

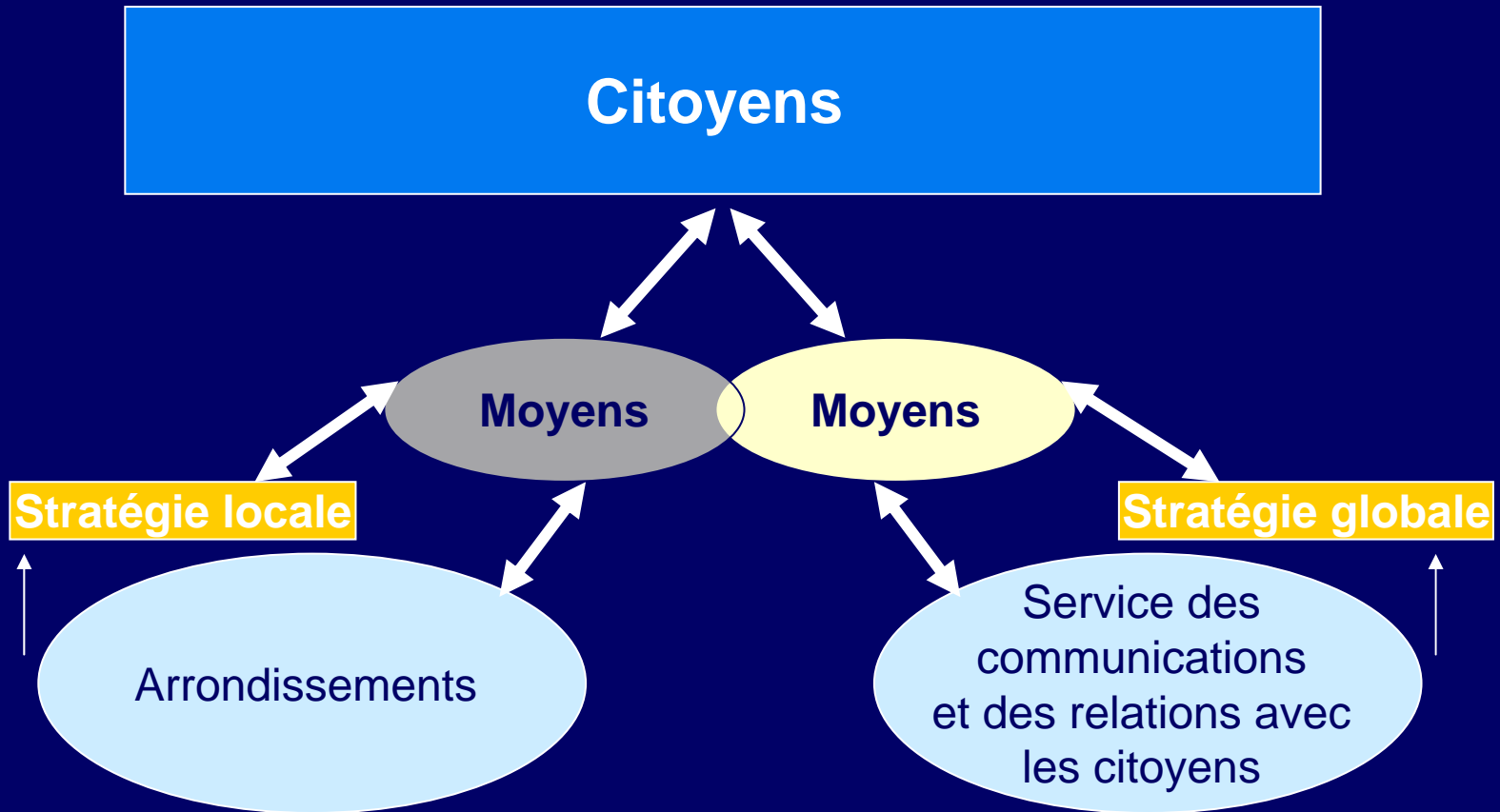
Le Service des communications et des relations avec les citoyens

Présentation

Commission permanente du conseil sur
les services aux citoyens

Novembre 2007

Les communications à la Ville de Montréal





Mission

- Développer une vision stratégique des communications afin de contribuer au devenir et au rayonnement de Montréal;
- Contribuer à l'amélioration des services aux citoyens;
- Optimiser l'offre de la Ville au plan des services transactionnels et des services d'information directs aux citoyens;
- Fournir une expertise-conseil et un soutien opérationnel en matière de communication afin d'assurer la visibilité des projets et des réalisations de la Ville auprès des diverses clientèles internes et externes.



Principaux mandats Communications

- ❑ Élaborer une programmation annuelle des activités de communication en fonction des priorités de la Ville;
- ❑ Développer des plans de communication en fonction des axes d'intervention de la Ville;
- ❑ Offrir à ses clients des services en matière de communications stratégiques;
- ❑ Offrir une expertise-conseil et un soutien opérationnel aux arrondissements, aux services corporatifs, à la direction général et au Cabinet;



Principaux mandats Communications (2)

- Assurer la cohérence des messages dans l'ensemble de ses activités de communications et promouvoir une image forte de la Ville de Montréal;
- Assurer le leadership des projets de la Ville et impliquer à la fois les communications corporatives, les services corporatifs et/ou les arrondissements;
- Développer des stratégies et des outils destinés aux employés.



Principaux mandats Communications (3)

- ❑ Exercer une vigie, proposer des normes, des politiques et des indicateurs de performance entres autres, en matière de communication et de qualité de service à la clientèle.
- ❑ Développer et entretenir des liens avec les représentants de la presse (organiser des événements médiatiques, rédiger allocutions et communiqués, etc.)
- ❑ Offrir à ses clients des services en matière de conception graphique, d'impression numérique, de diffusion.



Principaux mandats

Relations avec les citoyens

- Développer la e-Cité pour offrir un guichet de services électroniques performant à la population et permettre à la Ville de réviser certains de ses processus d'affaires;
- Assurer la réponse aux demandes d'information, requêtes et plaintes des citoyens et citoyennes et assurer les communications opérationnelles;



Principaux mandats

Relations avec les citoyens (2)

- Gérer les activités du Centre de services 311 ouvert 24/7, 365 jours par année;
- Être responsable des outils corporatifs et des sources d'information qui alimentent le réseau d'information destiné aux citoyens de la Ville;
- Animer une démarche d'amélioration continue de la qualité de services aux citoyens en collaboration avec les arrondissements, les services corporatifs et les organismes partenaires;



Principaux mandats

Relations avec les citoyens (3)

- Développer un nouveau concept pour la Carte Accès Montréal;
- Maintenir une veille stratégique portant sur la satisfaction des citoyens, l'évolution des besoins, les attentes, les motifs d'insatisfaction;



Enjeux

- Connaissance des clientèles :
 - Mieux connaître les clientèles afin de mieux cibler nos interventions (Ex: habitudes de vie, connaissances des services offerts);
 - Mesurer la satisfaction des citoyens par rapport aux services offerts;



Enjeux (suite)

- Services aux citoyens :
 - Assurer l'amélioration continue de l'accessibilité et de la qualité des services.



Enjeux (suite)

□ Communication

- Stratégique : La Ville prend la place qui lui revient
- Permanence : La Ville communique de façon constante et continue
- Image : La Ville déploie une image de marque forte
- Diversité : La Ville utilise des moyens de communications variés et complémentaires adaptés aux clientèles à rejoindre
- Messages : Les messages sont convergents et mieux intégrés.
- Équité : Contribuer à assurer l'équité entre les citoyens des divers arrondissements



Enjeux (suite)

□ Gestion

- Optimisation des ressources : réviser l'allocation des ressources en communication en fonction des priorités de l'Administration
- Planification : revoir le management des grands dossiers pour assurer la qualité et la cohérence de nos interventions
- Collaboration : Travailler davantage en synergie et en complémentarité avec les arrondissements