OPERATIONMONTREAL.NET

BILAN

PROGRAMME D'ACCROISSEMENT DE LA PROPRETÉ 2009

Montréal

Table des matières

Sommaire exécutif **1**

Introduction **3**

L'accroissement des activités de propreté **5**

Les brigades de propreté **7**

- Répartition territoriale des brigadiers 8

Les graffitis sur le domaine privé **9**

- Les murales. 10

La réglementation **11**

Les activités de corvées **12**

- Les objectifs 12
- Les actions qui ont été menées en 2009 12

Médias et communications. **15**

- La mise en contexte 15
- La campagne d'affichage 15
- Les événements médiatiques 16

Les indicateurs de performance **18**

- L'évaluation visuelle de la propreté des rues 18
- Les requêtes et plaintes des citoyens 21
- Les constats d'infraction de propreté. 24

Les ententes de partenariat de service **27**

Conclusion **29**

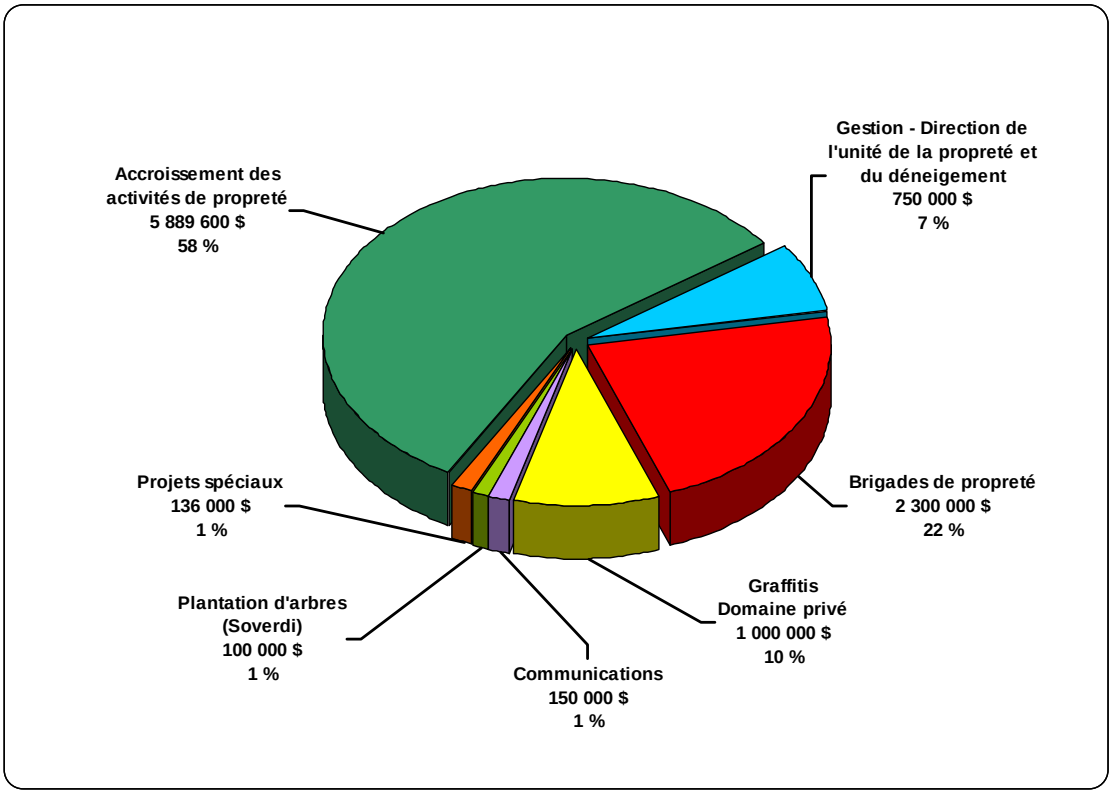
Annexe 1 : Les 29 tronçons de rues sélectionnés pour l'évaluation visuelle de la propreté 31

Annexe 2 : Règlement sur la propreté 33

Annexe 3 : Grille d'évaluation – Propreté du domaine public 35

Annexe 4 : Les ententes de partenariat de service 39

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE PROPRETÉ EN 2009



N. B. Toutes ces dépenses s'additionnent au budget régulier annuel de la propreté des 19 arrondissements, totalisant 56 M$.

Selon la représentation graphique ci-dessus, nous observons que trois activités occupent une place prépondérante dans la répartition budgétaire accordée aux 19 arrondissements.

L'accroissement des activités liées à la propreté, la présence des brigades de propreté sur l'ensemble du territoire montréalais et le programme de nettoyage des graffitis sur le domaine privé représente 90 % du budget total de 10 325 600 $.

Les autres dépenses se résument aux activités suivantes : la gestion de la Direction de l'unité de la propreté et du déneigement, les activités de communication, les projets de plantation d'arbres par la SOVERDI et les projets spéciaux.

Introduction

L'année 2009 représente déjà la quatrième année d'existence de l'Unité de la propreté et de l'entretien, renommée en 2008, Direction de l'unité de la propreté et du déneigement sous la responsabilité du Service des infrastructures, du transport et de l'environnement (SITE). Le rôle de l'Unité consiste à assurer la mise en œuvre et le suivi des orientations prioritaires du maire et du comité exécutif et à favoriser la coordination des actions avec et entre les arrondissements, les services municipaux et les partenaires.

Depuis 2006, l'Administration municipale a accordé un montant annuel de plus de 10 M$ pour l'accroissement de la propreté. En décembre 2006, elle adoptait le programme de propreté d'une durée de quatre ans, couvrant ainsi la période de 2007 à 2010. Ce programme proposait 29 recommandations regroupées sous trois thèmes : le comportement des citoyens, l'organisation du travail et l'inspection ainsi que la réglementation. Aujourd'hui, près de 60 % du contenu du programme a été mené à terme grâce aux efforts concertés de l'Unité, des arrondissements et des partenaires internes et externes.

En cette quatrième année du programme, les résultats apparaissent supérieurs à ceux de l'année dernière. En effet, les sommes allouées aux arrondissements se sont révélées profitables à l'augmentation des efforts principalement dans trois activités : l'accroissement des activités de propreté, les brigades de propreté et le nettoyage des graffitis sur le domaine privé. Celles-ci ont favorisé la diminution du nombre de requêtes de 11 % et de 34 % pour les plaintes des citoyens.

C'est donc dans ce contexte très positif que l'Unité de la propreté et du déneigement dépose son *Bilan du programme d'accroissement de la propreté 2009.*

L'accroissement des activités de propreté

L'activité ayant le poste budgétaire le plus important (5 889 600 $) et qui représente près de 60 % du budget total, vise à augmenter les activités de propreté. Cela se traduit par une série d'opérations diversifiées nécessaires à l'amélioration du niveau de propreté à Montréal. Ces mesures prévoient, entre autres, l'acquisition et/ou le remplacement d'équipements spécialisés, l'augmentation de la fréquence des passages des balais motorisés, le renforcement de la vidange des paniers de rue, de la récupération des encombrants, etc.

Pour l'ensemble des 19 arrondissements, 62 % du budget relié à ces activités est affecté à la main-d'œuvre et 38 % est consacré à l'équipement (location de machinerie).

Arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension
Le 4 septembre 2009

Arrondissement de Ville-Marie
Le 25 juin 2009

Coût de l'activité : 5 889 600 $ (58 % du budget)

Les brigades de propreté

En 2009, l'Unité de la propreté et du déneigement a embauché et déployé plus de 189 brigadiers dans les 19 arrondissements de Montréal du mois de mai au mois d'octobre.

2006 **120** brigadiers dans l'arrondissement de Ville-Marie dont la mission comprenait à la fois des tâches de nettoyage, de sensibilisation et d'éducation des citoyens.

2007 **189** brigadiers couvrant l'ensemble de la métropole dont une délégation de 13 étudiants français dans l'arrondissement de Ville-Marie.

2008 **193** brigadiers dans les 19 arrondissements dont une délégation française de 9 étudiants dans l'arrondissement de Ville-Marie.

2009 **189** brigadiers dans les 19 arrondissements dont 64 étudiants embauchés en collaboration avec le programme carrière été du gouvernement du Canada. Cette année, il y eu moins de brigadiers qu'en 2008, cependant, la période de présence a été plus longue.

- Dans les arrondissements du centre-ville, les brigades ont été déployées dès le début du mois de juin pour se prolonger jusqu'à la mi-septembre ;
- Dans l'arrondissement de Ville-Marie, les activités ont débuté dès le 3 mai et la présence des brigadiers a été maintenue pour trois mois supplémentaires, de août à novembre ;
- Lors du projet pilote de fermeture de la rue Sainte-Catherine, entre les rues Saint-Hubert et Papineau, quatre brigadiers ont été assignés quotidiennement à maintenir la propreté des lieux, particulièrement dans le parc Émilie-Gamelin et ses abords.

Jeunes brigadiers en action dans l'arrondissement de Ville-Marie

RÉPARTITION TERRITORIALE DES BRIGADIERS

Arrondissement	Nombre d'auxiliaires et de brigadiers
Ahuntsic-Cartierville	4
Anjou	0
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	11
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	2
Lachine	5
LaSalle	4
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	7
Montréal-Nord	4
Outremont	2
Pierrefonds-Roxboro	2
Plateau-Mont-Royal	25
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	5
Rosemont – La Petite-Patrie	12
Saint-Laurent	4
Saint-Léonard	4
Sud-Ouest	18
Verdun	4
Ville-Marie	64
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	12
Total	**189**

Coût de l'activité : 2 300 000 $ (22 % du budget)

Les graffitis sur le domaine privé

En 2008, les autorités municipales demandaient aux arrondissements de mettre l'accent sur la lutte aux graffitis sur le domaine privé. En conséquence, en 2009, l'Unité de la propreté et du déneigement leur accordait une somme de 887 000 $ à laquelle les arrondissements ont ajouté une somme de 824 300 $. Plus de 95 000 m^2 ont été nettoyés sur le domaine privé.

La Ville de Montréal allouait une contribution financière totalisant 49 600 $ pour la création de deux murales en partenariat avec l'organisme MU. Ces murales furent réalisées aux Habitations Jeanne-Mance dans le cadre de son 50e anniversaire. De plus, une somme de 10 000 $ a complété un montage financier afin de réaliser une murale en céramique dans le secteur Sainte-Marie. Enfin, une somme de 15 000 $ a servi à réaliser des activités de prévention avec les organismes suivants : le Café graffiti, la Maison des jeunes de Lachine, Prévention NDG, Under Pressure, la Mise au Jeu et MU.

L'Unité de la propreté et du déneigement a animé le comité de partenaires pour le centre-ville, qui a coordonné la réalisation des activités suivantes :

- Le ministère des Transports du Québec : nettoyage des autoroutes 15, 20, 40 et 720 ;
- Postes Canada : nettoyage de boîtes aux lettres au centre-ville ;
- La compagnie CBS Affichage : 302 abribus et 37 panneaux d'affichage ont été rénovés. Augmentation de la fréquence de nettoyage des abribus dans l'arrondissement de Ville-Marie ;
- La Société de transport de Montréal : 3 M$ consacrés au nettoyage des graffitis ;
- Stationnement de Montréal : nettoyage de 1 500 bornes payantes ;
- Bell Canada : interventions sur les cabines téléphoniques publiques ;
- Le Service de police de la Ville de Montréal par l'entremise de ses postes de quartier 15, 37 et 38 : 281 accusations et 65 arrestations en lien avec la lutte aux graffitis et à l'affichage sauvage.

Coût de l'activité : 961 000 $ (10 % du budget)

LES MURALES

Dans le cadre des célébrations du 50e anniversaire des Habitations Jeanne-Mance (HJM), l'organisme MU a réalisé deux murales d'une dimension de 35 pi par 40 pi chacune. Ces murales donnent sur le boulevard de Maisonneuve Est, entre les rues Sanguinet et Saint-Dominique. Elles ont été crées par deux artistes de la ville de Philadelphie (Phillip Adams et David Guinn) et elles représentent deux saisons, l'automne et hiver. L'inauguration de ces murales s'est déroulée lors d'une conférence de presse le 18 septembre 2009.

La murale d'automne

La murale d'hiver

La réglementation

En mars 2008, un comité de travail regroupant les représentants des arrondissements, déposait une proposition de réglementation harmonisée en matière de propreté et la soumettait aux arrondissements pour adoption.

À ce jour, selon l'information disponible, 13 des 19 arrondissements ont adopté une nouvelle réglementation sur la propreté, reprenant l'essentiel du règlement harmonisé préparé par l'Unité de la propreté et du déneigement. Deux autres arrondissements ont enclenché le processus en vue de l'adoption en 2010. (Annexe 1).

C'est donc près de 80 % des arrondissements qui ont donné suite à notre proposition d'harmonisation de la réglementation en matière de propreté.

Coût de l'activité : 0 $

Les activités de corvées

Dans le cadre du programme de propreté 2009, l'Unité de la propreté et du déneigement a mis l'accent sur la responsabilisation des citoyens en matière de propreté.

LES OBJECTIFS

- Mobiliser les citoyens face à leur environnement en continuité avec la campagne « Ménage ton voisinage » de 2008 ;
- Développer le civisme et la réappropriation de l'espace urbain par les citoyens (*Plan stratégique du développement durable de la collectivité Montréalaise*, action 2-13).

LES ACTIONS QUI ONT ÉTÉ MENÉES EN 2009

- Rassembler les données sur le site Internet OPÉRATION**MONTRÉAL**.NET : inscription des groupes de corvées (groupes de citoyens, entreprises, organismes, etc.) par un formulaire en ligne ;
- Offrir un « kit de corvées » gratuitement à chaque groupe inscrit : distribuer aux groupes et/ou entreprises une trousse comprenant des sacs poubelles, des gants en tissu et en latex ainsi que des tee-shirts aux couleurs de la campagne « Ménage ton voisinage » pour environ 25 personnes par corvée. Aussi, de l'équipement nécessaire au nettoyage, tels que des petits balais, des porte-poussière, des râteaux, des cannes à rebuts avec pinces ainsi qu'une trousse de premiers soins, ont également été prêtés à tous ceux qui ont réalisé des activités de propreté.

- Participer aux corvées de propreté de la manière suivante :
  - Présence des brigadiers de la propreté et soutien logistique au besoin en collaboration avec les arrondissements concernés ;
  - Lien entre les partenaires, les entreprises et les arrondissements ;
  - Relations médias au besoin.

Arrondissement de Saint-Léonard
Le 24 avril 2009

Corvée du Domaine Chartier
Le 7 juin 2009

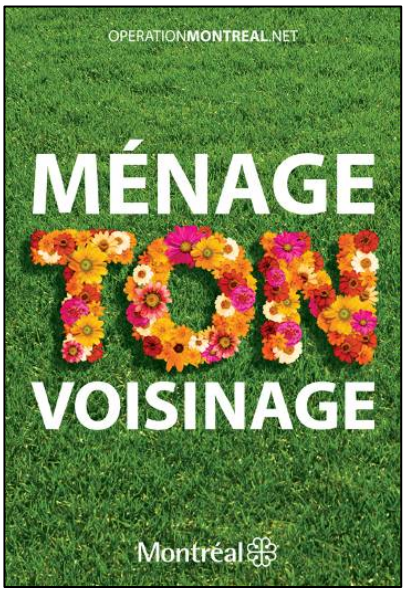
Nombre de corvées inscrites sur le site OpérationMontréal.net et réalisées dans les arrondissements		
Ahuntsic-Cartierville	5	6%
Anjou	1	1%
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	8	10%
Île-Bizard – Sainte-Geneviève	2	3%
Lachine	3	4%
LaSalle	0	0%
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	7	9%
Montréal-Nord	0	0%
Outremont	0	0%
Pierrefonds-Roxboro	2	3%
Plateau-Mont-Royal	4	5%
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	3	4%
Rosemont – La Petite-Patrie	2	3%
Saint-Laurent	1	1%
Saint-Léonard	3	4%
Sud-Ouest	13	17%
Verdun	1	1%
Ville-Marie	16	21%
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	6	8%
Total	**77**	**100%**

Du mois d'avril au mois d'octobre 2009, 77 groupes, organismes sans but lucratif, entreprises et citoyens, se sont inscrits à l'activité de corvées de propreté sur le site Internet OPÉRATION**MONTRÉAL**.NET. Plus de 3 000 participants ont été impliqués activement dans la réalisation de ces 77 corvées, réparties dans 15 arrondissements.

En novembre, la Ville de Montréal procédait à la remise de 92 certificats de reconnaissance signés par le maire de Montréal, M. Gérald Tremblay.

Coût de l'activité : 50 000 $ (0,5 % du budget)

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION « MÉNAGE TON VOISINAGE »



LA MISE EN CONTEXTE

La campagne d'embellissement s'inscrivait dans le cadre du *Programme de la propreté et de l'entretien 2007-2010*. Le message ainsi véhiculé dépassait la notion de propreté pour y ajouter celle d'embellissement. La campagne invitait donc les Montréalais à poser des gestes concrets pour rendre leur environnement immédiat plus propre et plus beau et représentait un bel exemple d'action concertée : un message, un slogan et une signature pour tous.

LA CAMPAGNE D'AFFICHAGE

- Début de la campagne annuelle de propreté le 5 mai 2009 et se poursuivant durant tout l'été avec une période plus intense en mai jusqu'à la mi-juin ;
- Réutilisation, pour une deuxième année consécutive, du visuel « Ménage ton voisinage » version embellissement pour la campagne 2009 ;
- Affichage sur 134 colonnes de rues et 20 panneaux verticaux pendant une période de sept semaines ;
- Pose de 132 affiches sur le côté des autobus de la STM et 52 affiches sur une face des abribus pendant une période de 5 semaines ;
- Installation des 240 oriflammes de la version « Embellissement » pour toute la période estivale.

LES ÉVÉNEMENTS MÉDIATIQUES

- Le 9 avril 2009 : lancement du grand ménage du printemps de la Ville de Montréal. Le grand ménage printanier est une opération d'envergure, s'étalant sur une période de quatre à six semaines, à laquelle participent tous les arrondissements et qui permet d'effacer les dernières traces de l'hiver. Plus de 750 employés et 255 machines ont été mobilisés.

- Le 5 mai 2009 : lancement de la campagne annuelle de propreté « Ménage ton voisinage ». Cette campagne, qui revient pour une deuxième année consécutive sur le territoire de la Ville et qui est lancée conjointement dans 15 arrondissements, vise à sensibiliser la population à la propreté et à l'embellissement de son environnement immédiat.

- Le 19 mai 2009 : l'Administration municipale, via l'Unité de la propreté et du déneigement, a mis à la disposition des groupes de citoyens, entreprises et organismes, des trousses de corvées gratuites afin d'encourager; la participation citoyenne et sociétale dans les campagnes de propreté à Montréal. Pour la saison estivale 2009, plus de 127 trousses ont été remises à tous ceux qui ont organisé et/ou participé à une corvée.

- Le 21 mai 2009 : lancement de l'opération enlèvement des graffitis dans les arrondissements du centre-ville. Les résultats obtenus dans l'enlèvement des graffitis révèlent que les investissements soutenus portent fruits. La récidive observée depuis 2006 a diminué de 50 % à 15 % au centre-ville. Au total, en trois ans, la Ville a effacé une surface de 541 000 m^2 de graffitis sur les domaines public et privé, soit l'équivalent de près de 100 terrains de football.

- Le 13 juin 2009 : de concert avec les commerçants, les résidents ainsi que tous les acteurs clés sur le territoire de la Société de développement du boulevard Saint-Laurent (SDBSL), le maire Gérald Tremblay a participé à une corvée de nettoyage du boulevard Saint-Laurent et a annoncé le retour des Brigades de propreté dans les rues de Montréal.

- Le 29 juin 2009 : « Déménagement du 1er juillet ». À l'approche de la période des déménagements, la Ville a invité les citoyens montréalais à disposer de leurs déchets et vieux meubles de façon écologique, afin de maintenir la ville propre. Une multitude de services sont offerts par la Ville de Montréal durant cette période : six écocentres pour la disposition d'objets encombrants, de résidus domestiques dangereux et tout autres résidus d'origine résidentielle, collecte d'objets volumineux et réemploi de divers objets.

- Le 8 août 2009 : pour une deuxième année consécutive, la Ville de Montréal s'est associée à l'événement *Under Pressure* afin de mieux joindre les jeunes et les sensibiliser davantage aux conséquences des graffitis illégaux et à l'existence de pratiques alternatives, comme l'utilisation de murs autorisés. Les murales, en plus de contribuer à embellir l'espace, la rue, le quartier, permettent aux graffiteurs de s'exprimer et de transmettre cette pratique d'une manière beaucoup plus positive.

- Le 5 septembre 2009 : 10e édition de la Journée de nettoyage du Quartier chinois, organisée par le Service à la famille chinoise du Grand Montréal, en collaboration avec la Ville de Montréal. La Journée de nettoyage du Quartier chinois est une véritable tradition à laquelle s'affairent plus d'une centaine de bénévoles chaque année (résidents, organismes et commerçants du Quartier chinois et des alentours) et qui permet de rendre plus beau et plus propre ce quartier hautement fréquenté par les Montréalais et les touristes.

  À l'instar de cette corvée bien établie, la Brigade de propreté contribue également au maintien de la propreté dans le Quartier chinois. Sa présence quotidienne tout au cours de l'été, tout comme dans les secteurs névralgiques de la métropole, permet d'assurer la propreté sur le domaine public en complémentarité avec le travail des employés cols bleus. Au cours de cette journée, la Ville a offert des trousses de corvée et a prêté l'équipement nécessaire au nettoyage.

Coût de l'activité : 150 000 $ (1 % du budget)

Les indicateurs de performance

Tout au long de la saison estivale, L'Unité de la propreté et du déneigement a produit et transmis aux 19 arrondissements six rapports mensuels permettant d'exposer les résultats des différents indicateurs de performance relatifs à la propreté. Ces indicateurs, identifiés dès 2006, sont les suivants :

- L'évaluation visuelle de la propreté des rues par l'Unité de la propreté et du déneigement ;
- Le nombre de requêtes et de plaintes des citoyens recueilli par le Centre de service 311 ;
- Le nombre de constats d'infraction émis par les inspecteurs.

L'ÉVALUATION VISUELLE DE LA PROPRETÉ DES RUES

L'évaluation visuelle de la propreté s'est faite sur 29 tronçons de rues sélectionnés dans 10 arrondissements. La sélection par arrondissement est constituée d'une rue commerciale et ses attenantes, d'une rue artérielle et d'une rue résidentielle. L'échantillonnage des rues a été basé selon la fréquentation et la visibilité de la rue. Le choix des arrondissements s'est fait aléatoirement (Annexe 1).

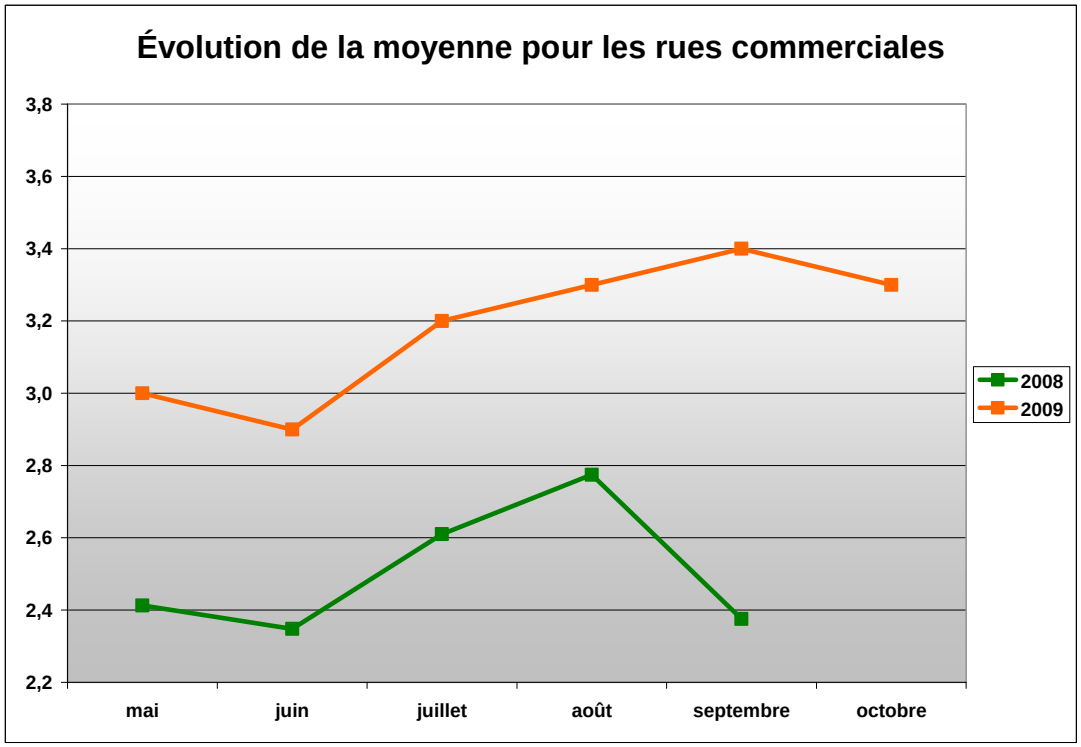
De mai à octobre, l'équipe de l'Unité de la propreté et du déneigement a effectué 4 inspections visuelles par mois dans chacun des arrondissements sur les 29 tronçons sélectionnés, ce qui représente près de 700 points de vérification pour la saison estivale 2009. Les inspections ont été planifiées en fonction du respect de l'horaire de passage du balai mécanique dans chaque arrondissement. Les notes ont été attribuées selon la grille d'évaluation présentée à l'Annexe 3. Il est à noter que chaque inspection est accompagnée d'un reportage photo qui a été distribué aux arrondissements intéressés.

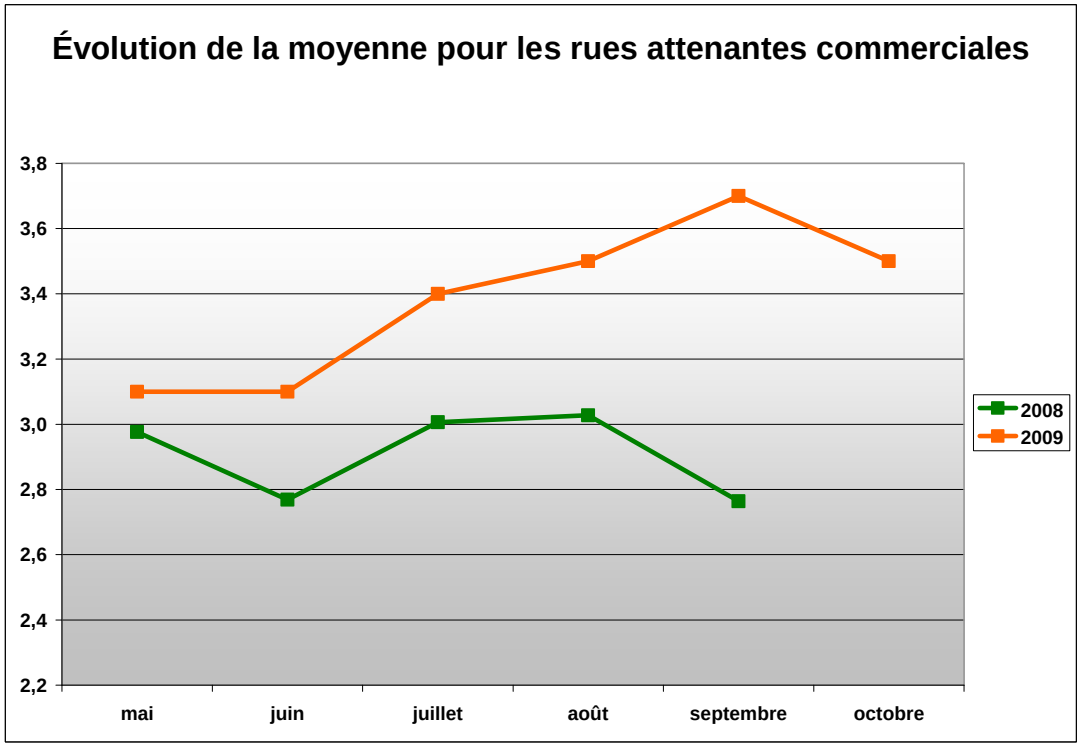
À la page suivante, nous présentons sous forme graphique les résultats de l'évolution de la moyenne des notes pour chacune des catégories de rues évaluées et nous comparons ces notes à celles obtenues en 2008.

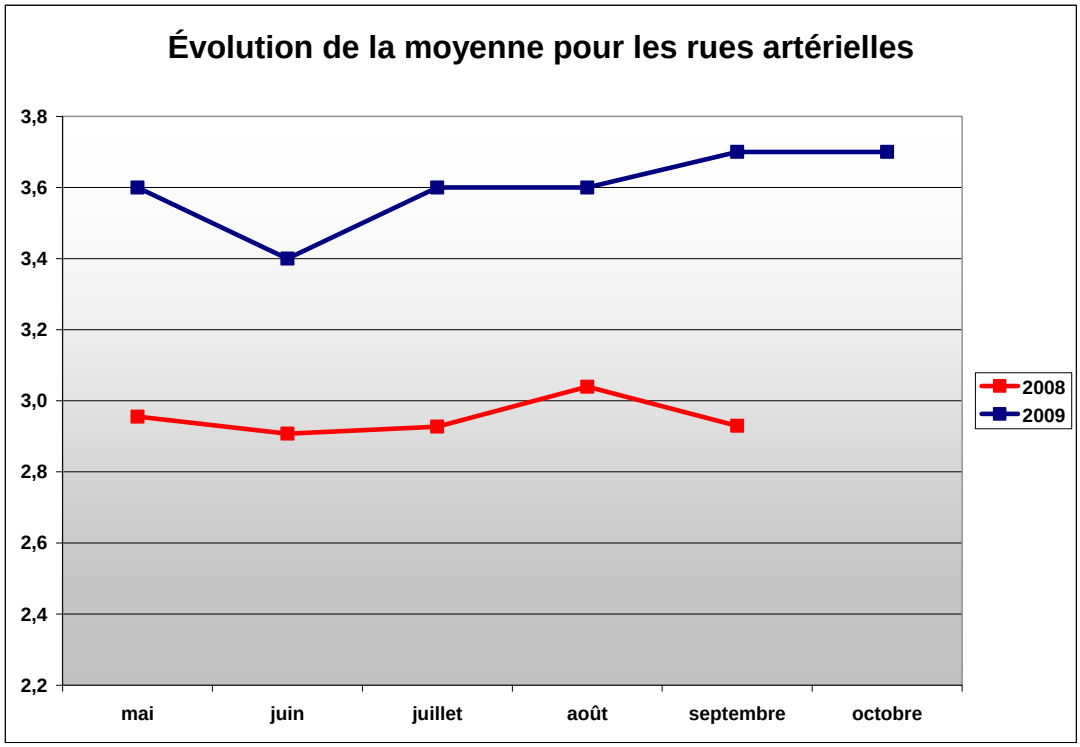
Dans un premier temps, nous observons que les notes de 2009 sont nettement supérieures à celles de 2008 pour toutes les catégories.

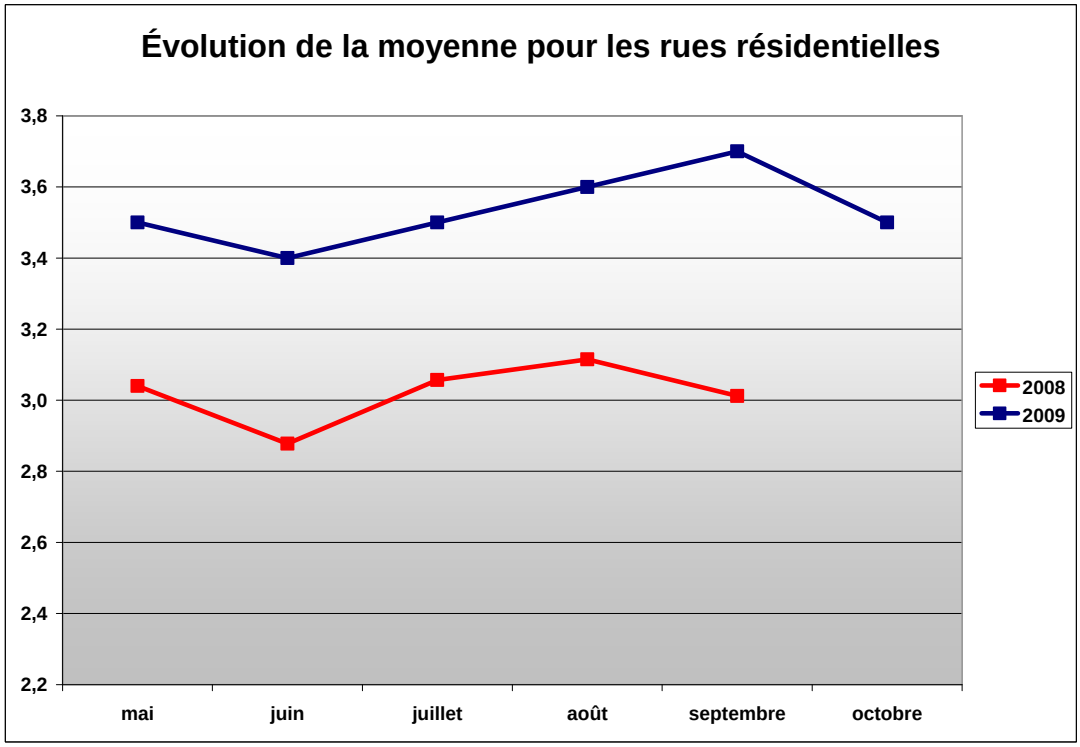
Nous pouvons également constater que les artères commerciales sont les plus affectées par les problèmes de propreté, mais l'impact de l'intervention des brigadiers de la propreté s'est fait sentir dès juin au moment de l'intensification des activités de propreté.

Finalement, la cote maximale pour toutes les catégories était atteinte en septembre, pour 2009, alors qu'elle se situait en août pour 2008.


Évolution de la moyenne pour les rues commerciales
3,8
3,6
3,4
3,2
3,0
2,8
2,6
2,4
2,2
mai
juin
juillet
août
septembre
octobre
2008
2009


Évolution de la moyenne pour les rues attenantes commerciales
3,8
3,6
3,4
3,2
3,0
2,8
2,6
2,4
2,2
mai
juin
juillet
août
septembre
octobre
2008
2009


Évolution de la moyenne pour les rues artérielles
3,8
3,6
3,4
3,2
3,0
2,8
2,6
2,4
2,2
mai
juin
juillet
août
septembre
octobre
2008
2009


Évolution de la moyenne pour les rues résidentielles
3,8
3,6
3,4
3,2
3,0
2,8
2,6
2,4
2,2
mai
juin
juillet
août
septembre
octobre
2008
2009

LES REQUÊTES ET PLAINTES DES CITOYENS

Les données ci-dessous proviennent du Centre de service 311. Cet indicateur est un outil très précieux car il permet d'évaluer le niveau de satisfaction des citoyens concernant les différentes activités reliées à la propreté. Les données détaillées par arrondissement ont été fournies dans les rapports mensuels.

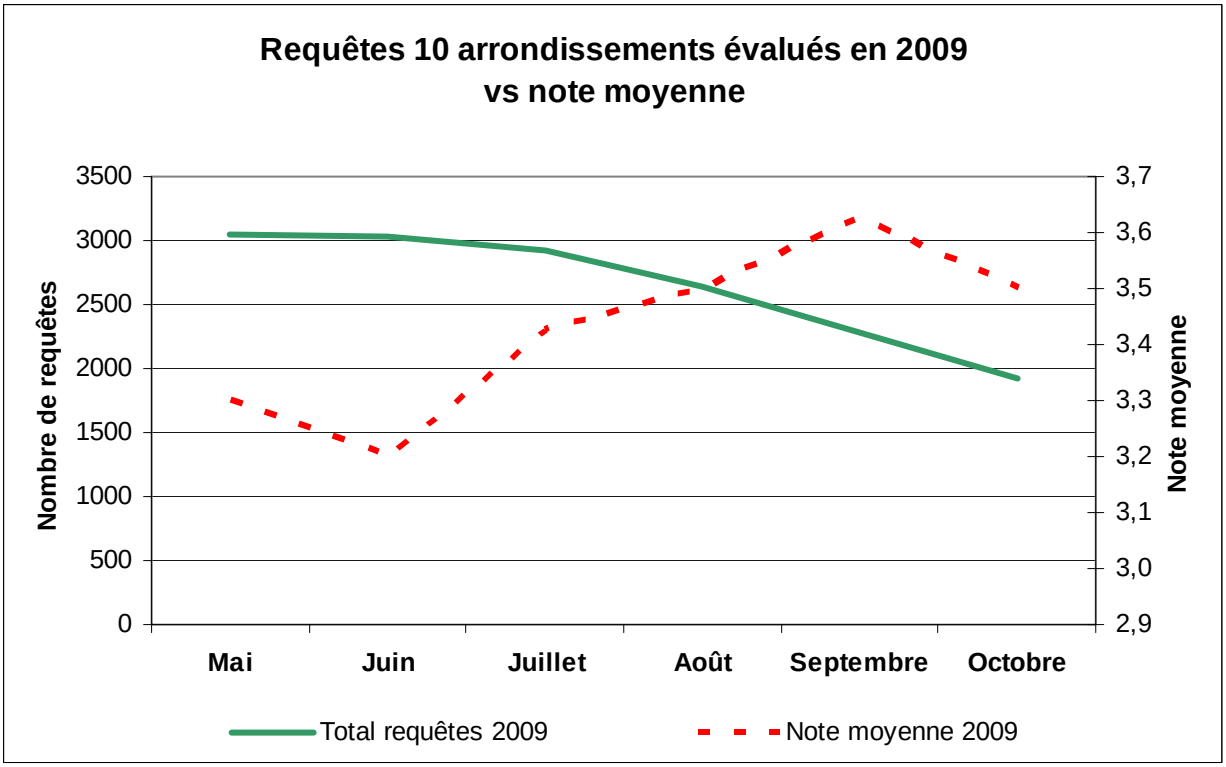
Nombre de requêtes										
Activités	19 arrondissements et ville-centre					4 arrondissements du centre-ville				
	2008		2009		Écart 2008-2009	2008		2009		Écart 2008-2009
	Nombre	%	Nombre	%	%	Nombre	%	Nombre	%	%
Environnement - Terrain insalubre	1 716	8%	1 619	8%	**-6%**	456	5%	427	6%	**-6%**
Voirie - Balai mécanique	1 034	5%	1 212	6%	**17%**	417	5%	404	6%	**-3%**
Voirie - Débris sur la voie publique	1 953	9%	1 906	10%	**-2%**	766	9%	699	10%	**-9%**
Voirie - Nettoyage sur le domaine public	2 328	10%	2 113	11%	**-9%**	959	11%	889	13%	**-7%**
Déchets - Collecte	7 402	33%	6 669	33%	**-10%**	2 040	24%	2 046	30%	**0%**
Déchets - Dépôt illégal	7 548	34%	5 989	30%	**-21%**	3 606	43%	2 225	33%	**-38%**
Environnement - Graffitis - Édifice public	133	1%	175	1%	**32%**	63	1%	42	1%	**-33%**
Environnement - Graffitis - Propriété privée	242	1%	248	1%	**2%**	50	1%	55	1%	**10%**
Total	22 356	100%	19 931	100%	**-11%**	8 357	100%	6 787	100%	**-19%**

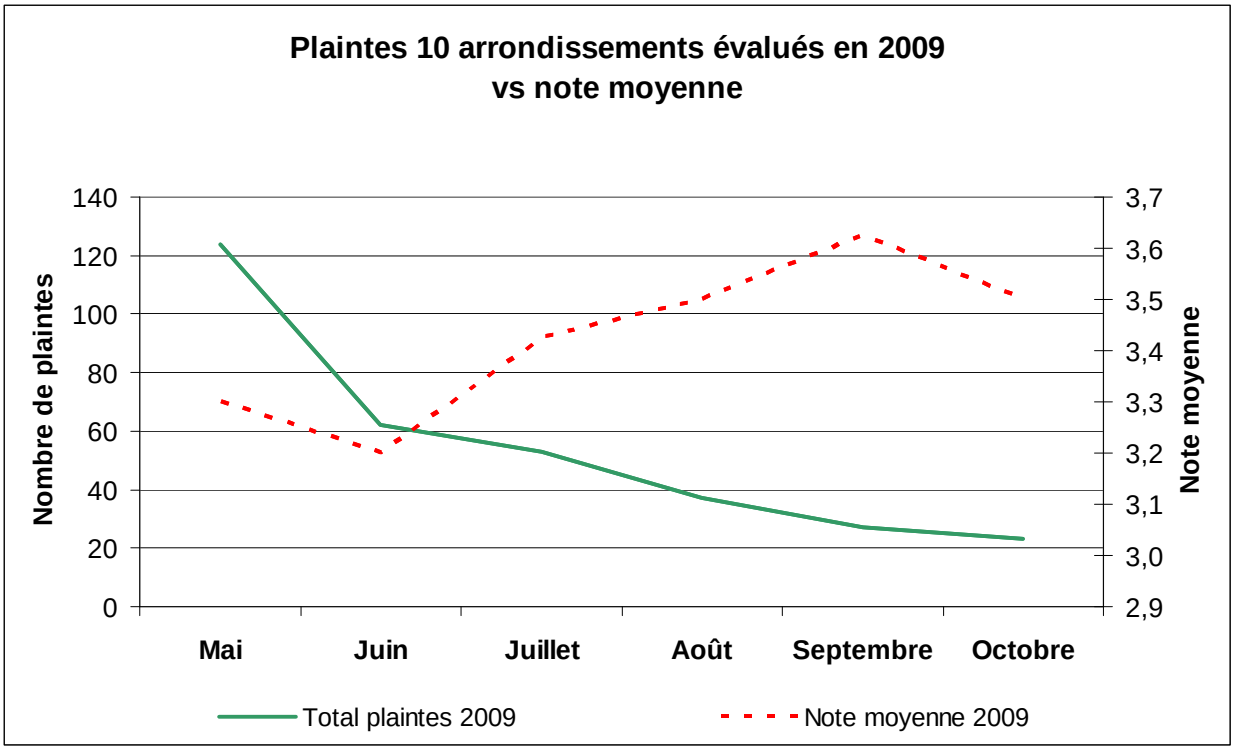
Nombre de plaintes										
Activités	19 arrondissements et ville-centre					4 arrondissements du centre-ville				
	2008		2009		Écart 2008-2009	2008		2009		Écart 2008-2009
	Nombre	%	Nombre	%	%	Nombre	%	Nombre	%	%
Environnement - Terrain insalubre	85	12%	43	9%	**-49%**	7	4%	8	5%	**14%**
Voirie - Balai mécanique	80	11%	83	18%	**4%**	31	19%	26	15%	**-16%**
Voirie - Débris sur la voie publique	7	1%	2	0%	**-71%**	3	2%	1	1%	**-67%**
Voirie - Nettoyage sur le domaine public	41	6%	34	7%	**-17%**	16	10%	11	6%	**-31%**
Déchets - Collecte	369	52%	251	53%	**-32%**	79	49%	101	58%	**28%**
Déchets - Dépôt illégal	125	18%	53	11%	**-58%**	24	15%	25	14%	**4%**
Environnement - Graffitis - Édifice public	0	0%	1	0%	**0%**	0	0%	1	1%	**0%**
Environnement - Graffitis - Propriété privée	5	1%	4	1%	**-20%**	0	0%	1	1%	**0%**
Total	712	100%	471	100%	**-34%**	160	100%	174	100%	**9%**

À partir de ces données, nous constatons une diminution significative du nombre global de requêtes de 2008 à 2009 pour l'ensemble des arrondissements (-11 %) ainsi que pour les quatre arrondissements du centre-ville (-19 %). Nous pouvons également observer une diminution générale du nombre de plaintes en regard à la propreté (-34 %) pour l'ensemble de la ville.

Par contre, nous enregistrons une augmentation de 9 % en 2009 au niveau des plaintes pour les quatre arrondissements du centre-ville. Cette augmentation est liée à un plus grand nombre de plaintes pour l'activité « Déchets - Collecte » en provenance d'un seul arrondissement et pourrait être liée à une situation en particulier, par exemple la période des déménagements en juin et juillet.

Afin de valider les notes attribuées lors de nos inspections visuelles, nous avons comparé ces notes au nombre d'appels placés par les citoyens au Centre de service 311 concernant les huit activités de propreté pour les 10 arrondissements évalués.





Nous constatons sur les graphiques ci-dessus une certaine réciprocité concernant la tendance des résultats obtenus. Plus la note attribuée lors de l'inspection est élevée, moins il y a d'appels provenant des citoyens au niveau des requêtes enregistrées par le Centre de service 311. Cette même tendance s'avère être plus importante en ce qui concerne les plaintes.

Malgré un échantillonnage restreint, les résultats obtenus nous démontrent que les critères d'évaluation utilisés lors des inspections sont pertinents.

LES CONSTATS D'INFRACTION DE PROPRETÉ

Le tableau suivant nous informe sur les constats émis par les inspecteurs sur le domaine public et les policiers, concernant la propreté et l'entretien, pour les années 2008 et 2009.

NOMBRE DE CONSTATS D'INFRACTION TRAITÉ PAR LA COUR MUNICIPALE

Arrondissements	Dossiers traités 2008	%	Dossiers traités 2009	%	Écart 2008-2009
Ahuntsic - Cartierville	131	2%	139	2%	**6%**
Anjou	11	0%	16	0%	**31%**
Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce	427	7%	472	7%	**10%**
Mercier - Hochelaga-Maisonneuve	102	2%	431	6%	**76%**
L'île-Bizard - Sainte-Geneviève	6	0%	5	0%	**-20%**
Lachine	57	1%	35	1%	**-63%**
LaSalle	42	1%	32	0%	**-31%**
Montréal-Nord	165	3%	288	4%	**43%**
Outremont	581	9%	674	10%	**14%**
Plateau Mont-Royal	1 382	22%	1 578	23%	**12%**
Pierrefonds - Roxboro	60	1%	39	1%	**-54%**
Rosemont - La Petite-Patrie	198	3%	138	2%	**-43%**
Rivière-des-Prairies - Pointe-aux-Trembles	43	1%	22	0%	**-95%**
Saint-Léonard	35	1%	2	0%	**---**
Sud-Ouest	372	6%	362	5%	**-3%**
Saint-Laurent	17	0%	24	0%	**29%**
Verdun	171	3%	72	1%	**-138%**
Ville-Marie	2 251	36%	2 108	31%	**-7%**
Villeray - Saint-Michel - Parc-Extension	246	4%	314	5%	**22%**
Total	* 6 297	**100%**	* 6 751	**100%**	**7%**

Source : Direction des affaires pénales et criminelles, Division du greffe

Résultats des 4 arrondissements du centre-ville pour 2009 : 67 % des constats émis

* À titre indicatif seulement, de ce nombre sont déduits régulièrement les constats qui ne peuvent pas être signifiés, ceux ayant fait l'objet d'un retrait et ceux dont les défendeurs ont été acquittés par la cour municipale.

Le prochain tableau nous informe sur les montants des remises d'amendes perçues par la cour municipale pour les années 2008 et 2009. Ces sommes sont remises directement à chacun des arrondissements concernés.

MONTANT DES REMISES D'AMENDES POUR LES INFRACTIONS DE PROPRETÉ

Arrondissements	Total 2008	%	Total 2009	%	Écart 2008-2009
Ahuntsic - Cartierville	8 050 $	1%	5 300 $	1%	**-52%**
Anjou	300 $	0%	350 $	0%	**14%**
Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce	22 210 $	4%	30 170 $	5%	**26%**
Mercier - Hochelaga-Maisonneuve	4 400 $	1%	6 315 $	1%	**30%**
L'île-Bizard - Sainte-Geneviève	250 $	0%	225 $	0%	**-11%**
Lachine	2 550 $	0%	1 475 $	0%	**-73%**
LaSalle	3 200 $	1%	2 650 $	0%	**-21%**
Montréal-Nord	16 925 $	3%	25 481 $	4%	**34%**
Outremont	22 510 $	4%	40 520 $	6%	**44%**
Plateau Mont-Royal	114 140 $	18%	87 705 $	13%	**-30%**
Pierrefonds - Roxboro	8 800 $	1%	7 025 $	1%	**-25%**
Rosemont - Petite-Patrie	11 710 $	2%	9 060 $	1%	**-29%**
Rivière-des-Prairies - Pointe-aux-Trembles	3 700 $	1%	4 020 $	1%	**8%**
Saint-Léonard	2 100 $	0%	2 500 $	0%	**16%**
Sud-Ouest	33 915 $	5%	34 629 $	5%	**2%**
Saint-Laurent	10 600 $	2%	3 100 $	0%	**-242%**
Verdun	22 700 $	4%	19 700 $	3%	**-15%**
Ville-Marie	322 561 $	52%	362 648 $	55%	**11%**
Villeray - Saint-Michel - Parc-Extension	11 350 $	2%	18 330 $	3%	**38%**
Total	**621 971 $**	**100%**	**661 203 $**	**100%**	**6%**

Source : Direction des affaires pénales et criminelles - Division du greffe

Résultats des 4 arrondissements du centre-ville pour 2009 : 82 % des remises d'amendes totales

Les ententes de partenariat de service

Le *Programme de propreté 2007-2010* prévoit des ententes de partenariat de service entre les 19 arrondissements et l'Unité de la propreté et du déneigement. Ces ententes énoncent une série d'engagements des parties en cause et sont le reflet de la préparation des plans d'action par les arrondissements et de leur approbation par l'Unité. Nous résumons de manière succincte, l'essentiel des clauses de ces ententes et les résultats obtenus à l'Annexe 4.

LES RÉSULTATS OBTENUS

Sur un total de 10 375 000 $ consacrés à des activités additionnelles de propreté, 91 % du montant a été attribué directement au service de la population relativement à l'accroissement des activités de propreté, des brigades de propreté et du nettoyage des graffitis sur le domaine privé. Le reste du montant, soit 750 000 $ (7 %), a servi au budget de fonctionnement de l'Unité de la propreté et du déneigement pour la gestion du programme et 176 500 $ (2 %) aux communications et projets spéciaux.

D'une part, l'analyse des suivis opérationnels soumis par les arrondissements nous indique que ces derniers ont réalisé les activités décrites dans leurs plans d'action (synthèse des rapports de suivi des 19 arrondissements au 31 octobre 2009).

En 2009, la diminution du nombre de requêtes et de plaintes de la part des citoyens démontre bien que le programme de propreté mis en place a contribué à l'atteinte de ces résultats.

Conclusion

La combinaison de l'information contenue dans les suivis opérationnels et la présence de certains indicateurs (les statistiques des plaintes et requêtes de même que les évaluations réalisées par l'Unité de la propreté et du déneigement dans 10 arrondissements) semble nous indiquer une nette amélioration de la propreté sur le territoire montréalais.

Enfin, l'Unité de la propreté et du déneigement tient à remercier tous ses partenaires qui ont participé à l'édition 2009 d'OPÉRATION**MONTRÉAL**.NET, les 19 arrondissements, les organisations corporatives et paramunicipales ainsi que les partenaires externes. Sans leur apport, il aurait été impossible de présenter ce bilan qui nous apparaît conforme aux attentes de l'Administration municipale.

La Ville de Montréal tient à remercier plus de 3 000 citoyens, Montréalaises et Montréalais, de tous âges, qui se sont inscrits sur notre site Internet afin de réaliser des corvées de propreté, pour nettoyer des lieux publics, tels que parcs, ruelles, berges, rues, terrains boisés, sentiers, etc. Chaque petit geste fait la différence.

L'année 2010 constituera la dernière année du *Programme de propreté 2007-2010*. Au cours de cette année, l'Unité de la propreté et du déneigement aura la responsabilité d'élaborer un nouveau programme de propreté.

Annexe 1

LES 29 TRONÇONS DE RUES SÉLECTIONNÉS POUR L'ÉVALUATION VISUELLE DE LA PROPRETÉ

Arrondissement	Rue commerciale et attenante	Rue artérielle	Rue résidentielle
Ahuntsic-Cartierville	**Fleury** De Saint-Charles à De la Roche	**Christophe-Colomb** De Sauvé à Fleury	**De Reims** De Legendre à Crémazie
Anjou	**Chaumont** De Roi-René à Des Ormeaux	**Joseph-Renaud** De Wilfrid-Pelletier à Yves-Prévost	**Baldwin** De Chaumont à Châteauneuf
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	**Côte-des-Neiges** De Jean-Brillant à Édouard-Montpetit	**Côte-Sainte-Catherine** De Côte-des-Neiges à Lavoie	**Lavoie** De Bourret à Van Horne
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	**Ontario** De Nicolet à Joliette	**Hochelaga** De Pie-IX à de La Salle	**Sicard** De Hochelaga à Ontario
Plateau-Mont-Royal	**Du Mont-Royal** De Saint-Hubert à De Mentana	**Saint-Joseph** De De la Roche à Boyer	**De la Roche** De Généreux à Saint-Joseph
Rosemont – La Petite-Patrie	**Masson** De 4e Avenue à 6e Avenue	**Saint-Michel** De Beaubien à Bélanger	**6e Avenue** De Dandurand à Rosemont
Saint-Laurent	**Décarie** De Beaudet à Decelles	**Sainte-Croix** De Decelles à Du Collège	**Saint-Germain** De Deguire à Rochon
Sud-Ouest	**Notre-Dame** De Rose-de-Lima à Saint-Augustin	**Atwater** De Lionel-Groulx à Notre-Dame Ouest	**Saint-Philippe** De Notre-Dame à Sainte-Émilie
Ville-Marie	**Sainte-Catherine** De Drummond à Peel	**Sherbrooke** De Peel à McGill	
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	**Jean-Talon** De Querbes à Bloomfield	**Saint-Laurent** De Villeray à Jarry	**De Gaspé** De Guizot à Crémazie

Annexe 2

RÈGLEMENT SUR LA PROPRETÉ

INTENTIONS EXPRIMÉES PAR LES ARRONDISSEMENTS

ARRONDISSEMENT	ÉTAT D'AVANCEMENT
Ahuntsic-Cartierville	Avis de motion au CA de mai 2009 (1093060001)
Anjou	Règlement adopté le 1er septembre 2009 (1083571007)
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	Règlement adopté le 3 novembre 2008 (1083571007)
Ile-Bizard – Sainte-Geneviève	Règlement adopté le 4 juin 2009 (1093294023)
Lachine	Règlement à l'étude
LaSalle	Règlement à l'étude
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	Règlement adopté le 9 décembre 2009 (1091462011)
Montréal-Nord	Règlement adopté le 9 décembre 2008 (1081959016)
Outremont	Règlement adopté le 6 octobre 2008 (1081867009)
Pierrefonds-Roxboro	Règlement adopté le 3 novembre 2008 (1082948003)
Plateau-Mont-Royal	Règlement adopté le 1er décembre 2008 (1083532027)
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	Règlement adopté le 2 juillet 2008 (1081896001)
Rosemont – La Petite-Patrie	Règlement à l'étude
Saint-Laurent	Règlement adopté le 7 avril 2009 (1082839008)
Saint-Léonard	Règlement adopté le 6 octobre 2008 (1083022031)
Sud-Ouest	Règlement à l'étude
Verdun	Avis de motion donné au CA de juillet 2009 (1094637082)
Ville-Marie	Règlement adopté le 1er mai 2007
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	Règlement adopté le 6 mai 2008 (1084617001)

Annexe 3

GRILLE D'ÉVALUATION – PROPRETÉ DU DOMAINE PUBLIC 2009

CRITÈRES DE MESURES OBJECTIVES DE LA PROPRETÉ DES RUES ET TROTTOIRS

Très sale Cote 1	Sale Cote 2	Propre Cote 3	Très propre Cote 4
Passage du balai – Rues et trottoirs			
Le balai n'a pas passé	Le balai n'a pas passé et il reste un peu de saleté	Le balai a passé, mais il reste quelques détritus	Le balai a passé et tout est propre
À beaucoup d'endroits, il y a des papiers et des détritus	À quelques endroits il y a plusieurs papiers et des détritus	À très peu d'endroits, il y a un ou deux papiers et/ou détritus	Aucun papier ou autre détritus
Paniers de rues			
La majorité des paniers débordent	Les paniers sont remplis à pleine capacité et certains débordent	La majorité des paniers sont presque vides ou remplis à la moitié	Tous les paniers sont vides ou presque vides
Affichage sauvage – Domaine public : Vérifier sur les poteaux, le mobilier urbain, les colonnes Morris, les bâtiments publics, les clôtures, etc.			
À beaucoup d'endroits, il y a de l'affichage sauvage	À quelques endroits il y a des affiches	À très peu d'endroits, il y a de l'affichage sauvage et/ou l'affichage a été enlevé et il reste des traces	Aucun affichage sauvage et le mobilier est en bon état
Graffitis – Domaine public : Vérifier sur les poteaux, les viaducs, le mobilier urbain, les colonnes Morris, les bâtiments publics, les clôtures, etc. **Graffitis – Domaine privé : Vérifier le programme des arrondissements visités.**			
À beaucoup d'endroits, il y a des graffitis	À quelques endroits il y a plusieurs graffitis	À très peu d'endroits, il y a un ou deux graffitis	Aucun graffiti

GRILLE D'ÉVALUATION – PROPRETÉ DU DOMAINE PUBLIC

CRITÈRES DE MESURES OBJECTIVES DE LA PROPRETÉ DES RUES ET TROTTOIRS

Très sale **Cote 1**	**Sale** **Cote 2**
Le balai n'a pas passé.	Le balai n'a pas passé et il reste un peu de saleté.
À beaucoup d'endroits, il y a des papiers, des détritus, etc. 	À quelques endroits, il y a plusieurs papiers, détritus, etc.

GRILLE D'ÉVALUATION – PROPRETÉ DU DOMAINE PUBLIC

CRITÈRES DE MESURES OBJECTIVES DE LA PROPRETÉ DES RUES ET TROTTOIRS

Propre **Cote 3**	**Très propre** **Cote 4**
Le balai a passé, mais il reste quelques détritus.	Le balai a passé et tout est propre.
À très peu d'endroits, il y a un ou deux papiers, ou détritus. 	Aucun papier ou autre détritus.

Annexe 4

LES ENTENTES DE PARTENARIAT DE SERVICE AVEC LES ARRONDISSEMENTS

ENGAGEMENTS DE L'ARRONDISSEMENT

- Poursuivre la réalisation de l'ensemble de ses activités de base en matière de propreté et y consacrer la totalité des budgets qui y sont affectés;
- Produire et réaliser un plan d'action décrivant l'accroissement des activités de propreté approuvées par l'Unité de la propreté et du déneigement, conformément aux orientations du *Programme de propreté 2007-2010*;
- Dépenser les budgets additionnels accordés pour l'accroissement des activités de propreté, telles qu'identifiées au plan d'action entériné par l'Unité de la propreté et du déneigement ;
- Fournir à l'Unité de la propreté et du déneigement, les informations nécessaires aux suivis opérationnels et budgétaires aux deux mois, soit en juin, août et octobre 2009 ;
- Permettre à l'Unité de la propreté et du déneigement d'effectuer, au besoin, les vérifications requises concernant l'information transmise.

ENGAGEMENTS DE L'UNITÉ DE LA PROPRETÉ ET DU DÉNEIGEMENT

- Verser à l'arrondissement les budgets additionnels en fonction du plan d'action entériné;
- Assurer les suivis opérationnels et budgétaires aux deux mois, soit en juin, août et octobre 2009;
- Faire rapport au comité exécutif en cours d'exercice, selon les besoins;
- Recommander à l'arrondissement des mesures correctrices s'il y a lieu;
- Produire au comité exécutif le rapport annuel des réalisations 2009 pour l'ensemble de la Ville de Montréal.