

**OPERATIONMONTREAL.NET**

# **PROGRAMME DE LA PROPRETÉ 2011-2015**

**Service de la concertation des arrondissements  
et des ressources matérielles**

**Unité de la propreté et du déneigement**

**Montréal** 



# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>Les moyens d'intervention</b> .....	<b>2</b>
Le comportement des citoyens .....	2
L'organisation du travail .....	3
L'inspection et la réglementation .....	4
<b>La gestion du programme</b> .....	<b>5</b>
La Direction de l'unité de la propreté et du déneigement .....	5
Les arrondissements .....	5
Les partenaires externes .....	6
Les ententes de partenariat de service .....	6
Les indicateurs de performance .....	7
Le tableau de bord et la collecte d'information .....	8
Le programme de réalisation de murales .....	8
<b>Conclusion</b> .....	<b>9</b>
<b>Annexe – Carte du centre-ville</b> .....	<b>10</b>



## Introduction

Le *Programme de la propreté et de l'entretien 2007-2010* de la Ville de Montréal soulignait que :

*« La malpropreté des espaces publics d'une grande ville engendre chez ses résidants des sentiments de malaise et d'insécurité qui nuisent à la qualité de vie de façon importante et à l'image et à la réputation internationale de la Ville de Montréal. Un redressement de la situation ne peut être fait que par l'autorité centrale avec l'appui de ses partenaires. Une mobilisation générale et continue devient essentielle pour la reconquête du territoire montréalais. »*

Voilà le défi que Montréal a relevé.

Les indicateurs de performance utilisés nous ont démontré une amélioration constante au cours des cinq années du programme de la propreté de 2007 à 2010 et les résultats des sondages menés par CROP inc. afin d'évaluer le niveau de satisfaction des citoyens envers la propreté, nous le démontrent hors de tout doute.

En mai 2006, 40 % des répondants se disaient satisfaits de la propreté générale de la ville, alors qu'en septembre 2010, ce taux a atteint 70 %. Près des trois quarts (74 %) des répondants reconnaissent les efforts de la Ville de Montréal pour rendre et maintenir la ville propre et 97 % affirment avoir une part de responsabilité dans le maintien de la propreté.

Les activités de propreté étant réalisées par les travaux publics des arrondissements, la Direction de l'unité de la propreté et du déneigement, dans le cadre de ses travaux préparatoires au *Programme de la propreté 2011-2015*, a rencontré en 2010 les directeurs des travaux publics des 19 arrondissements dans le but de valider les orientations mises de l'avant. D'autres rencontres ayant le même but ont été tenues notamment avec les élus locaux, responsables de la propreté ainsi qu'avec les partenaires externes de la Ville de Montréal. La commission permanente du conseil municipal sur les services aux citoyens, quant à elle, a soumis ces orientations lors de séances publiques tenues à l'automne 2010 et a déposé ses recommandations au conseil municipal en décembre 2010.<sup>1</sup>

Le *Programme de la propreté 2011-2015* s'appuie donc sur le succès du précédent programme. L'expérience acquise permet en effet de développer maintenant certains aspects.

---

<sup>1</sup> Source : [http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS\\_PERM\\_V2\\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/RAPP\\_RECOMM\\_20101213.PDF](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS_PERM_V2_FR/MEDIA/DOCUMENTS/RAPP_RECOMM_20101213.PDF)



# Les moyens d'intervention

## Le comportement des citoyens

- Maintenir « La Grande Opération Montréal.Net », incluant la campagne de mobilisation avec des stations de radio au printemps et en faire un événement annuel récurrent et en expansion;
- Sensibiliser et soutenir les citoyens dans leurs actions pour améliorer la propreté des ruelles;
- Développer des partenariats avec les arrondissements et les commerçants pour améliorer la propreté des artères commerciales;
- Renforcer le partenariat et la concertation entre les éco-quartiers, les arrondissements et la Direction de l'unité de la propreté et du déneigement en matière de propreté;

Le comportement  
des citoyens

L'organisation  
du travail

L'inspection  
et la  
réglementation

- Initier un programme d'adoption d'une rive, d'un îlot de verdure ou d'un parc par les citoyens, les regroupements de citoyens et les corporations de manière à favoriser l'engagement et l'implication;
- Soutenir, avec le concours d'organisations tels les éco-quartiers et les Z.I.P. (zone d'intervention prioritaire), un programme de nettoyage des rives;
- Développer la concertation entre les partenaires pour lutter contre les graffitis sur les domaines publics et privés;
- Développer un programme de réalisation de murales pour contrer les graffitis et embellir la ville.

## L'organisation du travail

- Maintenir les brigades de propreté sur l'ensemble des artères commerciales et les lieux touristiques du territoire;
- Élargir l'implantation des brigades hivernales sur les artères commerciales et lieux touristiques. Elles partageront ses interventions entre l'amélioration du déneigement, de la propreté et d'autres activités prioritaires;
- Lutter contre l'affichage sauvage et élaborer un plan d'action à cet effet;
- Maintenir les interventions sur le domaine privé pour l'enlèvement des graffitis et abandonner progressivement, lorsque opportun, le programme en faveur d'une prise de responsabilité par les propriétaires;
- Diffuser les meilleures pratiques de gestion, telles les initiatives des arrondissements en matière d'organisation du travail, de produits ou d'équipements;
- Conseiller les services centraux et les arrondissements pour l'établissement d'ententes pour l'organisation d'événements populaires garantissant le respect et la remise en état des lieux publics, notamment par un dépôt de garantie exigé aux organisateurs;
- Maintenir à jour les ententes avec la Société de transport de Montréal décrivant le partage des responsabilités entre elle et les arrondissements pour l'entretien des abords des stations de métro;
- Conclure des ententes de collaboration avec les compagnies de chemin de fer et des installations portuaires pour l'entretien des abords de leurs terrains;
- Analyser et proposer des solutions pour diminuer le taux de plaintes et de requêtes relatives à la collecte des matières résiduelles et du dépôt illégal des déchets. Ces deux activités de propreté générant 65 % des demandes;
- Favoriser une meilleure utilisation des systèmes de gestion informatisés;
- Améliorer la propreté du mobilier urbain par un entretien plus assidu;
- Améliorer l'entretien des fosses d'arbres, des pavés décoratifs, etc. et conseiller les services centraux et les arrondissements en matière d'aménagement, de matériaux et d'équipements à cet égard;
- Identifier les meilleurs contenants de collecte des matières résiduelles sur les artères commerciales, les boulevards, dans les parcs, etc.;
- Améliorer la propreté aux abords des chantiers privés et publics.

# Les moyens d'intervention

## L'inspection et la réglementation

- Proposer au conseil de ville un règlement de délégation confiant la responsabilité des graffitis aux arrondissements;
- Finaliser l'adoption par les arrondissements d'un cadre réglementaire facilitant l'application de la réglementation et une uniformisation des peines et des amendes;
- Simplifier les modalités d'application de la réglementation et réduire les délais de traitement, en collaboration avec les représentants du contentieux et de la cour municipale;
- Augmenter la visibilité des inspecteurs du domaine public en les dotant d'un uniforme et d'un véhicule identifié.



## La Direction de l'unité de la propreté et du déneigement

- La Direction de l'unité de la propreté et du déneigement du Service de la concertation des arrondissements et des ressources matérielles est responsable de l'élaboration et de la réalisation du Programme de la propreté 2011-2015 de la Ville de Montréal;
- La Direction de l'unité de la propreté et du déneigement soumet au comité exécutif des recommandations et voit à la répartition des budgets additionnels entre les arrondissements et les services centraux, en fonction des priorités définies par le maire et le membre du comité exécutif responsable.
- Elle fournit une information de qualité à la Direction des communications devant répondre aux demandes des médias ou organiser des événements médiatiques et agit à titre de porte-parole lorsque c'est nécessaire.
- Elle procède à la recherche et au partage d'informations sur les meilleures pratiques de gestion et d'opération, l'établissement de standards de performance et le choix d'indicateurs de performance.
- Elle conclut des ententes avec les arrondissements sur les plans d'actions locaux d'amélioration de la propreté et la répartition des ressources corporatives, telles les brigades de propreté.
- Elle s'assure de la juste utilisation des budgets additionnels alloués aux arrondissements, aux fins des projets retenus.
- Elle s'assure de recevoir des arrondissements les informations pertinentes sur les activités de propreté réalisées par les arrondissements et développe, en concertation avec ces derniers, des outils de gestion simples, efficaces et standardisés.
- Elle offre un soutien aux entreprises et grandes corporations désireuses de mener des activités de propreté;
- Elle coordonne la Grande Corvée d'OpérationMontréal.net.

## Les arrondissements

- Les arrondissements détiennent la compétence en matière de propreté publique.
- Ils ont la responsabilité de l'application de la réglementation et disposent des moyens légaux pour créer ou modifier cette réglementation afin de l'adapter aux besoins locaux.
- Ils s'engagent à maintenir le même niveau de service en matière de propreté et à bonifier celui-ci grâce aux fonds corporatifs additionnels qui leur sont octroyés.

## Les partenaires externes

L'engagement des organismes partenaires (entreprises publiques, privées, organismes à but non lucratif, groupes de citoyens, etc.) s'avère essentiel et complémentaire pour l'atteinte des objectifs du programme. Leur contribution se manifeste sous plusieurs formes, notamment par la participation à des corvées de propreté collectives et des efforts d'embellissement.



Leur influence sur le changement des comportements des citoyens et la réappropriation par ces derniers de l'espace public est importante et doit être soutenue assidûment par la Direction de l'unité de la propreté et du déneigement et les arrondissements.

## Les ententes de partenariat de service

Les fonds additionnels, octroyés par le comité exécutif sont transférés aux arrondissements en fonction des plans d'actions qui auront été préalablement approuvés par la Direction de l'unité de la propreté et du déneigement et les arrondissements.

### *Les critères d'attribution de ces budgets sont :*

- La priorité au centre-ville, compte tenu de son importance;
- L'engagement des arrondissements à la réalisation complète des activités de propreté reliées à leur budget de base;

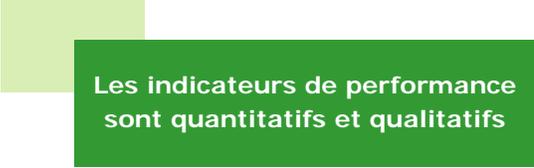
### *Budgets additionnels aux arrondissements pour la propreté*

- Une reddition de compte des arrondissements sur les activités additionnelles financées et contenues dans les plans d'actions locaux approuvés par la Direction de l'unité de la propreté et du déneigement;
- L'intervention de l'arrondissement en matière de nettoyage des graffitis et de la prévention;
- Le non renouvellement des budgets additionnels l'année suivante lorsque les engagements pris n'ont pas été respectés.

## Les indicateurs de performance

Le suivi du programme est assuré par des indicateurs mesurant les résultats des objectifs fixés. Ces indicateurs servent trois clientèles : les élus municipaux, les gestionnaires et les citoyens.

Le choix des indicateurs est fait en fonction d'objectifs stratégiques ayant un impact sur les opérations et leur visibilité. L'adhésion des participants au processus d'évaluation des résultats est essentielle à son succès.



Les indicateurs de performance  
sont quantitatifs et qualitatifs

### *Exemples d'indicateurs quantitatifs :*

- Pourcentage de main-d'œuvre additionnelle versus la main-d'œuvre de base;
- Pourcentage de pièces d'équipements additionnelles versus les pièces d'équipements de base;
- Nombre de mètres carrés de graffitis nettoyés versus nombre de mètres carrés identifiés au repérage;
- Nombre de corvées de propreté et de bénévoles versus les résultats des années précédentes;
- Nombre de paniers additionnels installés;
- Nombre de paniers remplacés;
- Nombre de constats d'infraction signifiés;
- Nombre d'inspecteurs additionnels;
- Analyse du nombre de requêtes et de plaintes des citoyens.

### *Exemples d'indicateurs qualitatifs :*

- Rapports d'évaluation visuelle;
- Analyse de la revue de presse;
- Sondages sur la satisfaction des citoyens.

### Le tableau de bord et la collecte d'information

La Direction de l'unité de la propreté et du déneigement mettra en place, dès 2011, un tableau de suivi permettant d'évaluer la progression des objectifs du programme. Il comprendra un calendrier des réalisations et des indicateurs de performance permettant une analyse des résultats et de dégager les tendances.

La Direction de l'unité de la propreté et du déneigement identifiera l'information à colliger, la fréquence des mises à jour et procédera à l'analyse des données. Elle informera le membre du comité exécutif responsable de la propreté des résultats, ainsi que les partenaires concernés.

### Le programme de réalisation de murales

Compte tenu du succès remporté par la réalisation de murales au cours des cinq dernières années en matière de prévention des graffitis et d'embellissement, la Direction de l'unité de la propreté et du déneigement propose aux arrondissements un modèle d'encadrement et ce, dans le cadre du partage des meilleures pratiques. Un guide sera produit par la Direction de l'unité de la propreté et du déneigement à l'intention des arrondissements et comprendra les recommandations ou les éléments suivants :

- Exiger un haut niveau de qualité artistique;
- Intégrer les projets de murales aux projets de revitalisation urbaine intégrée (RUI), s'il y a lieu;
- Ouvrir la réalisation de murales à davantage d'organismes sans but lucratif ayant une expérience dans la réalisation de murales;
- Faire approuver le projet (avec croquis) par le comité consultatif d'urbanisme;
- Exiger que l'organisme réalisateur complète le montage financier du projet avec des fonds autres que publics dans une proportion raisonnable;
- Offrir à l'organisme réalisateur le support administratif et technique nécessaire (octroi de permis, poubelles, etc.);
- Assurer, autant que possible, une animation du milieu par la participation des résidents aux travaux de la murale ou des ateliers sur l'art mural;
- Exiger que l'organisme réalisateur assure un entretien minimal de 5% du coût total de la murale, au cours des trois années suivant la réalisation, au besoin.





# Conclusion

Grâce à l'action de tous, le cadre de vie des montréalaises et montréalais va être durablement amélioré. Le *Programme de la propreté 2011-2015* en est la preuve, puisqu'il résulte d'échanges et de consultations. Aujourd'hui, il aboutit à des actions précises qui répondent aux besoins exprimés.

## Maintenir les 3 axes d'intervention identifiés

### Le comportement des citoyens

- Par une augmentation de la participation citoyenne à différentes implications, par exemple des corvées de propreté (moment ludique et pédagogique dans le déploiement du Plan de propreté, journée consacrée à la propreté qui se tiendra au printemps) et en construisant un lien solide avec la population montréalaise et la municipalité;
- Par une diminution des comportements fautifs;
- Par un maintien (70%) et une augmentation du taux de satisfaction des citoyens par rapport à la propreté.

### L'organisation du travail

- Par une responsabilisation de tous les employés municipaux car leurs actions quotidiennes sont indispensables à l'amélioration du cadre de vie;
- Par une révision des méthodes de travail et un partage des meilleures pratiques.

### L'inspection et la réglementation

- Par un respect des règlements sur l'ensemble du territoire.

***Ensemble, on y gagne !***



## Annexe – Carte du centre-ville

