

Budget 2019

Service de l'Expérience citoyenne et des communications

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

Le 13 novembre 2018



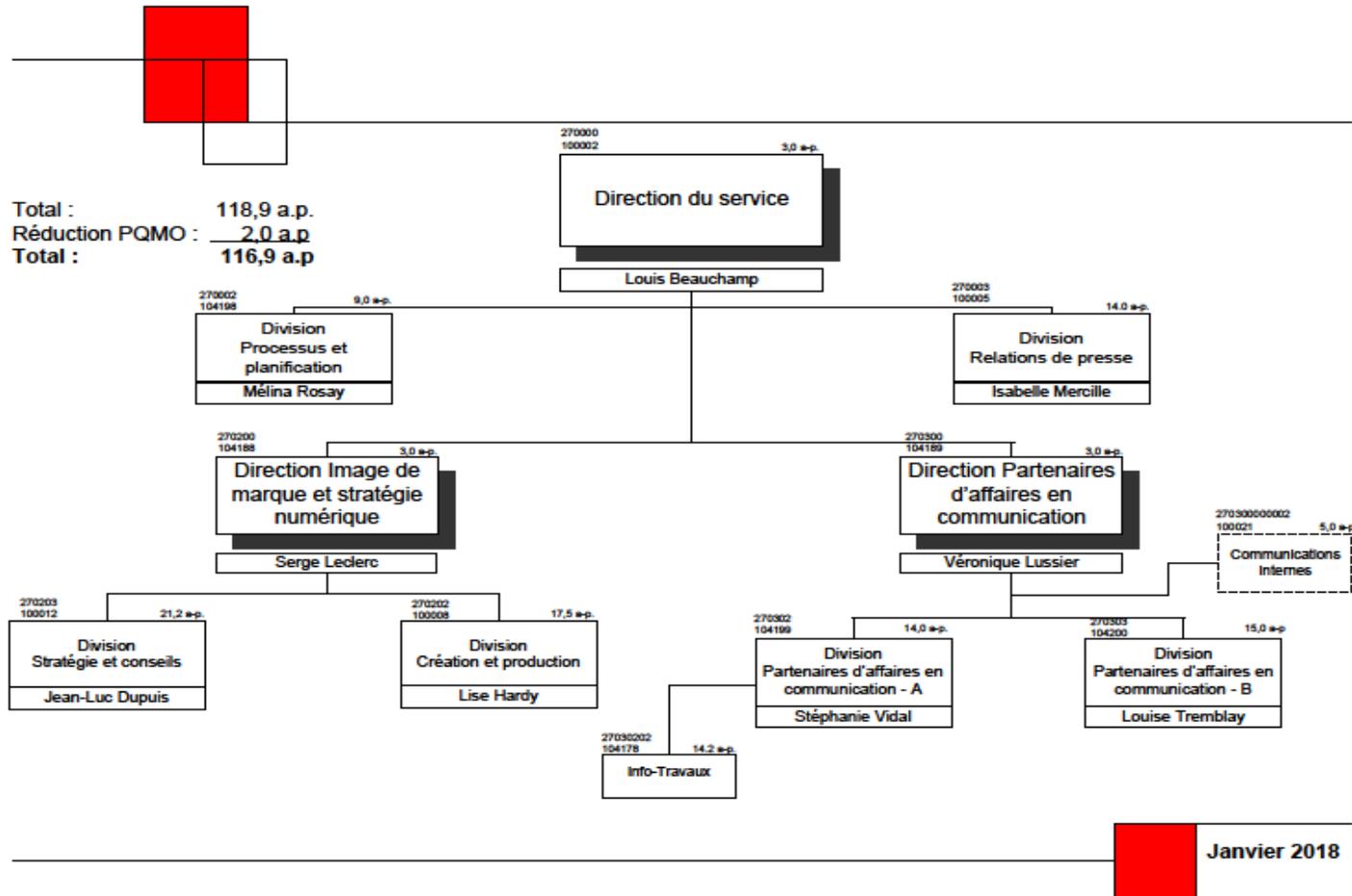
Mission

La mission du Service de l'expérience citoyenne et des communications est de bonifier l'expérience des citoyens avec la Ville de Montréal et de générer des communications fortes en appui aux orientations municipales. Ainsi, les spécialistes en communication et en expérience citoyenne ainsi que les employés du centre de services 311 ont tous pour mandat de collaborer avec les différents partenaires internes et externes pour mettre les Montréalais au centre de leurs actions.

Plan de la présentation

- Organigramme 2018
- Objectifs et réalisations 2018
- Autres réalisations 2018
- Bilan en matière de santé et sécurité au travail
- Évolution budgétaire 2018
- Organigramme 2019
- Objectifs 2019
- Budget 2019
 - ▶ Revenus et dépenses par compétences
 - ▶ Revenus et dépenses par objets
 - ▶ Dépenses par catégories d'emplois
 - ▶ Variations de l'effectif par catégories d'emplois
- Principaux écarts 2019 vs 2018
- Période de questions

Organigramme 2018 (avant réorganisation)



Objectifs et réalisations 2018

Communications	
<i>Objectifs</i>	<i>Réalisations</i>
Réaliser la réingénierie de la section Info-Travaux afin de contribuer à répondre aux besoins de mobilité des citoyens.	Une réflexion majeure a été menée et un plan d'intégration a été déployé pour intégrer les ressources de l'équipe d'Info-Travaux à l'équipe de communication qui assure la communication entourant près d'une centaine de projets d'infrastructure et d'aménagement à l'exception de la ligne téléphonique d'Info-Travaux qui sera intégrée au service 311 en 2019.
Améliorer l'offre et la gestion des plateformes de communication numérique pour la Ville de Montréal.	Déploiement de la plateforme beta.montreal.ca, constitution d'une équipe multidisciplinaire pour la livraison du contenu. Analyse de l'écosystème numérique de la ville (médias sociaux et infolettres) et partage avec l'ensemble des services.
Former en continu les employés du service au plan de mission des communications en situation d'urgence.	Redéfinition de la gouvernance du plan de mission « communication » en situation d'urgence et révision des plans de communication inondations et chaleur extrême. Pendant la vague de chaleur de juillet 2018, le plan de communication chaleur extrême a été déployé et s'est avéré concluant.
Revoir la communication entourant les différents prix et hommages dont les services municipaux sont promoteurs.	Un comité de travail a dressé le portrait des 30 prix décernés et/ou soutenus par la Ville, a évalué les jumelages potentiels et émis ses recommandations. Un rapport préliminaire a été présenté à Direction générale.
Centre de services 311	
<i>Objectifs</i>	<i>Réalisations</i>
Implantation des tableaux de bord de gestion et de l'outil de mobilité des contremaîtres dans l'ensemble des arrondissements.	Les tableaux de bord de gestion et l'outil de mobilité des contremaîtres sont déployés et fonctionnels dans l'ensemble des arrondissements, depuis mai 2018.
Poursuite du développement de l'application mobile – Requêtes des citoyens.	Le développement de l'application mobile s'est poursuivi cette année avec 4 nouvelles activités hivernales qui s'ajouteront aux requêtes disponibles via l'application mobile pour les citoyens, dès la mi-novembre.
Poursuite de la mise en place du nouveau modèle de gestion du 311	La mise en place du nouveau modèle de gestion du 311 se poursuit avec le regroupement des appels et courriels de jour, pour 3 arrondissements, dès le 26 novembre.

Communications

- En plus des objectifs proposés en début d'année, plusieurs actions méritent d'être soulignées, dont la campagne sur la cybersécurité, la campagne de sensibilisation sur les chutes et glissades ainsi que la campagne Centraide.
- En relations de presse, le Service a, entre autres, répondu en 2018 à plus de 3000 demandes médias, a organisé plus de 200 conférences de presse. De plus, le porte-parole administratif a assuré une présence importante notamment durant la saison hivernale.

Centre de services 311

- Mise en place, depuis août 2018, des programmes d'assurance qualité, de formation et de coaching pour le développement des employés du Centre de services 311.

Bilan en matière de santé et sécurité au travail

- Aucun accident de travail en 2018.
- Inspection complète des lieux de travail a été effectué en septembre 2018. Des mesures correctives sont en cours.

Évolution budgétaire 2018 - Revenus

Revenus - évolution budgétaire 2018

(en milliers de dollars)

	Conseil municipal	Conseil d'agglomération	Total
Budget original 2018	310,6		310,6
Subventions additionnelles du Ministère des transports	91,3		91,3
Budget modifié 2018	401,9	-	401,9
Prévisions 2018	442,3		442,3
Surplus (déficit)	40,4	-	40,4
Explications des principaux écarts			
Carte accès Montréal - ventes plus élevées que prévu	85,4		85,4
Subvention Ministère des transports pour le Projet Vision zéro (réduction du nombre des accidents routiers) - échelonnement du projet sur deux ans.	(45,0)		(45,0)
			-
			-
	40,4	-	40,4

Évolution budgétaire 2018 - Dépenses

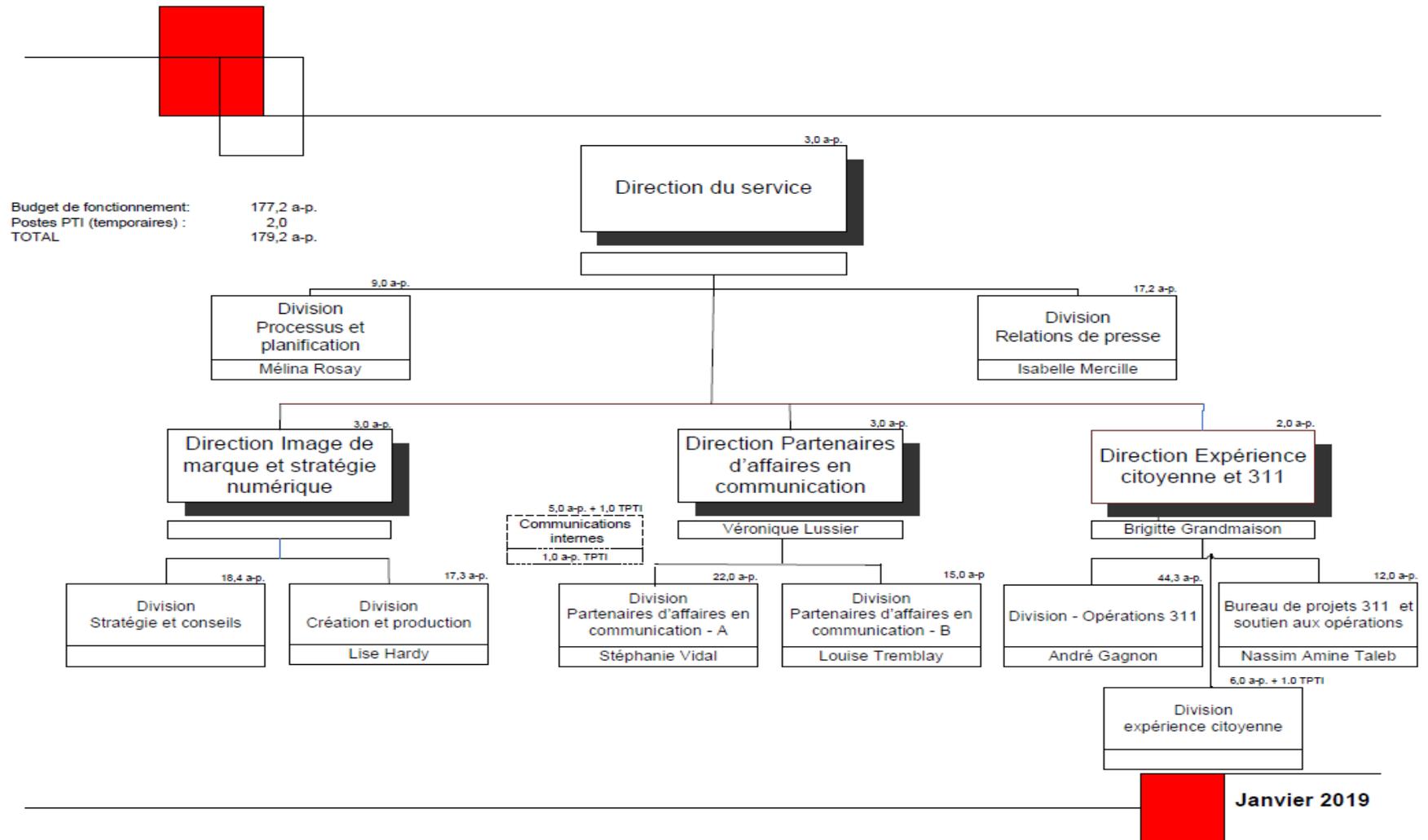
Expérience citoyenne et communications

Dépenses - évolution budgétaire 2018

(en milliers de dollars)

	Conseil municipal	Conseil d'agglomération	Total
Budget original 2018	22 388,6		22 388,6
Crédits additionnels			-
Transfert à l'arrondissement Mercier--Hochelaga-Maisonneuve, pour le financement des activités de communication réalisées pour la bibliothèque Maisonneuve, dans le cadre du Programme de rénovation, d'agrandissement et de construction des bibliothèques (RAC).	(9,5)		(9,5)
Subvention			-
Subvention en provenance du Ministère des Transports pour le projet Vision zéro (réduction du nombre des accidents routiers).	91,3		91,3
Affectation			
Communication accompagnant le Règlement sur le contrôle des animaux	115,3		115,3
Budget modifié 2018	22 585,7	-	22 585,7
Prévisions 2018	22 745,0		22 745,0
Surplus (déficit)	(159,3)	-	(159,3)
Explications des principaux écarts			
Employés en disponibilité et poste non budgétisé de porte parole de la Ville	(159,3)		(159,3)
			-
			-
	(159,3)	-	(159,3)

Organigramme 2019



Objectifs 2019

Objectifs organisationnels 2019

- Définir le nouveau Service de l'expérience citoyenne et des communications en proposant une mission, des orientations et une nouvelle structure de gestion et de travail tournée vers la communication citoyenne.
- Assurer une intégration harmonieuse des employés des unités en communications, expérience citoyenne et du centre de services 311 et augmenter la collaboration avec les arrondissements.
- Rédiger une nouvelle offre de service de la nouvelle unité et la partager à l'interne de la Ville.
- Amorcer la réflexion sur la déclaration de service aux citoyens.

Objectifs opérationnels 2019

- Augmenter la présence numérique de la ville en déployant notamment montréal.ca dans l'écosystème numérique.
- Améliorer l'approche communicationnelle touchant les projets d'aménagement et d'infrastructure.
- Soutenir les grandes orientations de la Ville en mettant de l'avant des campagnes de communication percutantes portant notamment sur la mobilité, l'habitation, l'environnement et le développement économique.
- Déployer des stratégies de communications internes efficaces alignées aux priorités organisationnelles de la direction générale.
- Mettre en place un plan de communication interne en soutien à la démarche de mobilisation des employés.
- Poursuite de la mise en place du nouveau modèle de gestion du 311, incluant le regroupement des appels et courriels des arrondissements et d'Info-Travaux.
- Supporter les arrondissements et services dans leurs projets et initiatives en expérience client.
- Revoir le processus d'identification et de prise en charge des insatisfactions et des plaintes des citoyens.

Budget 2019

Revenus et dépenses par compétences

Revenus par compétences

(en milliers de dollars)

	Revenus						
	Réel comparatif 2014	Réel comparatif 2015	Réel comparatif 2016	Réel comparatif 2017	Prévision comparative 2018	Budget comparatif 2018	Budget 2019
Conseil municipal	1 340,6	439,1	416,5	396,0	442,3	310,6	316,8
Conseil d'agglomération	-	-	-	-	-	-	-
Total	1 340,6	439,1	416,5	396,0	442,3	310,6	316,8

Dépenses par compétences

(en milliers de dollars)

	Dépenses						
	Réel comparatif 2014	Réel comparatif 2015	Réel comparatif 2016	Réel comparatif 2017	Prévision comparative 2018	Budget comparatif 2018	Budget 2019
Conseil municipal	17 261,0	17 593,1	22 027,1	22 036,7	22 745,0	22 388,6	22 889,5
Conseil d'agglomération	89,4	827,2	274,3	61,1	-	-	-
Total	17 350,4	18 420,3	22 301,4	22 097,8	22 745,0	22 388,6	22 889,5

Budget 2019

Revenus et dépenses par objets

Revenus par objets

(en milliers de dollars)

	Réel comparatif 2014	Réel comparatif 2015	Réel comparatif 2016	Réel comparatif 2017	Prévision comparative 2018	Budget comparatif 2018	Budget 2019
Taxes	-	-	-	-	-	-	-
Paiements tenant lieu de taxes	-	-	-	-	-	-	-
Services rendus aux organismes municipaux	-	-	-	-	-	-	-
Autres services rendus	1 340,6	439,1	370,0	391,4	396,0	310,6	316,8
Autres revenus	-	-	46,5	4,5	-	-	-
Transferts	-	-	-	-	46,3	-	-
Total	1 340,6	439,1	416,5	395,9	442,3	310,6	316,8

Dépenses par objets

(en milliers de dollars)

	Réel comparatif 2014	Réel comparatif 2015	Réel comparatif 2016	Réel comparatif 2017	Prévision comparative 2018	Budget comparatif 2018	Budget 2019
Rémunération et cotisations de l'employeur	11 559,2	12 491,1	14 844,3	15 505,9	17 538,0	16 938,8	17 958,4
Transport et communication	1 328,0	1 427,0	3 089,6	3 722,1	2 696,9	3 183,3	3 317,8
Services professionnels	59,6	458,5	503,4	641,1	563,2	478,8	246,0
Services techniques et autres	1 432,9	761,4	663,2	1 474,2	1 394,1	1 131,0	1 089,8
Location, entretien et réparation	133,5	422,0	411,8	303,7	394,5	416,2	109,4
Biens non durables	2 818,3	2 819,5	2 778,0	399,9	108,1	239,9	164,0
Biens durables	18,9	30,8	11,1	40,0	50,2	0,6	4,1
Frais de financement	-	-	-	-	-	-	-
Contributions à des organismes	-	-	-	11,0	-	-	-
Autres objets	-	10,0	-	-	-	-	-
Financement	-	-	-	-	-	-	-
Total	17 350,4	18 420,3	22 301,4	22 097,9	22 745,0	22 388,6	22 889,5

Budget 2019

Dépenses par catégories d'emplois

Dépenses par catégories d'emplois

	(en milliers de dollars)					
	Budget comparatif 2014	Budget comparatif 2015	Budget comparatif 2016	Budget comparatif 2017	Budget comparatif 2018	Budget 2019
Rémunération et cotisations de l'employeur						
Élus	-	-	-	-	-	-
Cadres de gestion	1 197,6	1 241,2	1 584,4	1 970,1	2 623,5	2 639,0
Cadres conseil	137,2	-	150,0	321,7	-	-
Sous-total — Cadres	1 334,8	1 241,2	1 734,4	2 291,8	2 623,5	2 639,0
Contremaîtres	-	-	-	-	-	-
Juges	-	-	-	-	-	-
Cols blancs	4 363,3	4 237,6	5 255,2	5 028,5	5 853,2	6 850,8
Professionnels	6 680,8	6 767,3	8 280,5	7 865,4	8 669,1	8 677,3
Policiers	-	-	-	-	-	-
Pompiers	-	-	-	-	-	-
Préposés aux traverses d'écoliers	-	-	-	-	-	-
Cols bleus	62,2	60,9	-	-	-	-
Réduction de 5 % de la rémunération globale	-	-	-	-	-	-
Gestion des postes vacants	-	-	-	(295,8)	(207,0)	(208,7)
Total	12 441,1	12 307,0	15 270,1	14 889,9	16 938,8	17 958,4

Budget 2019 - Variations de l'effectif par catégories d'emplois

	Années-personnes					
	Budget comparatif 2014	Budget comparatif 2015	Budget comparatif 2016	Budget comparatif 2017	Budget comparatif 2018	Budget 2019
Rémunération et cotisations de l'employeur						
Élus	-	-	-	-	-	-
Cadres de gestion	9,2	8,5	9,0	13,0	17,0	17,0
Cadres conseil	1,0	-	1,0	2,0	-	-
Sous-total — Cadres	10,2	8,5	10,0	15,0	17,0	17,0
Contremaîtres	-	-	-	-	-	-
Juges	-	-	-	-	-	-
Cols blancs	61,6	55,1	62,3	62,3	74,5	81,0
Professionnels	69,2	63,0	73,0	71,0	77,4	79,2
Policiers	-	-	-	-	-	-
Pompiers	-	-	-	-	-	-
Préposés aux traverses d'écoliers	-	-	-	-	-	-
Cols bleus	1,0	0,9	-	-	-	-
Réduction de 5 % de la rémunération gl	(5,9)	-	-	-	-	-
Gestion des postes vacants	-	-	-	-	-	-
Total	136,1	127,5	145,3	148,3	168,9	177,2

Budget 2019 - Variations de l'effectif par catégories d'emplois

Cadres

Création 1 poste superviseur au Centre de service 311

Abolition poste chef section Info travaux

Professionnels

Création 2 postes de chargé de communication - responsable des activités Partenaires d'affaires en communications

Cols blancs

Création 1 poste d'agent principal de communications sociales et 3 postes d'agents de communications sociales au Centre de services 311

Fin PQMO 3,3 années-personnes

Création 2 postes de chargé de rédaction et de diffusion pour Avis-Alertes au Centre de services 311

Abolition poste secrétaire section Info - Travaux

Transfert 2 postes d'agent de liaison vers le Service des Infrastructures, de la voirie et des transports

Principaux écarts 2019 vs 2018 - Revenus

Principaux écarts - volet des revenus

(en milliers de dollars)

	Conseil municipal	Conseil d'agglomération	Total
Comparatif 2018	310,6	-	310,6
Indexation des revenus reliés à la tarification (Carte accès Montréal)	6,2		6,2
Variation totale	6,2	-	6,2
Budget 2019	316,8	-	316,8

Principaux écarts 2019 vs 2018 - Dépenses

Le Service de l'expérience citoyenne et des communications a été créé au budget 2019 par le regroupement du Service des communications, le Bureau de l'expérience citoyenne et le Centre de services 311.

L'événement principal du budget est la restructuration du Centre de services 311 dans le but d'aligner le réseau 311 sur les meilleures pratiques de marché. Le centre de services a offert, sur une base volontaire, aux 19 arrondissements de récupérer les appels et les courriels. Le processus ayant débuté avec 3 arrondissements dès l'automne 2018, se poursuivra en 2019.

Avec une variation totale de 500k \$, le budget 2019 du Service de l'expérience citoyenne et des communications demeure relativement stable par rapport au budget comparatif 2018 des unités constituantes.

Principaux écarts 2019 vs 2018 - Dépenses

Principaux écarts - volet des dépenses

(en années-personnes et en milliers de dollars)

	A-P.	Conseil municipal	Conseil d'agglomération	Total
Comparatif 2018	168,9	22 388,6	-	22 388,6
<u>Augmentations</u>				-
Création 7 postes suite à la restructuration du Centre de services 311	7,0	603,4		603,4
Bonification de la communication pour les projets d'infrastructure		500,0		500,0
Fin du PQMO	3,3	218,2		218,2
Changement du titre d'emploi de 8 postes transférés des différentes unités administratives vers le Centre de services 311		183,4		183,4
Indexations de la masse salariale et progressions statutaires		131,9		131,9
<u>Diminutions</u>				
Suppression de la revue «À nous Montréal»		(436,9)		(436,9)
Transfert plate-forme téléphonique vers le Service des technologies de l'information		(223,3)		(223,3)
Cible de la gestion performante des ressources humaines (1,5%)		(203,4)		(203,4)
Transfert postes d'agent de liaison au Service SIVT	(2,0)	(160,8)		(160,8)
Compression budgétaire (frais de location, honoraires professionnels)		(111,6)		(111,6)
Variation totale	8,3	500,9	-	500,9
Budget 2019	177,2	22 889,5	-	22 889,5

Service de l'Expérience citoyenne et des communications

700, rue De La Gauchetière O.,
28 étage

Alain Dufort, Directeur général adjoint – Ville-Marie et concertation des
arrondissements et directeur par intérim du Service des communications

Véronique Lussier, Directrice – Partenaires d'affaires en communication

Brigitte Grandmaison, Directrice – Centre de service 311

Période de questions ?