

PROCÈS-VERBAL

Première séance

de l'assemblée publique de la Commission sur les services aux citoyens tenue le mercredi 22 novembre 2006 à l'hôtel de ville, 275, rue, Notre-Dame Est, à la salle du conseil.

Objet : Étude publique sur l'implantation du réseau virtuel intégré e-cité/311

SONT PRÉSENTS :

- M. Jean-François St-Onge, président
Arrondissement d'Achamps-Cartierville
- Mme Mary Deros, vice-présidente
Arrondissement de Villeray—Saint-Michel—Parc-Extension
- 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

Sont également présents, M. Marcel Tremblay, membre du comité exécutif et responsable des services aux citoyens, ainsi que Mme Stella Guy et M. Pierre Villeneuve, de la direction générale.

Assistance : 20 personnes

1. Ouverture de la séance

À 19 h 05, le président, M. Jean-François St-Onge, déclare la séance ouverte, souhaite la bienvenue, présente les membres de la commission et explique le déroulement de la soirée.

2. Lecture et adoption de l'ordre du jour

Sur une proposition de M. Sylvain Lachance, appuyée de la vice-présidente, Mme Mary Deros, l'ordre du jour est adopté à l'unanimité.

3. Le déroulement des opérations de déneigement à Montréal : adoption des recommandations

Le président, M. Jean-François St-Onge, invite les membres à faire la lecture, à tour de rôle, des recommandations suivantes :

Considérant que le déneigement est de la compétence des 19 arrondissements qui composent le territoire de la Ville de Montréal;

Considérant que l'Unité de propreté et d'entretien du Service des infrastructures, transport et environnement a été

mandatée pour poser un diagnostic sur la situation du déneigement dans les 19 arrondissements et pour coordonner la mise en œuvre des recommandations ressortant de ce diagnostic;

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

Recommandation 1

Que l'Unité de propreté et d'entretien développe une cohérence des opérations et un partage des meilleures pratiques entre tous les arrondissements, dans le respect de leurs ressources humaines et financières, par la mise en place d'un comité permanent favorisant les échanges.

Recommandation 2

Que l'Unité de propreté et d'entretien favorise la collaboration interarrondissement pour améliorer sans cesse le service de déneigement. Cette collaboration peut, par exemple, passer par le partage d'équipement ou la coordination des opérations de chargement sur le réseau artériel.

Recommandation 3

D'inciter les arrondissements à déneiger et à rendre sécuritaires en priorité les trottoirs, au même titre que les artères principales, les circuits de transport en commun, les arrêts d'autobus, les abords de stations de métro, les voies d'accès aux hôpitaux, les zones scolaires et les abords des résidences pour personnes âgées, afin d'assurer la sécurité de tous.

Recommandation 4

Que l'Unité de propreté et d'entretien, en collaboration avec les arrondissements, travaille à la mise en place de normes de qualité en matière de déneigement qui seraient applicables à l'ensemble des arrondissements, dans la mesure de leurs moyens et ressources, notamment en étudiant les meilleures pratiques des arrondissements et d'autres villes nordiques.

Recommandation 5

D'améliorer la disponibilité des équipements en période de déneigement, particulièrement pour les neuf arrondissements de l'ancien Montréal.

Recommandation 6

D'encourager les arrondissements à améliorer la gestion des ressources matérielles par la mise en place, par exemple, d'un programme de modernisation des parcs de véhicules ou par la mise en place d'un programme de location d'équipement.

Recommandation 7

Que l'Unité de propreté et d'entretien évalue, avec l'aide des arrondissements, la possibilité de créer, sans recourir à une taxation supplémentaire, un Fonds neige qui serait réparti selon les besoins des arrondissements.

Considérant que le Règlement sur la propreté et sur la protection du domaine public et du mobilier urbain (R.R.V.M. P-12.2) interdit de jeter, déposer ou laisser sur le sol du domaine public de la neige;

Recommandation 8

Que l'Unité de propreté et d'entretien élabore, en collaboration avec les arrondissements, un plan de communication pour sensibiliser et responsabiliser la population à ne pas déposer de la neige sur les trottoirs et la chaussée afin d'assurer une meilleure fluidité dans la circulation des personnes et des automobiles et, surtout, afin d'assurer la sécurité des citoyennes et des citoyens.

Recommandation 9

D'encourager les arrondissements à appliquer avec plus de rigueur la réglementation en vigueur en renforçant les interventions auprès des citoyens et des commerçants fautifs.

Considérant que la Ville de Montréal a fait de l'accessibilité universelle une priorité lors du Sommet de Montréal;

Considérant que la Ville de Montréal a adopté, en 2005, un plan d'action en matière d'accessibilité universelle;

Considérant que la notion d'accessibilité universelle est reconnue dans de nombreux documents de planification urbaine, comme le plan d'urbanisme et la Charte montréalaise des droits et responsabilités;

Considérant que la Commission permanente du conseil municipal sur le développement culturel et la qualité du milieu de vie a adopté la recommandation suivante lors de l'étude du bilan 2003-2005 et du plan d'action de la Ville de Montréal en matière d'accessibilité universelle : « Que la Ville de Montréal exerce avec les arrondissements une surveillance rigoureuse des opérations d'entretien et de déneigement de la chaussée, des trottoirs et du passage entre le trottoir et la rue de manière à s'assurer que les personnes à mobilité réduite ou ayant une déficience visuelle puissent circuler de façon sécuritaire et confortable. »

Recommandation 10

D'encourager les arrondissements à dégager en priorité les zones de débarcadère et d'embarcadère, au même titre que les artères principales, les circuits de transport en commun, les arrêts d'autobus, les abords de stations de métro, les voies d'accès aux hôpitaux et les zones scolaires, afin de faciliter l'accès à la rue et aux véhicules pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Recommandation 11

D'inciter les arrondissements à revoir certaines pratiques de déneigement, telles que le tassage de la neige dans les lignes de traverse piétonne, pour faciliter la circulation de tous les piétons et, plus spécifiquement, des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Recommandation 12

Que l'Unité de propreté et d'entretien mette sur pied des activités de formation pour les employés affectés au déneigement, notamment afin de les sensibiliser à certains besoins de groupes de personnes spécifiques (personnes âgées, personnes ayant des limitations fonctionnelles, etc.) et à combler certains besoins opérationnels.

Recommandation 13

De sensibiliser, en collaboration avec les arrondissements, les opérateurs de chenillettes à réduire la vitesse de leur véhicule qui effectue le déneigement des trottoirs.

Sur une proposition de M. Ross Blackhurst, appuyée de tous les autres membres, les recommandations sont adoptées à l'unanimité.

4. L'implantation du réseau virtuel intégré e-cité/311

• Allocution de M. Marcel Tremblay

À 19 h 15, le président, M. St-Onge, invite M. Marcel Tremblay à prendre la parole.

M. Tremblay remercie la commission de lui accorder un temps de parole et souhaite la bienvenue aux personnes présentes. Il rappelle que le service 311 est le fruit d'une promesse électorale. Le principal objectif pour 2007 est de développer une complicité avec les arrondissements afin de se doter d'un instrument de travail qui permet aux citoyens de communiquer rapidement avec la Ville de Montréal pour les services non urgents. Car, bien sûr, il faudra faire une distinction importante entre le 311 et le 911. Ainsi, on souhaite uniformiser les façons de faire afin que les citoyens sentent qu'on s'occupe d'eux. D'ailleurs, le service 311 sera disponible 365 jours par année, 24 heures par jour. Cela permettra à l'information de circuler rapidement.

• Présentation de la direction générale

Le président, M. St-Onge, remercie M. Tremblay et cède la parole à Mme Stella Guy, de la direction générale.

D'entrée de jeu, Mme Guy précise que l'appellation du service (réseau intégré de prestation de services aux citoyens e-cité/311) est temporaire et que son équipe est à la recherche d'un nom plus approprié.

Elle présente les deux principaux objectifs de la mise en place de ce service, soit :

- l'amélioration de l'accessibilité des services municipaux afin de simplifier la vie aux citoyens de Montréal;
- l'optimisation de 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.

En ce qui a trait à l'amélioration de l'accessibilité des services municipaux, l'administration municipale souhaite augmenter le nombre d'heures de réponses aux citoyens : 24 heures par jour, sept jours par semaine, 365 jours par année (téléphone et Internet). Cela ferait passer les heures de services de 1700 heures à 8700 heures par année.

Les citoyens n'auront désormais qu'à composer un numéro de téléphone unique et facile à mémoriser, le 311. Il faut, cependant, le distinguer du 911 qui continuera de répondre aux appels urgents : police, incendie et santé.

Les appels placés au 311 durant les heures normales d'ouverture des bureaux seront répondus en arrondissement. Les appels placés les soirs, les fins de semaine et les jours fériés seront répondus par le centre 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 service laissera le choix aux citoyens du mode d'accès aux services municipaux : par téléphone (24/7), 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. 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.

Le président, M. St-Onge, remercie Mme Guy pour ses éclaircissements.

5. Période de questions et d'interventions des membres de la commission

À 19 h 40, le président, M. St-Onge, annonce l'ouverture de la période de questions du public. Il invite la première personne inscrite sur la liste à se rendre au micro pour les fins d'enregistrement.

M. Luc Forget, Ex Aequo

M. Forget demande la permission de dire quelques mots sur le déneigement, ce qui lui est accordé. Il désire remercier les membres de la commission pour leur écoute et leur ouverture face aux préoccupations de son groupe de défense pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Il espère maintenant que le conseil municipal, le comité exécutif et les arrondissements donneront suite aux recommandations de la commission.

M. Marcel Lanoue, citoyen

M. Lanoue souhaite poser une série de questions sur l'implantation du 311.

- Y aura-t-il des frais municipaux reliés au 311 comme c'est le cas pour le service du 911?

Mme Guy lui assure qu'il n'y aura aucuns frais.

- Est-ce que les employés travaillant au centre d'appels seront syndiqués? Est-ce qu'ils relèveront des travaux publics (872-3434)?

Mme Guy lui explique que les employés feront partie du syndicat des cols blancs. Certains seront permanents et les nouveaux employés embauchés seront auxiliaires en raison des horaires coupés.

Les employés du 872-3434, de l'Accès Montréal Première Ligne (872-1111) et de la e-cité sont maintenant regroupés au sein d'une seule et même équipe.

- Est-ce que les citoyens se buteront à une boîte vocale enregistrée?

Mme Guy le rassure en précisant que ce seront des personnes qui répondront aux appels des citoyens. Le seul moment où la réceptionniste virtuelle pourrait être utilisée, c'est pour diriger l'appel vers l'arrondissement concerné par la demande.

- Y aura-t-il de la publicité pour faire connaître le service?

Mme Guy mentionne qu'une campagne de publicité importante est prévue en collaboration avec le 911 pour éviter la confusion. Le plan de communication n'est, par contre, pas finalisé.

- Y aura-t-il un système de plaintes?

Mme Guy précise qu'il y aura, effectivement, un système pour s'assurer de la qualité du service. Par ailleurs, de la formation axée sur l'approche client sera effectuée auprès des employés et des sondages seront réalisés auprès de la clientèle.

M. Gilles Déziel, citoyen

M. Déziel s'informe sur le budget alloué à ce nouveau service.

Mme Guy lui explique que la mise en réseau du système de gestion des travaux publics a coûté 1,2 million \$. Un coût qu'on ne peut, cependant, complètement attribuer au 311 puisque les changements auraient dû tout de même être faits sans la mise en place du 311. De plus, le coût du déménagement dans un même endroit des employés de l'Accès Montréal Première Ligne, du Bureau des communications opérationnelles et de la e-cité s'est élevé à 1,8 million \$. Le déménagement a été rendu obligatoire par la vente d'immeubles appartenant à la Ville. M.

Tremblay ajoute qu'un nouveau service implique nécessairement des ajustements. L'objectif premier est de le faire à moindre coût.

M. Déziel s'informe également de la technologie utilisée pour la téléphonie cellulaire, à savoir qui répond à la demande.

Mme Guy lui explique que le choix technologique final n'est pas encore arrêté, mais l'objectif est de choisir une technologie qui transfère le citoyen au bon arrondissement dès qu'il nomme l'arrondissement. Si le citoyen ne connaît pas le nom de l'arrondissement, il sera transféré au centre d'appels central qui sera capable de répondre également.

Mme Marilou Filiatrault, Conseil jeunesse de Montréal

Mme Filiatrault explique que le Conseil jeunesse de Montréal a une instance sur les services aux citoyens et est donc particulièrement intéressé par le sujet du 311. Elle s'interroge sur la façon dont les jeunes seront approchés pour leur faire connaître le service, en sachant qu'ils ont souvent des horaires différents et qu'ils utilisent des moyens de communications différents.

Mme Guy lui rappelle que le plan de communication n'est pas finalisé, mais elle lui présente les responsables des communications qui pourront entrer en contact avec le Conseil jeunesse de Montréal afin qu'il participe à l'élaboration de la campagne de communication, particulièrement pour cibler les jeunes.

6. Période de questions et d'interventions des membres de la commission

À 20 h 10, le président, M. St-Onge, annonce l'ouverture de la période de questions des membres de la commission. Il les invite, à tour de rôle, à se prononcer sur le sujet.

La vice-présidente, Mme Deros, s'informe sur le nombre d'employés qui effectueront les tâches d'agent de communications sociales et questionne le budget total affecté à ce nouveau service.

Mme Guy précise que dans l'ancien Montréal, il y a 28 employés qui font cette tâche, répartis dans les neuf arrondissements. Dans les anciennes banlieues, le nombre d'employés se situe entre 15 et 20 personnes-années. En ce qui a trait au budget, elle précise que 1,2 million \$ ont été investis pour l'installation du système de gestion des travaux publics et 1,8 million \$ pour le déménagement des employés. En 2007, on ne sait pas encore quel montant sera alloué à ce service, le budget n'étant pas encore déposé.

Mme Decarie admet que le numéro de téléphone est facile à retenir, mais doute du suivi des requêtes. Elle s'inquiète du fait qu'il n'y aura pas de dotation supplémentaire pour assurer adéquatement le suivi.

Mme Guy lui explique qu'il s'agit d'une préoccupation partagée. Cependant, elle précise que le réseau de prestation de services aux citoyens est un meilleur outil de gestion pour améliorer le suivi des requêtes et pour assurer une meilleure gestion des plaintes, ce qui n'existe pas à l'heure actuelle.

M. Venneri félicite Mme Guy qui pilote ce dossier. Il admet que ce nouveau service peut faire peur à certains, mais qu'il a un objectif louable, soit d'améliorer la prestation de services pour la population. Il remercie également le Conseil jeunesse de Montréal de se porter volontaire pour aider l'administration à rejoindre les jeunes dans la mise en place de ce nouveau service.

7. Ajournement de l'assemblée

Le président, M. St-Onge, informe les personnes présentes que la commission adoptera ses recommandations relatives à l'implantation du réseau virtuel intégré e-cité/311 le 28 novembre à 19 h, à la salle du conseil et les invite à participer à cette assemblée.

Il remercie les citoyens, les membres de la commission, M. Marcel Tremblay et les représentants de la direction générale pour leur participation.

À 20 h 30, sur une proposition de M. Sylvain Lachance, appuyée de la vice-présidente, Mme Mary Deros, l'assemblée est ajournée.

Deuxième séance

de l'assemblée publique de la Commission sur les services aux citoyens tenue le mardi 28 novembre 2006 à 19 h, à la salle du conseil de l'hôtel de ville de Montréal, 275, rue Notre-Dame Est.

SONT PRÉSENTS :

- M. Jean-François St-Onge, président
Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville
- Mme Mary Deros, vice-présidente
Arrondissement de Villeray—Saint-Michel—Parc-Extension
- 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

EST ABSENT :

- M. Ross Blackhurst
Arrondissement de LaSalle

Sont également présents, M. Pierre Villeneuve et Mme Denise Bibeault, de la direction générale.

Assistance : 2 personnes

1. Ouverture

À 19 h 05, le président, M. Jean-François St-Onge, déclare la séance ouverte.

2. Lecture et adoption de l'ordre du jour

Sur une proposition de M. Sylvain Lachance, appuyée de M. Maurice Cohen, l'ordre du jour est adopté à l'unanimité.

3. Adoption du procès-verbal de l'assemblée publique du 9 novembre

Sur une proposition de la vice-présidente, Mme Mary Deros, appuyée de Mme Clementina Teti-Tomassi, le procès-verbal est adopté à l'unanimité.

4. Implantation du réseau virtuel intégré e-cité/311 : adoption des recommandations

À la demande du président, les membres de la commission procèdent, à tour de rôle, à la lecture des recommandations suivantes :

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.

Sur une proposition de M. Sylvain Lachance, appuyée de tous les autres membres de la commission, les recommandations sont adoptées à l'unanimité.

5. Période de questions et d'interventions du public

Aucune intervention

6. Période de questions et d'interventions des membres de la commission

M. Venneri tient à remercier et à féliciter l'équipe de projet du réseau de prestation de services aux citoyens e-cité/311, dirigée par Mme Stella Guy, pour le travail accompli et l'encouragement à poursuivre dans cette voie. Le président, M. St-Onge, abonde également en ce sens.

7. Levée de l'assemblée

À 19 h 15, sur une proposition de M. Frank Venneri, appuyée de tous les autres membres, la séance est levée.

Le _____ 2006

« ORIGINAL SIGNÉ »

Jean-François St-Onge
Président

« ORIGINAL SIGNÉ »

Amélie Régis
Secrétaire-researchiste