

**RÉPONSE DU COMITÉ EXÉCUTIF
AU RAPPORT DE LA COMMISSION PERMANENTE DU CONSEIL MUNICIPAL SUR LES SERVICES
AUX CITOYENS
CONCERNANT LES COMMUNICATIONS DE LA VILLE DE MONTRÉAL**

Mise en contexte

La commission permanente du conseil municipal sur les services aux citoyens a procédé, le 13 novembre 2007, à l'étude publique sur les communications de la Ville de Montréal, tel que prévu à son programme d'activités adopté par le conseil municipal à sa séance du 26 février 2007 (CM07 0066). Elle a adopté ses recommandations le 27 novembre 2007. Par la suite, le rapport a été déposé à la séance du conseil municipal du 28 janvier 2008 et le comité exécutif en fût saisi à sa séance du 6 février 2008.

Lors de l'étude publique, les citoyens et les organismes étaient invités à intervenir et à déposer un mémoire. Une douzaine de personnes a participé aux assemblées publiques, deux intervenants se sont adressés à la commission et celle-ci a reçu un mémoire. À la suite de l'analyse des commentaires et du mémoire, la commission a formulé douze recommandations.

Recommandations et suivi

R-1

De produire en médias adaptés divers documents sur des programmes ou services s'adressant directement aux personnes ayant des limitations fonctionnelles, auditives ou visuelles (ex. le plan d'action en matière d'accessibilité universelle) et sur des programmes ou services touchant à la sécurité des citoyens en général.

Conformément au Plan d'action 2008 en matière d'accessibilité universelle, le Service des communications et des relations avec les citoyens (SCRC) s'est engagé à :

- Ajouter de nouvelles pages au site AccèsSimple destiné aux internautes ayant des limitations intellectuelles, en tenant compte des recommandations du rapport d'évaluation complété en 2006 par le Groupe Défi Apprentissage, de l'Université de Montréal. La refonte entreprise en 2007 des contenus textes, photos, éléments sonores et activates sera complétée en 2008;
- Ajouter et enrichir de nouvelles pages au site AccèsSimple, destiné aux internautes ayant des limitations intellectuelles en collaboration avec le Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI);

Par ailleurs, le SCRC maintiendra la diffusion des actualités municipales sur le PubliPhone. Il verra à diffuser dans le Zoom Culture l'information sur l'accessibilité des lieux de diffusion culturelle. Enfin, le SCRC verra à produire une brochure sur l'accessibilité universelle traduite en langage simplifié et en braille.

R-2

D'offrir sur le site Internet de la Ville des documents en format Word afin d'accommoder les personnes ayant une déficience visuelle qui utilisent des logiciels d'adaptation ne reconnaissant pas le format PDF.

Le SCRC est tout fait conscient des problématiques rencontrées par les personnes ayant une déficience visuelle. Le portail Internet de la Ville est développé et mis à jour dans le respect des normes du W3C niveau 1.

Une démarche est en cours afin d'encadrer la production et la mise en ligne des documents de la Ville qui sont trop souvent présentés en format PDF. Le format Word est une des alternatives possibles, mais qui contient son propre lot d'irritants pour l'utilisation des logiciels d'adaptation. Le format HTML en est une autre. L'encadrement qui sera proposé, au cours de l'année 2008, à l'ensemble de l'organisation municipale tiendra compte de toutes les variables pertinentes.

R-3

Outre les moyens déjà connus et mis en place par la Ville, de développer des communications récurrentes, notamment par le biais des médias ethniques, avec les communautés culturelles afin de vaincre l'isolement et de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants à la vie montréalaise.

Le SCRC s'assurera de faire parvenir les invitations à des événements de presse aux différents médias des communautés culturelles afin que ces derniers puissent suivre l'actualité municipale dans les domaines sociaux et culturels. En outre, les communiqués de presse émis par la Ville leur seront acheminés.

R-4

De tenir compte des besoins particuliers des différentes clientèles (communautés culturelles, jeunes, aînés, personnes ayant des limitations fonctionnelles, personnes isolées, etc.), notamment lors du déploiement de la campagne sur l'implantation du réseau intégré de prestation de services aux citoyens e-cité/311.

En 2008, la campagne promotionnelle du Réseau Accès Montréal s'articule en deux phases. Dans un premier temps, l'emphase sera mise sur la notoriété du Réseau Accès Montréal, et plus spécifiquement sur la composante 311. La

campagne ciblera le grand public, mais aussi différents segments de la population. À cette fin, on privilégiera l'utilisation de véhicules ayant un fort taux de pénétration dans les diverses communautés (ex. : journaux locaux et journaux des communautés culturelles), mais aussi l'arrimage avec des réseaux existants dans les milieux concernés (conseil Jeunesse par exemple). De plus, le «mix-média» vise à atteindre les clientèles cibles par de multiples moyens complémentaires.

La seconde phase de la campagne promotionnelle vise à faire connaître le portail Internet, avec, pour objectif principal d'en faire la porte d'entrée privilégiée des montréalaises et montréalais qui souhaitent obtenir rapidement informations et services (voir aussi R-1 et R-7).

R-5

Dès 2008, de développer et produire, en collaboration avec les arrondissements, des campagnes publicitaires fortes mettant en valeur les atouts de la Ville de Montréal. Ces campagnes devront être développées en fonction des priorités définies par l'administration municipale et des grands enjeux montréalais.

ET

R-6

D'assurer un arrimage plus efficace et une mise en commun de l'expertise entre les différents services de communication (arrondissements et services corporatifs), notamment pour le développement de campagnes à portée montréalaise (ex. augmentation des heures d'ouverture des bibliothèques, plan de transport, plan d'action famille, etc.).

Les campagnes d'information de publicité et de relations publiques devront projeter l'image d'une ville qui a une vision claire de son développement, axée vers la réalisation de son plein potentiel et centrée sur les besoins de ses citoyens. Il s'agit de mettre en valeur :

- 1) une ville en action pour les familles;
- 2) une ville en action, prospère et dynamique;
- 3) une administration performante au service de ses citoyens.

Une grande campagne de publicité est prévue pour l'année 2008 : Habiter Montréal; il s'agit d'inviter les jeunes familles à s'établir à Montréal en tenant compte des aspects : l'offre d'habitation, la sécurité, le transport, les parcs.

Plusieurs campagnes de promotion seront réalisées avec le concours des arrondissements, dont les campagnes suivantes :

- Propreté et embellissement : il s'agit d'inciter les citoyens et les commerçants à participer aux efforts de la Ville à cet égard;
- Réseau Accès Montréal : en particulier la nécessité de faire connaître la ligne 311.

Par ailleurs, tous les dossiers prioritaires de la Ville feront l'objet d'une stratégie intégrée de communication que ce soit le déploiement du plan de transport ou la réalisation des grands chantiers.

R-7

De promouvoir davantage auprès des citoyens les prestations de services électroniques de la Ville de Montréal, offertes grâce à la e-cité, (ex. paiement de constat d'infraction en ligne) afin d'en optimiser leur utilisation et de veiller à la promotion adéquate des phases subséquentes de la e-cité.

Dans le cadre de la promotion du nouveau Réseau Accès Montréal, comprenant les volets comptoirs de services, 311 et e-Cité, la Ville met d'abord l'emphase, en début d'année sur la notoriété du nouveau 311. Une fois cet objectif atteint, les efforts seront mis sur la promotion des services en ligne. L'objectif étant que le guichet Internet devienne le guichet le plus prisé des citoyens et citoyennes montréalais.

Par ailleurs, tous les autres outils ou support de communication devront être exploités à cette fin. C'est ainsi que le nouveau constat d'infraction universel de la Ville réfère prioritairement les citoyens vers : ville.montréal.qc.ca.

Nous souhaitons généraliser les pratiques semblables.

R-8

De voir, de façon prioritaire, en étroite collaboration avec les arrondissements, à l'implantation du volet Loisirs en ligne qui vise à présenter sur le site Internet l'offre en sports et loisirs de la Ville de Montréal, à procéder aux inscriptions en ligne et à optimiser les réservations de plateaux.

Notre plan d'action est le suivant :

- Printemps 2008 : Mise à niveau du système existant et saisie des informations de l'offre de services de loisirs de tous les arrondissements de la Ville.
- Été 2008 : Diffusion, dans le portail de la Ville, de l'offre de services de loisirs de tous les arrondissements.

- Été 2008 : Inscription des citoyens dans la banque de données du système et inscription aux activités offertes par la Ville et par certains partenaires. L'inscription aux activités s'effectuera au comptoir de service des arrondissements ainsi que chez des partenaires.
- Décembre 2008 : Inscription, par Internet, des citoyens aux activités et réservation de plateaux en ligne.

Il est à noter que les phases « inscription en ligne » et « réservation de plateaux » sont réalisées avec 11 arrondissements partenaires et le Complexe sportif Claude-Robillard. Les autres arrondissements ayant décliné leur participation à la première phase de ce projet seront à nouveau invités à intégrer « Loisirs en ligne » au début de 2009.

R-9

De revoir la formule de la Carte Accès Montréal, en considérant l'option de la carte de citoyen unique, afin de favoriser son utilisation optimale et de nouvelles adhésions.

Un projet est actuellement à l'étude et un comité de gouvernance comprenant des représentants des services corporatifs et des arrondissements est sur le point d'être mis sur pied.

Le SCRC souhaite obtenir une autorisation du comité exécutif pour aller en appel de propositions pour le développement d'un partenariat dès le printemps 2008.

À la réception des propositions d'éventuels partenaires, la Ville sera en mesure de prendre une décision finale dans ce dossier et d'établir un échéancier d'implantation de la nouvelle carte Accès Montréal.

R-10

D'identifier, annuellement et rétroactivement pour 2007, en collaboration avec le Service des finances, l'ensemble des budgets alloués aux communications, et ce, par service, direction, programme, projet et/ou secteur d'activités. La ventilation de ces budgets doit également être faite selon qu'il s'agisse de communications internes, externes, de relations médiatiques ou de contrats à l'externe¹.

Afin de répondre à cette demande, le SCRC a entrepris plusieurs démarches parallèles avec le soutien de la Direction générale et du Service des finances et ce, afin d'identifier les budgets alloués aux communications.

¹ Par la notion de budget, la commission entend également les dépenses reliées aux champs d'activité concernés

Ainsi, selon les données recueillies, pour l'année 2007 les services corporatifs ont effectué des dépenses en communication pour les montants ci-après et dans les catégories suivantes :

➤ dépenses en services professionnels :	233 000 \$
➤ dépenses en placements médias :	268 000 \$
➤ dépenses en produits de communication externe et interne :	2 525 300 \$

Ces données ont été recueillies en recoupant divers types d'information, soit l'information fournie par les services ou par l'entremise du système comptable de la Ville.

Par ailleurs, pour 2008, le SCRC a entrepris une démarche de planification des activités de communication, qui l'a conduit à identifier, avec l'aide de ses clients, les budgets associés aux projets de communication selon les priorités du Budget 2008.

Vous trouverez, à cet effet à l'annexe 1, un document intitulé «Récapitulatif des budgets associés aux projets de communication selon les priorités du Budget 2008». Ce document permet d'identifier les sommes budgétaires nécessaires et prévues pour la réalisation de ces activités.

Notons que ces données s'ajoutent au Budget global du SCRC au montant de 17 737 000 \$ (Rémunération : 9 814 000 \$ et Autres : 7 923 000 \$).

R-11

En partenariat avec les arrondissements, d'établir des indicateurs de performance afin de vérifier la satisfaction des citoyens et afin de mieux cerner leurs besoins.

Dans le cadre de la mise en place du nouveau Réseau Accès Montréal, un encadrement administratif intitulé Gestion du réseau Accès Montréal – C-OG-SDG-D-07-001 a été approuvé et diffusé par le directeur général, monsieur Claude Léger.

Cet encadrement identifie plusieurs responsabilités pour le SCRC. Entre autres :

- Représenter la Direction générale dans l'exercice de reddition de compte au comité exécutif sur la gestion des demandes de citoyens;
- Rendre disponible son expertise interne afin de soutenir les arrondissements, les services corporatifs et la Direction générale dans le cadre du processus de reddition de compte;
- Animer, en collaboration avec les arrondissements et les services corporatifs, une démarche d'amélioration continue de la qualité des services aux citoyens;

- Analyser et produire un rapport pour la Direction générale sur l'état de la gestion des demandes de citoyens;
- Coordonner la planification et la mise en œuvre par les arrondissements et les services corporatifs d'un plan d'amélioration continu de la prestation des services aux citoyens.

Enfin, l'encadrement précise :

« Comme le rendement de la prestation de services des arrondissements et des services corporatifs, la satisfaction des citoyens doit être mesurée sur une base permanente pour :

- évaluer la prestation de services des guichets d'accès (téléphone, comptoir, Internet, courrier) du Réseau Accès Montréal du point de vue de la population;
- évaluer la prestation de services directs ou indirects des autres unités d'affaires des arrondissements et des services corporatifs du point de vue de la population;
- identifier les besoins et les attentes de la population;
- connaître les opinions des citoyens sur leurs expériences avec les services municipaux de manière à pouvoir cibler et prioriser les interventions d'amélioration des services ou gérer leurs attentes. »

Conséquemment, le SCRC procédera à un appel d'offres public afin de retenir les services professionnels d'une firme de recherche et évaluation. Un sondage annuel auprès des citoyens et citoyennes sera ainsi réalisé et les résultats obtenus seront complémentaires aux indicateurs de gestion du Réseau Accès Montréal.

R-12

D'élaborer des stratégies, en collaboration avec les arrondissements, visant à développer davantage la démocratie participative.

Dans le cadre du projet e-Cité, pour le volet « rendre plus transparente l'Administration municipale » et le volet « rapprocher la Ville de ses citoyens », le SCRC a développé le Conseil Virtuel, dont les différentes phases incluent :

- « Accès aux documents des instances »

Le système permet aux élus de consulter en ligne les documents nécessaires pour le fonctionnement des conseils : ordres du jour, documents décisionnels, procès verbaux. La Direction du greffe incite de la sorte les élus à réduire leur consommation de papier dans un souci de développement durable. Dans un deuxième temps, le public peut consulter les ordres du jour

et les procès verbaux. Cette application est également à la disposition des conseils d'arrondissement qui souhaite l'utiliser.

- « Diffusion des séances »

Les délibérations du conseil municipal sont enregistrées sur vidéo numérique et retransmises sur le site Web deux jours suivant la séance. L'internaute peut sélectionner la partie de la séance qui l'intéresse en fonction de l'ordre du jour. Les enregistrements sont par la suite conservés aux archives.

- « Questionnaire en ligne »

Une application de sondage en ligne sur le portail Internet qui permet à la Ville de sonder les nombreux visiteurs dans une perspective globale ou sectorielle.

- « Démocratie participative »

Cette initiative repose sur la possibilité de mettre en œuvre un forum de discussion et une fonction de gestion en ligne pour acheminer directement les questions des citoyens aux élus.

Le SCRC a développé plusieurs outils de communication pouvant être utiles dans le cadre d'une démocratie participative. Toutefois, avant d'activer un forum de discussion, il serait prudent de réfléchir à la mise en place d'un certain nombre de balises qui viendrait encadrer l'utilisation de cet outil. Cette mesure de sécurité diminuerait les risques d'utilisation à mauvais escient et contrerait, entre autres, la diffusion de propos haineux, diffamatoires ou vexatoires qui peuvent se retrouver sur un tel forum. La mise en place d'un tel encadrement implique l'investissement de ressources humaines et la création de procédures précises afin de contrôler l'information et sa circulation et, selon le cas, par l'application d'une censure envers les propos calomnieux et vexatoires. Bien que la Ville ne soit pas responsable de tels propos, leur diffusion ternirait l'image de la Ville et entacherait le processus de démocratie participative.

Par ailleurs, en 2008, le SCRC révisera le système de téléphonie automatisée 87- Accès et les préoccupations de la commission seront prises en compte. Enfin, des fonctionnalités de bulletin électronique avec abonnement sont également disponibles sur le portail Internet de la Ville.

ANNEXE 1

Récapitulatif des budgets associés aux projets de communication selon les priorités du Budget 2008

Récapitulatif des budgets associés aux projets de communication selon les priorités du Budget 2008

VILLE

Priorités du Budget 2008	Budget de communication prévu (19-02-08)
1. Rénover et moderniser nos infrastructures (eau, routes)	352 000 \$
2. Prendre soin des familles et assurer leur sécurité (offre logement, rues & métro, sports & loisirs)	185 500 \$
3. Faire rayonner la culture et le patrimoine	308 300 \$
4. Prendre parti pour des transports collectifs et actifs	155 000 \$
5. Réaliser le Montréal de demain	193 700 \$
6. Protéger l'environnement et embellir la ville (PDGMR, propreté, milieux naturels, gaz à effet de serre)	750 400 \$
7. Rapprocher la Ville de tous les citoyens	210 000 \$
8. Offrir une administration performante	104 000 \$
Sous-total Priorités du Budget 2008	2 258 900 \$
Autres	
9. Développement social et diversité	111 000 \$
10. Relations internationales	A venir
Sous-total Autres	111 000 \$
Total	2 369 900 \$

Note :

Ce récapitulatif est en date du 19 février 2008. Il ne comprend pas les budgets de communication qui sont à venir, dont notamment :

- 2,5 M \$ pour Habiter Montréal (pour 2 ans)
- 500 000 \$ pour la campagne de propreté
- 370 000 \$ pour le Quartier des spectacles
- 445 000 \$ supplémentaires pour le Plan de transport