

**Commission permanente du conseil municipal
sur les services aux citoyens**

**Rapport de consultation et recommandations sur
L'IMPLANTATION DU RÉSEAU VIRTUEL INTÉGRÉ E-CITÉ/311**

**Rapport déposé au conseil municipal
Le 11 décembre 2006**

Ville de Montréal

Service des affaires corporatives
Direction du greffe
Division du soutien aux comités et commissions du conseil
275 rue Notre-Dame Est, bureau R.134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

La commission :

Président

M. Jean-François St-Onge

Arrondissement
d'Ahuntsic-Cartierville

Vice-présidente

Mme Mary Deros

Arrondissement de Villeray-
Saint-Michel-Parc-Extension

Membres

M. Ross Blackhurst

Arrondissement de LaSalle

M. Maurice Cohen

Arrondissement de Saint-Laurent

Mme Suzanne Decarie

Arrondissement de Rivière-des-
Prairies-Pointe-aux-Trembles

M. Sylvain Lachance

Arrondissement de Villeray-
Saint-Michel-Parc-Extension

Mme Clementina Teti-Tomassi

Arrondissement de Montréal-Nord

M. Frank Venneri

Arrondissement de Villeray-
Saint-Michel-Parc-Extension

Montréal, le 11 décembre 2006

Monsieur Marcel Parent
Président du conseil
Hôtel de ville de Montréal

Monsieur le président,

Conformément au Règlement sur les commissions permanentes du conseil municipal (06-009), nous avons l'honneur de déposer, au nom de la commission permanente du conseil municipal sur les services aux citoyens, le rapport de la consultation publique tenue le 22 novembre 2006 concernant l'implantation du réseau virtuel intégré e-cité/311 et les recommandations de la commission adoptées le 28 novembre 2006.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

« original signé »

« original signé »

Jean-François St-Onge
Président

Amélie Régis
Secrétaire-recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
LE PROCESSUS D'ÉTUDE PUBLIQUE.....	4
L'IMPLANTATION DU RÉSEAU VIRTUEL INTÉGRÉ E-CITÉ/311.....	5
LES COMMENTAIRES ET OPINIONS DES CITOYENS.....	7
<i>La communication</i>	7
<i>Le budget</i>	7
LES RECOMMANDATIONS	8
ANNEXE	10

L'IMPLANTATION DU RÉSEAU VIRTUEL INTÉGRÉ E-CITÉ/311

INTRODUCTION

La commission permanente du conseil municipal sur les services aux citoyens a tenu une consultation publique, le 22 novembre 2006, sur l'implantation du réseau virtuel intégré e-cité/311.

Au cours de cette assemblée, M. Jean-François St-Onge, président de la commission, et M. Marcel Tremblay, membre du comité exécutif et responsable des services aux citoyens, ont introduit le sujet à l'étude. Par la suite, Mme Stella Guy, accompagnée de M. Pierre Villeneuve et Mme Denise Bibeault, du bureau de la direction générale, a présenté les objectifs et les services du 311.

LE PROCESSUS D'ÉTUDE PUBLIQUE

Des avis publics précisant l'horaire et les modalités de participation ont paru 14 jours avant la tenue de l'assemblée publique, soit le 8 novembre 2006, dans deux grands quotidiens montréalais, un francophone et un anglophone. L'assemblée a également été annoncée au moyen d'un affichage dans les bureaux Accès Montréal, les bureaux d'arrondissement, à l'hôtel de ville et sur le portail de la Ville. De plus, une invitation a été expédiée, par courrier régulier et courrier électronique, à environ 200 individus et représentants d'organismes susceptibles d'être intéressés par le sujet. Enfin, un communiqué a été transmis à tous les médias nationaux et locaux.

L'assemblée publique de la commission comportait une période de questions et de commentaires réservée aux citoyens et la commission y a entendu trois intervenants sur l'implantation du 311.

Deux séances de travail ont été nécessaires afin de préparer l'assemblée publique, d'analyser les interventions et de formuler les recommandations. Durant cette période, la commission a pu compter sur la collaboration précieuse des représentants de la direction générale.

L'IMPLANTATION DU RÉSEAU VIRTUEL INTÉGRÉ E-CITÉ/311

La mise en place du nouveau réseau de prestation de services aux citoyens répond à deux objectifs :

- améliorer l'accessibilité des services municipaux pour simplifier la vie aux citoyens de la Ville de Montréal;
- optimiser la prestation de services des arrondissements et des services corporatifs et le suivi des demandes des citoyens du point d'entrée jusqu'au règlement de la demande.

L'amélioration de l'accessibilité aux services municipaux

Cette amélioration se traduit par une augmentation du nombre d'heures de service. Les citoyens auront désormais accès au service, par téléphone ou Internet, 24 heures par jour, sept jours par semaine, 365 jours par année. L'offre de service sera, bien sûr, modulée en fonction des heures de la journée,

De plus, le 311 est un numéro unique et facile à mémoriser. Il sera le seul à composer pour obtenir des informations sur les services municipaux non urgents (heures d'ouverture d'installations municipales, comptes de taxes, permis, collectes diverses, nids-de-poule, etc.). Il faut cependant faire une distinction entre ce numéro et celui du 911 qui continuera à prendre les appels urgents (police, incendie et santé).

Durant les heures normales d'ouverture de bureau, les appels seront acheminés directement à l'arrondissement concerné par la demande. Les appels placés les soirs, les fins de semaine et les jours fériés seront répondus par le centre corporatif 24/7. Ce centre répondra en tout temps aux appels destinés aux services corporatifs et aux appels en provenance des villes reconstituées concernant les compétences d'agglomération.

L'implantation de ce nouveau service laissera le choix aux citoyens du mode d'accès aux services municipaux : par téléphone (24 heures par jour, 7 jours par semaine), en personne aux comptoirs de l'arrondissement de résidence ou de tout autre arrondissement (durant les heures d'ouverture), sur le portail Internet (24/7) ou, enfin, par courrier postal.

L'optimisation de la prestation de services

Mais peu importe le mode d'accès choisi, les citoyens pourront obtenir : des réponses à leurs questions, des références aux bonnes personnes, s'il y a lieu, des envois sur demande de documents (formulaires, dépliants, etc.), des requêtes et des plaintes transmises aux bonnes personnes, des délais de règlement prédéterminés, des informations justes sur le suivi de leurs demandes.

Parmi les exemples de services offerts aux citoyens, on note de l'information sur les heures d'ouverture d'une bibliothèque, sur la vente de médaillons pour chien ou sur les permis, la possibilité de placer une requête pour signaler un nid-de-poule ou de porter plainte pour un service non rendu.

Des expériences similaires ont été réalisées dans différentes villes nord-américaines. D'abord, aux États-Unis, dans les villes de New York, Chicago, Baltimore, Los Angeles, Détroit, etc. Dans les villes canadiennes d'Ottawa, de Calgary, de Windsor, etc. Au Québec, dans la ville de Gatineau et, prochainement, à Laval. Des villes comme Québec, Toronto et Vancouver étudient également la possibilité de mettre en place ce genre de service.

En résumé, le nouveau réseau de prestation de services aux citoyens vise à améliorer l'accessibilité des services municipaux par la mise en place d'un réseau 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année, par la mémorisation facile du numéro unique 311 et par le choix diversifié des modes d'accès aux services municipaux. Il vise également à optimiser la prestation de services des arrondissements et des services corporatifs et le suivi des demandes des citoyens.

LES COMMENTAIRES ET OPINIONS DES CITOYENS

Une vingtaine de personnes se sont présentées à l'assemblée publique portant sur l'implantation du réseau virtuel intégré e-cité/311. Trois d'entre elles ont pris la parole sur le sujet. La commission tient à remercier ces personnes pour leur participation.

Les interventions ont surtout porté sur la communication et sur le budget de ce nouveau service.

La communication

Des intervenants ont fait valoir l'importance de bien informer la population sur la mise en place du nouveau numéro de téléphone. Comme la Ville de Montréal compte une population diversifiée, ce constat devra être pris en compte dans l'élaboration du plan de communication qui mènera à une campagne de publicité importante. L'exemple des jeunes a été donné par le Conseil jeunesse de Montréal qui rappelle les horaires peu communs de sa clientèle et les modes de communication qu'elle utilise abondamment comme l'Internet. C'est pourquoi le Conseil suggère de rejoindre les jeunes par le biais de l'Internet. Le Conseil jeunesse de Montréal s'est également porté volontaire pour aider l'administration municipale dans l'élaboration du plan de communication.

Un citoyen a, par ailleurs, mis en lumière l'exemple de la Ville de Gatineau qui a implanté ce service, mais où il y eu un manque flagrant de publicité au sein de la population. Il croit que Montréal doit tirer des leçons de cette expérience.

Le budget

Un intervenant s'est interrogé sur le budget alloué à l'implantation de ce nouveau service, tandis qu'un autre citoyen s'inquiétait que des frais soient rattachés à ce numéro de téléphone, comme c'est le cas pour le 911 (compte téléphonique). Dans les deux cas, ils ont été rassurés par les réponses reçues puisque l'implantation du service se fait à coût moindre et qu'aucuns frais ne seront encourus par la mise en place du 311.

LES RECOMMANDATIONS

La commission tient à remercier les intervenants qui ont pris le temps de participer à l'assemblée publique et espère que les recommandations sauront refléter leurs préoccupations.

Considérant que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a approuvé, le 5 novembre 2004 dans sa décision CRTC 2004-71, l'attribution de l'indicatif 311 pour l'accès aux services municipaux autres que les services d'urgence;

Considérant que cette implantation vise, notamment, à simplifier la vie aux citoyens en leur offrant un numéro de téléphone unique et facile à mémoriser pour toutes les demandes relatives aux services municipaux non urgents;

Considérant que, à la Ville de Montréal, l'implantation du réseau intégré de prestation de services aux citoyens e-Cité/311 vise, notamment, à améliorer l'accessibilité des services municipaux 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année par une offre de service modulée en fonction des heures de la journée;

Considérant que l'implantation du réseau intégré de prestation de services aux citoyens e-cité/311 vise, notamment, à établir de nouvelles normes de qualité en matière de service à la clientèle et à développer une culture commune de services aux citoyens;

Considérant que la Ville de Montréal doit s'inscrire dans le courant de nombreuses villes nord-américaines qui ont déjà implanté un service semblable;

Considérant que la mise à niveau d'Accès Montréal Première Ligne ainsi que le regroupement des employés d'AMPL, du Bureau des communications opérationnelles et de la e-cité ont été complétés;

La commission permanente du conseil municipal sur les services aux citoyens recommande :

Recommandation 1

Que la création du réseau de prestation de services aux citoyens e-Cité/311 demeure une priorité pour l'administration municipale afin que la Ville de Montréal continue à bien servir sa collectivité et à remplir sa mission en misant sur l'approche client.

Recommandation 2

Que la Ville de Montréal poursuive l'implantation du réseau de prestation de services aux citoyens e-Cité/311 et des outils corporatifs communs, entre autres par l'attribution des budgets récurrents nécessaires au fonctionnement et ajustés aux besoins des arrondissements, de manière à améliorer l'accessibilité des services municipaux, à simplifier la vie aux citoyens de la Ville de Montréal et à optimiser la prestation de services des arrondissements et des services corporatifs.

Recommandation 3

Que la Ville de Montréal et ses arrondissements s'assurent, dans des délais raisonnables, d'une prise en charge et d'un suivi des requêtes et des plaintes, en lien avec l'amélioration de l'accessibilité des services municipaux découlant du réseau de prestation de services aux citoyens e-Cité/311, dans le respect de la capacité budgétaire de chacun des arrondissements.

Recommandation 4

Que la Ville de Montréal vise à ce que le réseau de prestation de services aux citoyens permette une accessibilité accrue aux citoyens ayant des difficultés d'accès (obstacles de langue, limitations fonctionnelles, compréhension, etc.) et leur accorde une attention particulière.

Recommandation 5

Que la Ville de Montréal incite et mise sur la nécessaire qualité de la formation des employés puisque le réseau de prestation de services aux citoyens favorise une approche client.

Recommandation 6

Que l'usage de boîtes vocales électroniques soit limité au minimum afin d'offrir un service personnalisé et rapide pour la population.

Considérant que la mise en œuvre du réseau de prestation de services aux citoyens e-Cité/311 doit être appuyée par une campagne de communication efficace, notamment pour éviter la confusion qui pourrait exister entre les services non urgents et d'urgence;

Recommandation 7

Que la Ville de Montréal élabore, en collaboration avec les arrondissements, un plan de communication détaillé comprenant une campagne de publicité afin de promouvoir et d'expliquer à la population le nouveau réseau de prestation de services aux citoyens e-Cité/311, et ce, en étroite collaboration avec le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) responsable du 911.

Recommandation 8

Que ce plan de communication tienne compte de la diversité des publics qui composent la Ville de Montréal, que ce soit les jeunes, les personnes âgées, les communautés culturelles, les personnes ayant des limitations fonctionnelles, etc.

Considérant l'intérêt manifesté par le Conseil jeunesse de Montréal pour la mise en place du nouveau service de prestation de services aux citoyens e-Cité/311 de la Ville de Montréal;

Recommandation 9

Que l'administration municipale collabore avec le Conseil jeunesse de Montréal pour l'élaboration d'un volet du plan de communication destiné spécifiquement aux jeunes, afin de s'assurer que ceux-ci soient rejoints efficacement, notamment par l'utilisation du portail Internet de la Ville de Montréal et d'outils conviviaux adaptés aux jeunes.

Les recommandations ont été adoptées à l'unanimité lors de l'assemblée publique du 28 novembre 2006.

Organismes et citoyens ayant présenté des opinions

- M. Luc Forget, Ex Aequo
- M. Marcel Lanoue, citoyen
- M. Gilles Déziel, citoyen
- Mme Marilou Filiatrault, Conseil jeunesse de Montréal