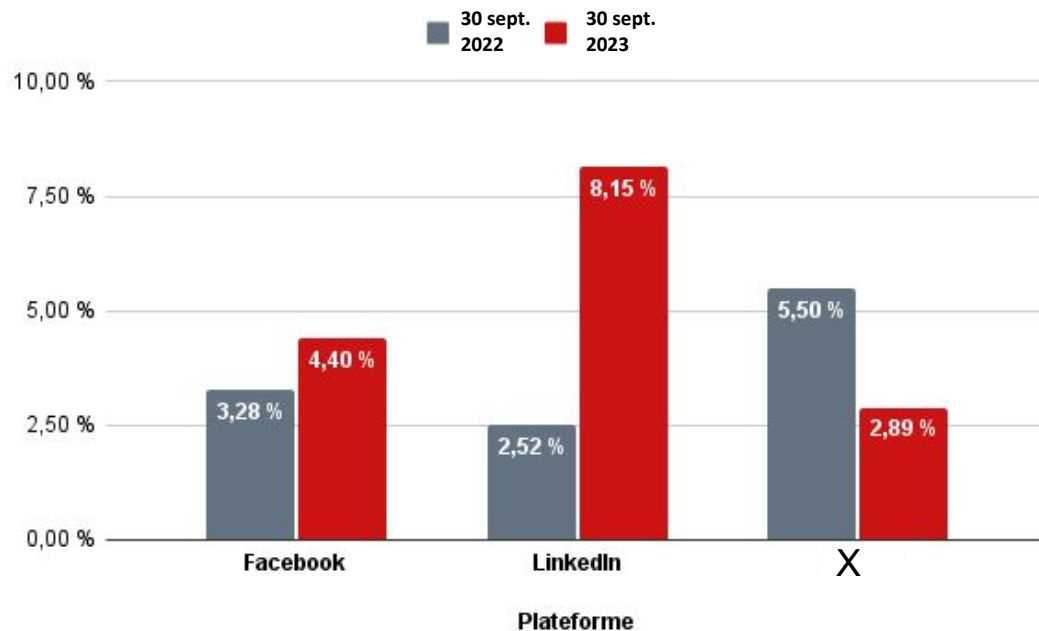
Médias sociaux - Nombre de personnes abonnées pour les comptes Facebook, LinkedIn et Twitter



Ensemble des plateformes : l'augmentation des abonnements se poursuit grâce aux efforts soutenus, avec une moyenne de près de **+ 10 %**.

1. Indicateurs clés du Service – 9

Médias sociaux - Taux d'engagement pour les comptes Facebook, LinkedIn et Twitter



Facebook : augmentation (+ 34 %) grâce à l'utilisation de nouveaux formats et une gestion de communauté plus proactive. Le boycott publicitaire des plateformes Meta pourrait atténuer ces résultats d'ici la fin de l'année.

LinkedIn : très forte hausse (+ 223 %) grâce à la performance des contenus en lien avec le recrutement et l'expérience employé.

X (Twitter) : baisse (- 47 %) attribuable à des sujets d'actualité moins engageants par rapport à 2022 (ex : Covid-19).

2. Évolution budgétaire 2023 – Revenus

(en milliers de dollars)

	Conseil municipal	Conseil d'agglomération	Total
Budget original 2023	345,9	-	345,9
Subvention pour la Valorisation de la langue française	232,2	-	232,2
	-	-	-
Budget modifié 2023	578,1	-	578,1
Prévisions 2023	578,1	-	578,1
Surplus (déficit)	-	-	-
<u>Explications des principaux écarts</u>			
Aucun écart			-
			-
			-
	-	-	-

2. Évolution budgétaire 2023 – Dépenses (suite)

(en milliers de dollars)

	Conseil municipal	Conseil d'agglomération	Total
Budget original 2023	32 867,6	-	32 867,6
Budget provenant des surplus affectés pour la réalisation de programme du budget participatif	395,7		395,7
Subvention pour la Valorisation de la langue française	232,5		232,5
Transfert de 3 postes en provenance de l'arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce dans le cadre du rapatriement des activités du centre d'appels 311	284,7		284,7
Transfert d'un poste en provenance de l'arrondissement du Sud-Ouest dans le cadre du rapatriement des activités du centre d'appels 311	71,5		71,5
Transfert de budget provenant de divers services pour des campagnes promotionnelles	79,3		79,3
Budget modifié 2023	33 931,4	-	33 931,4
Prévisions 2023	33 262,5	-	33 262,5
Surplus (déficit)	668,9	-	668,9
<u>Explications des principaux écarts</u>			
Économie anticipée sur les services courants des régimes de retraite	668,9		-
	668,9	-	-

3. Objectifs 2024

Objectif 1

Faire rayonner les projets phares de la Ville, selon les priorités du plan stratégique Montréal 2030. À titre d'exemple, mentionnons les questions d'équité, diversité et inclusion, la valorisation du français ou le Plan d'urbanisme et de mobilité 2050.

Objectif 2

Consolider les acquis en vue d'améliorer l'expérience citoyenne et laisser une empreinte positive à chaque interaction avec la Ville, notamment par la poursuite :

- Du regroupement, au sein du Centre de services 311, des appels et des courriels de l'arrondissement LaSalle au premier trimestre et des autres arrondissements volontaires en plus, de toute autre centrale téléphonique de la Ville le désirant; du déploiement du processus de gestion des insatisfactions auprès de trois nouveaux arrondissements volontaires et du déploiement progressif de la Charte de services à la population auprès de trois arrondissements volontaires;
- Du déploiement de la boîte Bienvenue Bébé;
- De la gestion du budget participatif.

3. Objectifs 2024

Objectif 3

Poursuivre les actions afin que la population dispose d'informations de qualité, accessibles, simplifiées et pertinentes répondant à leurs besoins, par :

- le recours à une gouvernance forte des plateformes de communication
- la poursuite du projet de gestion de la relation citoyenne (CRM)
- le déploiement des nouvelles fonctionnalités de la plateforme téléphonique, d'ici décembre 2024
- le développement des services numériques et des fonctionnalités sur Montréal.ca

Objectif 4

Consolider les pratiques de coordination des communications d'urgence et en adapter certaines aux réalités récurrentes liées aux changements climatiques, afin de transmettre des consignes et conseils de sécurité à la population dans une optique de résilience collective.

4. Budget 2024

a) Sommaire des revenus et dépenses par compétences

	Revenus						
	Réel comparatif 2019	Réel comparatif 2020	Réel comparatif 2021	Réel comparatif 2022	Prévision comparative 2023	Budget comparatif 2023	Budget 2024
Conseil municipal	424,2	267,7	324,8	343,7	578,4	345,9	353,5
Conseil d'agglomération	-	-	-	-	-	-	-
Total	424,2	267,7	324,8	343,7	578,4	345,9	353,5

	Dépenses						
	Réel comparatif 2019	Réel comparatif 2020	Réel comparatif 2021	Réel comparatif 2022	Prévision comparative 2023	Budget comparatif 2023	Budget 2024
Conseil municipal	25 276,5	27 070,3	29 165,3	30 147,5	33 262,4	33 247,2	33 745,0
Conseil d'agglomération	-	-	-	102,2	-	-	-
Total	25 276,5	27 070,3	29 165,3	30 249,7	33 262,4	33 247,2	33 745,0

b) Principaux écarts 2024 vs 2023 – Revenus

Principaux écarts - volet des revenus

(en milliers de dollars)

	Conseil municipal	Conseil d'agglomération	Total
Comparatif 2023	345,9	-	345,9
Indexation des revenus reliés à la Carte Accès Montréal	7,6		7,6
Variation totale	7,6	-	7,6
Budget 2024	353,5	-	353,5

b) Principaux écarts 2024 vs 2023 – Dépenses (suite)

Principaux écarts - volet des dépenses

(en années-personnes et en milliers de dollars)

	A-P.	Conseil municipal	Conseil d'agglomération	Total
Comparatif 2023	259,8	33 247,2	-	33 247,2
Indexation et ajustements salariaux	-	635,0		635,0
Création de 3 postes pour maintenir la plate-forme Montréal .ca	3,0	350,0		350,0
Transfert en provenance de l'arrondissement de St-Léonard pour les appels du BAM vers le 311 central		149,0		149,0
Création d'un poste de Chargé de communication en provenance du Bureau du taxi	1,0	110,6		110,6
Économie anticipée sur les services courants des régimes de retraite	-	(669,8)		(669,8)
Transfert du service de la Culture pour le financement d'un poste dans le cadre du projet Bienvenue Bébé	-	(77,0)		(77,0)
				-
				-
				-
Variation totale	4,0	497,8	-	497,8
Budget 2024	263,8	33 745,0	-	33 745,0

c) Variations de l'effectif par catégories d'emplois

	Années-personnes					
	Budget comparatif 2019	Budget comparatif 2020	Budget comparatif 2021	Budget comparatif 2022	Budget comparatif 2023	Budget 2024
Rémunération et cotisations de l'employeur						
Élus	-	-	-	-	-	-
Cadres de gestion	17,0	17,0	19,0	24,0	24,0	24,0
Cadres conseil	-	-	-	-	-	-
Sous-total — Cadres	17,0	17,0	19,0	24,0	24,0	24,0
Contremaîtres	-	-	-	-	-	-
Juges	-	-	-	-	-	-
Cols blancs	111,5	150,0	146,8	141,8	139,8	132,8
Professionnels	79,2	87,2	89,0	89,0	96,0	107,0
Policiers	-	-	-	-	-	-
Pompiers	-	-	-	-	-	-
Préposés aux traverses d'écoliers	-	-	-	-	-	-
Cols bleus	-	-	-	-	-	-
Gestion des postes vacants	-	-	-	-	-	-
Total	207,7	254,2	254,8	254,8	259,8	263,8



Période de questions

A blurred, low-angle photograph of a crowd of people walking on a city street at night. The image is dominated by the lower legs and feet of the pedestrians, creating a sense of motion and a busy urban environment. The lighting is dim, with some streetlights visible in the background. A blue sign with a white arrow pointing down and the number '30' is visible in the upper left background.

Programme décennal
d'immobilisations
2024-2033

Budget participatif

1. Enjeux

Les défis associés à la gestion du programme du budget participatif de Montréal sont :

- Le suivi simultané des projets lauréats des éditions passées, de la mise en oeuvre de l'édition en cours et du déploiement d'une nouvelle édition sur une base annuelle.
- La mobilisation des ressources humaines nécessaires pour la mise en oeuvre des projets lauréats.
- L'entretien et la maintenance des projets lauréats.
- L'arrimage du programme avec les démarches locales de budget participatif.
- La mobilisation des divers milieux de vie pour déposer des idées et pour participer au vote citoyen, afin d'assurer un développement équitable et une meilleure distribution des projets sur le territoire.

2. Réalisations 2023

Les douze projets lauréats de la 1^{re} édition du budget participatif de Montréal ont débuté leur planification ou leur réalisation depuis leur annonce en septembre 2021. Les projets lauréats sont :

Mobilité durable et active (1 projet) :

- Parcours riverain Gouin

Verdissement et biodiversité (5 projets) :

- Les mini-forêts de Montréal
- Corridor écologique du grand Sud-Ouest
- Jardins verticaux de la fraîcheur
- Capteurs de pluie
- Verdissement de rue

Agriculture urbaine et alimentation (2 projets) :

- Notre serre 4 saisons à Saint-Michel
- Zones nourricières écologiques

Milieux de vie inclusifs (4 projets) :

- De l'eau dans ta gourde!
- Mobilier festif inclusif et sécuritaire
- Le Jardin Éthel
- Quai34

L'état d'avancement, pour chacun d'entre eux, est disponible en annexe.

2. Réalisations 2023

Projets lauréats de la première édition du budget participatif en cours de réalisation ou terminés :



Corridor écologique du grand Sud-Ouest, Le Sud-Ouest



Les mini-forêts de Montréal, Outremont



Capteurs de pluie, Rosemont-La Petite-Patrie



De l'eau dans ta gourde, Mercier-Hochelaga-Maisonneuve



Les mini-forêts de Montréal, Rosemont-La Petite-Patrie



Les jardins verticaux de la fraîcheur, Ville-Marie

Expérience Citoyenne et Communication

PDI 2024-2033 par catégories d'actifs

(en milliers de dollars)

3. PDI 2024-2033 par catégories d'actifs

PDI 2024-2033 :
555 M\$

CATÉGORIES D'ACTIFS	Total 2024-2028			Total 2029-2033			Total 2024-2033		
	Protection	Développement	Total	Protection	Développement	Total	Protection	Développement	Total
CONSEIL MUNICIPAL									
Infrastructures routières	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Environnement et infrastructures souterraines	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parcs, espaces verts et terrains de jeux	255 000,0	255 000,0	255 000,0	300 000,0	300 000,0	300 000,0	-	555 000,0	555 000,0
Bâtiments	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Terrains	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Véhicules	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ameublement et équipements de bureau	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Machinerie, outillage spécialisé et équipements	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres éléments de l'actif	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total :	-	255 000,0	255 000,0	-	300 000,0	300 000,0	-	555 000,0	555 000,0
pourcentage relatif ==>	0,0 %	100,0 %		0,0 %	100,0 %		0,0 %	100,0 %	

CATÉGORIES D'ACTIFS	Total 2024-2028			Total 2029-2033			Total 2024-2033		
	Protection	Développement	Total	Protection	Développement	Total	Protection	Développement	Total
CONSEIL AGGLOMÉRATION									
Infrastructures routières	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Environnement et infrastructures souterraines	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parcs, espaces verts et terrains de jeux	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bâtiments	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Terrains	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Véhicules	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ameublement et équipements de bureau	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Machinerie, outillage spécialisé et équipements	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres éléments de l'actif	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total :	-	-	-	-	-	-	-	-	-
pourcentage relatif ==>	0,0 %	100,0 %		0,0 %	100,0 %		0,0 %	100,0 %	

CATÉGORIES D'ACTIFS	Total 2024-2028			Total 2029-2033			Total 2024-2033		
	Protection	Développement	Total	Protection	Développement	Total	Protection	Développement	Total
GLOBAL									
Infrastructures routières	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Environnement et infrastructures souterraines	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parcs, espaces verts et terrains de jeux	-	255 000,0	255 000,0	-	300 000,0	300 000,0	-	555 000,0	555 000,0
Bâtiments	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Terrains	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Véhicules	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ameublement et équipements de bureau	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Machinerie, outillage spécialisé et équipements	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres éléments de l'actif	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total :	-	255 000,0	255 000,0	-	300 000,0	300 000,0	-	555 000,0	555 000,0
pourcentage relatif ==>	0,0 %	100,0 %		0,0 %	100,0 %		0,0 %	100,0 %	



3. PDI 2024-2033 par catégories d'actifs (suite)

Ces investissements permettront entre autres de :

- Compléter la planification et la réalisation des 12 projets lauréats de la 1^{re} édition du budget participatif de Montréal.
- Financer la réalisation des projets lauréats issus des prochaines éditions du budget participatif qui se tiendront selon un cycle annuel.
 - Au total, 555 M\$ seront consacrés à des aménagements et équipements municipaux durables issus de propositions citoyennes.
 - La réalisation des projets de la 2^e édition s'amorcera en janvier 2024, à la suite de la phase de vote à l'automne 2023.

4. Priorité du PDI 2024-2033 : programme

- Assurer la continuité du programme du budget participatif dont les priorités sont déterminées par la population montréalaise dans le cadre d'une démarche participative et en arrimage avec les arrondissements et unités d'affaires.



Période de questions



Annexes

1. Mission
2. Organigramme 2023
3. Objectifs et réalisations 2023
4. Bilan en matière de santé et sécurité au travail

Annexes - Budget de fonctionnement

1. Budget 2024 : Revenus et dépenses par objets
2. Budget 2024 : Revenus et dépenses par objets – Explication des écarts
3. Budget 2024 : Dépenses par catégories d'emplois

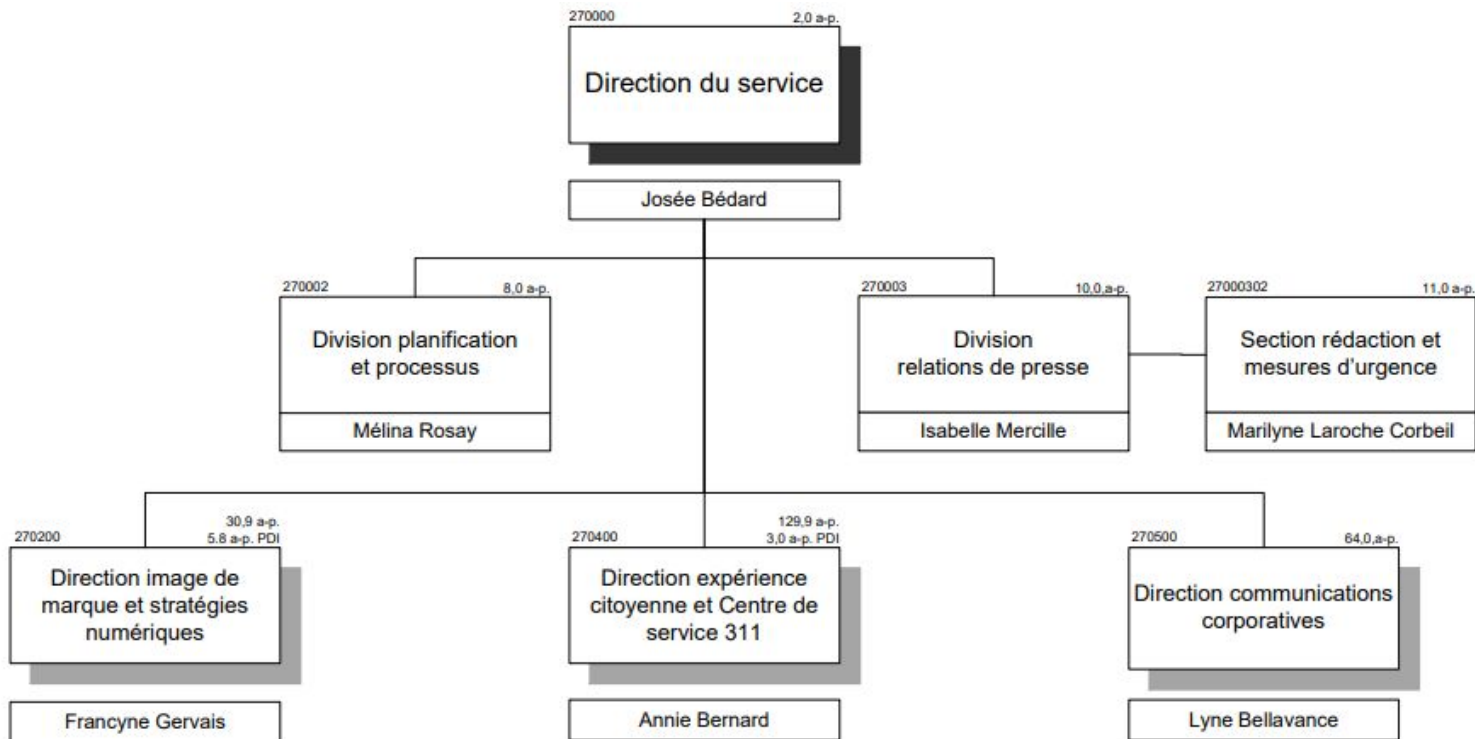
Annexes - Programme décennal d'immobilisations 2024-2033

1. PDI 2024-2033 à la charge des contribuables (subventions et autres sources de financement)
2. Liste des programmes par compétences
3. Liste des projets et programmes et leurs provenances de financement externe
4. Écart entre le PDI 2023-2032 et le PDI 2024-2033 sur 10 ans
5. Impacts sur le budget de fonctionnement
6. Impacts sociaux et mesures de mitigation
7. Accessibilité universelle : mesures mises en œuvre
8. Liste des acronymes

1. Mission

Le Service de l'expérience citoyenne et des communications (SECC) a pour mission de créer une expérience citoyenne simplifiée et fluide en établissant des liens intelligibles, compréhensibles et logiques entre les actions de la Ville et la population. Porte-étendard de la Ville, il fait rayonner celle-ci en la rendant inspirante, attrayante et accueillante.

2. Organigramme 2023



3. Objectifs et réalisations 2023

Objectif 1

Des efforts conséquents ont été déployés pour faire rayonner de façon prioritaire les sujets en lien avec les quatre orientations du Plan stratégique Montréal 2030.

- Transition écologique : Zéro déchet, développement du réseau cyclable, règlement interdisant la distribution d'articles publicitaires et campagnes sur les arbres en ville.
- Solidarité, équité et inclusion : EMMIS, habitation (droits des locataires), harcèlement de rue, stratégie de lutte à l'itinérance, Vision zéro, Bienvenue Bébé, quartiers inclusifs et résilients (QIR), indice d'équité des milieux de vie.
- Démocratie et participation : budget participatif, sommet sur les chantiers, sommet climat et sommet sur la fiscalité municipale.
- Innovation et créativité : chantiers majeurs (Sainte-Catherine, Griffintown), Montréal en commun, valorisation du français auprès des gens d'affaire, inauguration du MEM - Centre des mémoires montréalaises, campagnes saisonnières sur l'offre culturelle et sportive.

3. Objectifs et réalisations 2023

Objectif 2

Maintenir les efforts de communication engagés pour soutenir la relance économique de la métropole et accroître ceux pour favoriser le rayonnement des opportunités d'emplois à la Ville de Montréal, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, afin d'assurer le maintien des services essentiels aux citoyennes et citoyens.

- Pour soutenir la relance économique : positionnement stratégique et promotion de plusieurs programmes de subventions, appels à projets, missions commerciales et initiatives diverses, notamment la Cellule facilitatrice en développement immobilier, la Stratégie centre-ville, la Politique de vie nocturne et la Feuille de route en économie circulaire.
- Pour favoriser le rayonnement des opportunités d'emplois à la Ville :
 - Réalisation d'une campagne publicitaire à grand déploiement visant à augmenter la notoriété des emplois en TI et à encourager la postulation sur des emplois ciblés.
 - Création de deux postes supplémentaire au SECC dédiés à la promotion d'activités de recrutement.
 - En collaboration avec le Service des ressources humaines, préparation d'un appel d'offres pour le développement d'une marque employeur.

3. Objectifs et réalisations 2023

Objectif 3

Consolider les acquis en vue d'améliorer l'expérience citoyenne et laisser une empreinte positive à chaque interaction avec la Ville.

- Déploiement du budget participatif avec la mise en place de la structure de programme pour assurer le cycle annuel : poursuite de la 2^e édition (plus de 650 idées reçues, 56 projets développés, 31 projets soumis au vote) et coordination de la réalisation des 12 projets lauréats de la 1^{re} édition.
- Réalisation d'un sondage auprès de la population sur le traitement des requêtes afin d'améliorer le suivi et le traitement des demandes citoyennes.
- Coordination d'un projet pilote d'atelier de travail avec trois arrondissements afin d'harmoniser les mécanismes de la gestion des insatisfactions.
- Diffusion interne de la Charte de services et d'une boîte à outils aux unités d'affaires de la Ville.
- Démarrage de l'implantation d'un nouveau système de gestion de la relation avec les citoyennes et citoyens (CRM).
- Déploiement en cours de la nouvelle plateforme téléphonique.

3. Objectifs et réalisations 2023

Objectif 4

Poursuivre le regroupement des appels et des courriels des derniers arrondissements volontaires.

- Regroupement de l'arrondissement du Sud-Ouest et rapatriement en cours de l'arrondissement Saint-Léonard, pour un total de 16 arrondissements sur 19 regroupés à ce jour.

3. Objectifs et réalisations 2023

Objectif 5

Poursuivre les actions afin que la population dispose d'informations de qualité accessibles, simplifiées et pertinentes répondant à leurs besoins, par le recours à une gouvernance forte des plateformes de communication et en poursuivant l'amélioration des services numériques et fonctionnalités sur Montréal.ca.

- Ateliers et recommandations menant à réviser la gouvernance des contenus.
- À la suite d'une étude, mise en place des recommandations pour assurer un référencement optimal des contenus de Montréal.ca.
- Optimisation du parcours citoyen pour obtenir une vignette de stationnement.
- Création et amélioration de services numériques, tels que :
 - Carte des pistes cyclables;
 - Solution entraves et travaux (anciennement carte Info-Travaux);
 - Répertoire des documents officiels de la Ville de Montréal.

4. Bilan en matière de santé et sécurité au travail

	2022 (30 septembre)	2023 (30 septembre)
Taux d'absentéisme maladie	9,90 %	8,34 %
Taux d'absentéisme (toutes les absences)	10,77 %	9,34 %
Santé et sécurité	0 lésion avec perte de temps 1 lésion sans perte de temps	1 lésion avec perte de temps 1 lésion sans perte de temps
Taux de fréquence	0	0,70 %
Jour perdu	0	46 jours
Ratio d'assignation temporaire	0	0



Annexes

Budget de fonctionnement

1. Budget 2024 – Revenus et dépenses par objets

Revenus par objets

(en milliers de dollars)

	Réel comparatif 2019	Réel comparatif 2020	Réel comparatif 2021	Réel comparatif 2022	Prévision comparative 2023	Budget comparatif 2023	Budget 2024
Taxes	-	-	-	-	-	-	-
Paiements tenant lieu de taxes	-	-	-	-	-	-	-
Services rendus aux organismes municipaux	-	-	-	-	-	-	-
Autres services rendus	353,3	264,7	324,8	360,3	345,9	345,9	353,5
Autres revenus	-	-	-	-	-	-	-
Transferts	71,0	3,0	-	(18,5)	232,5	-	-
Total	424,3	267,7	324,8	343,8	578,4	345,9	353,5

Dépenses par objets

(en milliers de dollars)

	Réel comparatif 2019	Réel comparatif 2020	Réel comparatif 2021	Réel comparatif 2022	Prévision comparative 2023	Budget comparatif 2023	Budget 2024
Rémunération et cotisations de l'employeur	20 551,6	23 724,5	25 093,8	25 993,8	27 521,4	27 653,5	28 228,3
Transport et communication	3 185,8	2 360,7	2 820,0	2 769,6	2 619,4	2 603,8	2 538,3
Services professionnels	575,1	447,8	439,5	301,8	825,2	497,6	314,8
Services techniques et autres	1 014,8	810,0	778,1	984,2	1 201,2	1 147,6	1 193,5
Location, entretien et réparation	20,8	5,7	14,2	9,2	12,3	13,2	10,5
Biens non durables	42,5	88,8	110,4	113,5	832,0	1 321,0	1 436,2
Biens durables	45,3	62,7	54,4	72,3	18,4	10,5	23,4
Frais de financement	-	-	-	-	-	-	-
Contributions à des organismes	-	50,0	-	4,6	232,5	-	-
Autres objets	(159,4)	(479,8)	(145,2)	0,9	-	-	-
Financement	-	-	-	-	-	-	-
Total	25 276,5	27 070,4	29 165,2	30 249,9	33 262,4	33 247,2	33 745,0

2. Budget 2024 – Revenus et dépenses par objets – explications d’écarts

Rémunération et cotisations de l’employeur

- +635,0 k\$: indexation salariale et progressions statutaires
- +350,0 k\$: création de 3 postes pour maintenir la plate-forme Montréal.ca
- +149,0 k\$: transfert en provenance de l’arrondissement de St-Léonard pour les appels du BAM vers le 311 central
- +110,6 k\$: création d’un poste de Chargé de communication en provenance du Bureau du Taxi
- -669,8 k\$: économie du régime de retraite

Services professionnels :

- -77 k\$: transfert au Service de la Culture pour le financement d’un poste dans le cadre du projet Bienvenue Bébé

Réaménagements entre les autres dépenses

3. Budget 2024 – Dépenses par catégories d’emplois

	(en milliers de dollars)					
	Budget comparatif 2019	Budget comparatif 2020	Budget comparatif 2021	Budget comparatif 2022	Budget comparatif 2023	Budget 2024
Rémunération et cotisations de l'employeur						
Élus	-	-	-	-	-	-
Cadres de gestion	2 639,0	2 589,2	3 024,3	3 805,9	3 981,3	3 917,0
Cadres conseil	-	-	-	-	-	-
Sous-total — Cadres	2 639,0	2 589,2	3 024,3	3 805,9	3 981,3	3 917,0
Contremaîtres	-	-	-	-	-	-
Juges	-	-	-	-	-	-
Cols blancs	9 548,0	11 943,4	12 513,8	12 551,7	13 200,4	12 782,6
Professionnels	8 677,3	9 966,3	10 324,3	10 512,4	11 914,2	13 002,9
Policiers	-	-	-	-	-	-
Pompiers	-	-	-	-	-	-
Préposés aux traverses d'écoliers	-	-	-	-	-	-
Cols bleus	-	-	-	-	-	-
Gestion des postes vacants	(208,7)	-	(661,7)	(805,3)	(1 442,4)	(1 474,2)
Total	20 655,6	24 498,9	25 200,7	26 064,7	27 653,5	28 228,3



Annexes

Programme décennal d'immobilisations 2024-2033

1. PDI à la charge des contribuables (subventions et autres sources de financement)

PDI 2024-2033 : 555 M\$

- Au net, un montant de 555 M\$ sera à la charge des contribuables, soit 100 % du PDI planifié.
- 0 M\$ financé par des subventions, soit 0 % du financement total.
- 555 M\$ (100 %) des investissements prévus par le Service relèvent du conseil municipal.
- 0 M\$ (0 %) relèvent du conseil d'agglomération.

(en milliers de dollars)

MODES DE FINANCEMENT	Total 2024-2028			Total 2029-2033			Total 2024-2033		
	Conseil municipal	Conseil agglomération	Total	Conseil municipal	Conseil agglomération	Total	Conseil municipal	Conseil agglomération	Total
Programmation déposée	255 000,0	-	255 000,0	300 000,0	-	300 000,0	555 000,0	-	555 000,0
Source de financement externe							-	-	-
Transferts (subventions)			-			-	-	-	-
Contributions des promoteurs			-			-	-	-	-
Autres revenus			-			-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Montant à la charge des contribuables	255 000,0	-	255 000,0	300 000,0	-	300 000,0	555 000,0	-	555 000,0

2. Liste des programmes par compétences

Listes des programmes par compétences

(en milliers de dollars)

NOM DE L'UNITÉ D'AFFAIRES/ DIRECTION	N°	PROGRAMME	Compétence	Réalizations antérieures				Budget original	PDI 2024-2033		
				2019	2020	2021	2022	2023	Total 2024-2028	Total 2029-2033	Total 2024-2033
Expérience Citoyenne et Communication	76012	Programme pour la réalisation de projets issus du budget participatif	M			5 000,0	20 000,0	25 000,0	255 000,0	300 000,0	555 000,0
Total :				-	-	5 000,0	20 000,0	25 000,0	255 000,0	300 000,0	555 000,0

3. Liste des projets et programmes et leurs provenances de financement externe

(en milliers de dollars)

NOM DE L'UNITÉ D'AFFAIRES/ DIRECTION	No	PROGRAMME	PDI 2024-2033 (brut)	Source externe de financement no 1	Intitulé source externe no 1	Source externe de financement no 2	Intitulé source externe no 2	PDI 2024-2033 (net)
Expérience Citoyenne et Communication	76012	Programme pour la réalisation de projets issus du budget participatif	555 000,0					555 000,0
Total :			555 000,0	-		-		555 000,0

4. Écart entre le PDI 2023-2032 et le PDI 2024-2033 sur 10 ans

Écart entre le PDI 2023-2032 et le PDI 2024-2033

(en milliers de dollars)

N°	PROGRAMME / PROJET	PDI 2023-2032 (brut)							PDI 2024-2033 (brut)							Écart total	Explications		
		2023	2024	2025	2026	2027	Total 2023-2027	Total 2028-2032	Total	2024	2025	2026	2027	2028	Total 2024-2028			Total 2029-2033	Total
76012	Programme pour la réalisation de projets issus du budget participatif	25 000,0	30 000,0	45 000,0	60 000,0	60 000,0	220 000,0	300 000,0	520 000,0	30 000,0	45 000,0	60 000,0	60 000,0	60 000,0	255 000,0	300 000,0	555 000,0	35 000,0	Projets en cours dont 25 M\$ réalisés en 2023 et 30 M\$ prévus en 2024.
Total		25 000,0	30 000,0	45 000,0	60 000,0	60 000,0	220 000,0	300 000,0	520 000,0	30 000,0	45 000,0	60 000,0	60 000,0	60 000,0	255 000,0	300 000,0	555 000,0	35 000,0	
Source de financement externe									-									-	
Total des investissements nets		25 000,0	30 000,0	45 000,0	60 000,0	60 000,0	220 000,0	300 000,0	520 000,0	30 000,0	45 000,0	60 000,0	60 000,0	60 000,0	255 000,0	300 000,0	555 000,0	35 000,0	

5. Impacts sur le budget de fonctionnement

- Des dépenses récurrentes de 650 000 \$ sont nécessaires à rétablir dans les autres familles pour soutenir le programme.
- Chaque projet réalisé aura également un impact sur le budget de fonctionnement des unités concernées.

6. Impacts sociaux et mesures de mitigation

Impact social 1

Inscription des valeurs d'équité et d'inclusion au cœur du programme du budget participatif de Montréal.

Impact social 2

Efforts particuliers investis pour joindre les populations traditionnellement plus éloignées des processus participatifs à Montréal et susceptibles de vivre des discriminations, par l'organisation (en partenariat avec des organismes communautaires) d'ateliers d'idéation et de séances de vote dédiées dans des milieux cumulant des vulnérabilités, ciblés grâce à l'indice d'équité des milieux de vie.

Impact social 3

Conduite d'une collecte de données sociodémographiques afin d'avoir un portrait des personnes engagées dans le processus, de vérifier la représentativité du groupe joint par rapport à la population montréalaise, et de prendre des mesures correctives au besoin.

Impact social 4

Sélection des membres des comités mixtes de développement d'idées en projets menée dans une perspective d'ADS+.

Impact social 5

Réalisation des projets guidée par la volonté de se donner collectivement des actifs municipaux de qualité, capables de contribuer à la transition écologique et sociale de Montréal. Ainsi, l'utilisation de façons de faire et de matériaux respectueux de l'humain et de l'environnement est en tout temps privilégiée.

7. Accessibilité universelle : mesures mises en œuvre

Dans le déploiement de la démarche :

- Mise à disposition de moyens permettant de surmonter les obstacles auxquels pourraient notamment faire face les personnes ayant une limitation fonctionnelle et qui nuiraient à leur participation au budget participatif de Montréal (disponibilité d'une ligne téléphonique et d'un accompagnement personnalisé au dépôt d'idées et au vote, tutoriels vidéos avec sous-titres pour faciliter l'exercice du vote, etc.).
- Respect des standards d'accessibilité numérique et du web dans les communications entourant la promotion de la participation aux différentes étapes du budget participatif de Montréal auprès de la population.

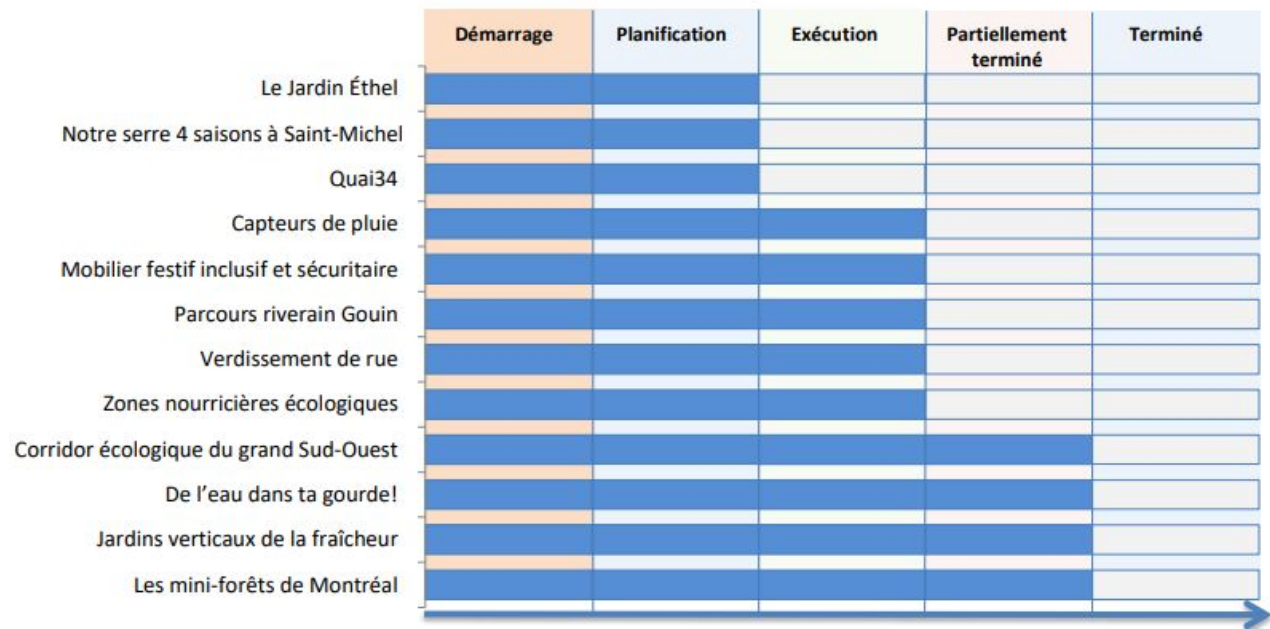
Dans la réalisation des projets lauréats :

- Principes et mesures d'accessibilité universelle intégrés dans la planification des équipements et des aménagements associés aux projets lauréats du budget participatif de Montréal afin qu'ils puissent être utilisés de manière identique ou similaire, autonome et simultanée par toutes les Montréalaises et tous les Montréalais, peu importe leurs capacités.

8. Liste des acronymes

STM	Société des transports de Montréal
SPVM	Service de police de la Ville de Montréal
EMMIS	Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale
TI	Technologies de l'information
CS 311	Centre de Services 311
SECC	Service de l'expérience citoyenne et des communications
ADS+	Approche différenciée selon les sexes

9. État d'avancement des projets lauréats de la première édition du budget participatif





Service de l'expérience citoyenne et des communications

700, rue De La Gauchetière Ouest, 28e étage

Montréal (Québec) H3B 5M2

Francyne Gervais

Directrice du service (par intérim)

514-872 5141