



# Présentation à l'intention des membres de la Commission sur les finances et l'administration

## Budget 2023 et Programme décennal d'immobilisations 2023-2032

Présentatrice :  
Josée Bédard, directrice  
Service de l'expérience citoyenne et des communications

Date : 7 décembre 2022



# Plan de la présentation

Organigramme 2023  
Faits saillants 2022 et impacts

## **Budget de fonctionnement**

1. Indicateurs de performance du service
2. Évolution budgétaire 2022
3. Objectifs 2023
4. Budget 2023
  - a. Sommaire des revenus et dépenses par compétences
  - b. Principaux écarts 2023 vs 2022
  - c. Variations de l'effectif par catégories d'emplois

## **Programme décennal d'immobilisations 2023-2032**

1. Enjeux
2. Réalisations 2022
3. PDI 2023-2032 par catégories d'actifs
4. Priorités du PDI 2023-2032 : programmes

*Période de questions*

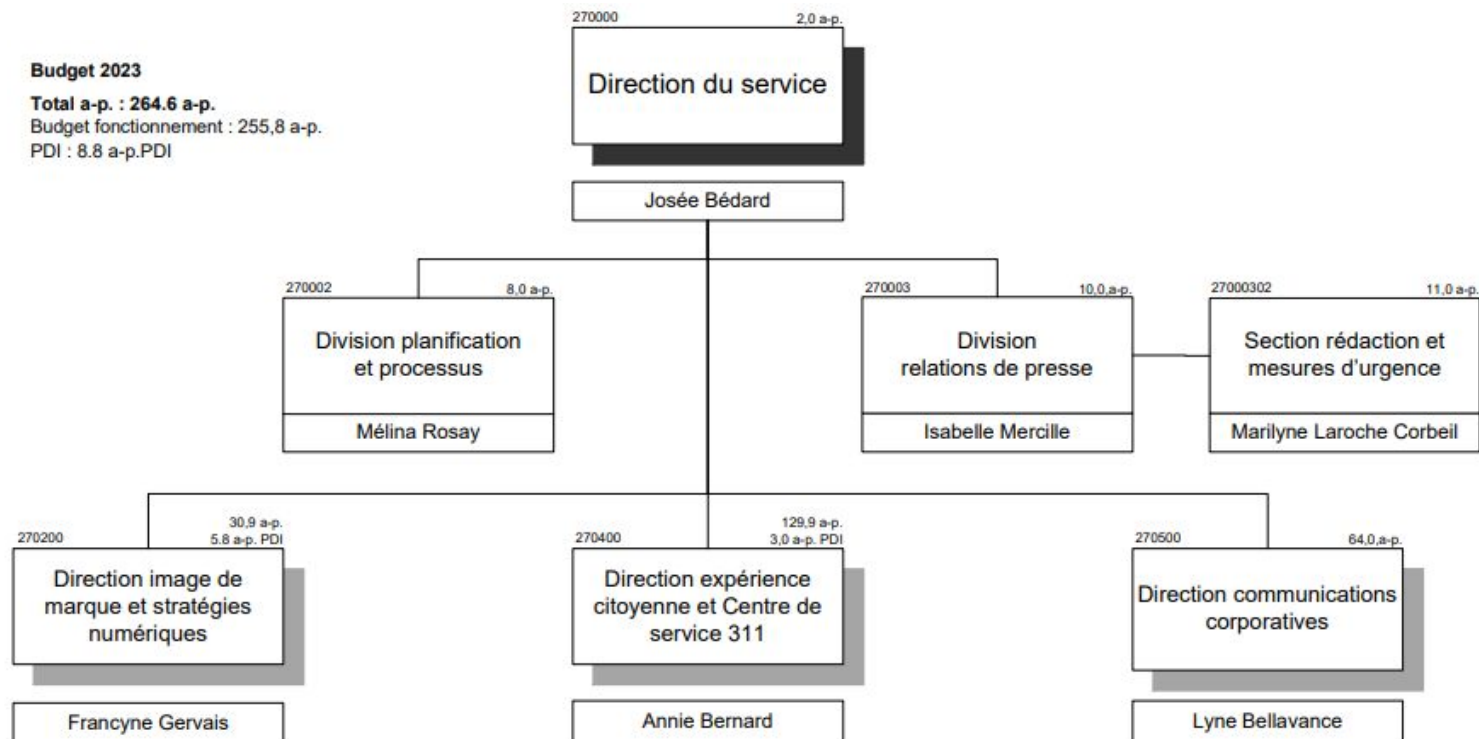
# Organigramme 2023

## Budget 2023

Total a-p. : 264,6 a-p.

Budget fonctionnement : 255,8 a-p.

PDI : 8,8 a-p.PDI



# Faits saillants 2022 et impacts

## Planification des communications

- Pour informer la population sur ses programmes et services, une planification annuelle de communication soutenant les orientations stratégiques a été réalisée pour maximiser l'impact des communications sur plus de 450 sujets touchant les Montréalaises et Montréalais ainsi que l'ensemble du personnel.

## Principales campagnes et opérations de communication

- Pour soutenir la vitalité commerciale et culturelle : la campagne « Vivez votre été en ville » a mis de l'avant la richesse de la programmation estivale de Montréal en invitant la population à profiter des atouts de la Ville et de ses activités gratuites (rues piétonnes, espaces publics animés, parcours d'art, festivals, activités en plein air).
- Pour soutenir la transition écologique : la campagne « Zéro Déchet » a été déployée pour encourager les comportements à adopter afin de réduire davantage à la source, réemployer et récupérer.
- Pour soutenir l'activité économique : les services et programmes destinés aux entreprises ont fait l'objet de promotion notamment avec la ligne Affaires.
- Pour accueillir et faire rayonner la Ville à l'occasion de la COP15 et du Sommet des villes : des communications font connaître nos engagements en matière de préservation de la biodiversité, que ce soit ici ou à l'international.
- Pour bien informer la population et faciliter leur quotidien : des campagnes annuelles sont déployées en saison des travaux, par des informations complètes sur les entraves et chantiers, tout comme en hiver pour aviser des phases de déneigement et promouvoir les activités extérieures.

## Faits saillants 2022 et impacts (suite)

### Budget participatif de Montréal

- Le programme du budget participatif permet à la population d'influencer l'affectation d'une partie du budget municipal pour réaliser des projets qui contribuent à la transition écologique et sociale.

### Communications numériques

- Envoi d'*Avis et alertes* dans le cadre d'environ 500 chantiers pour prévenir rapidement la population des situations pouvant perturber son quotidien. La promotion soutenue de ce service numérique a permis de porter le nombre de personnes abonnées de 50 000 au 1er juin à plus de 130 000 au 31 octobre.
- Croissance de 17 % pour la fréquentation de Montréal.ca avec plus de 10 millions de visites, 24 millions de pages vues et plus de 5 millions « d'internautes uniques ».
- Poursuite de la migration des sites de l'ancien portail vers Montréal.ca permettant l'accès à toute l'offre de services à un seul endroit pour la population.

## Faits saillants 2022 et impacts (suite)

### An 2 de la Charte montréalaise des chantiers : vers des communications exemplaires

- Maintien de la performance au-delà des cibles dans la prise en charge et la résolution des demandes citoyennes, au Centre de services 311, en lien avec les chantiers gérés par les services centraux :
  - 85,7 % des demandes prises en charge en moins de 48 h - Cible de 80 %
  - 95 % des demandes résolues en moins de 10 jours - Cible de 80 %
- Un effort soutenu pour informer la population :
  - Plus de 1 600 lettres aux propriétaires en vue du remplacement des entrées d'eau en plomb
  - Plus de 350 lettres (avant et après les travaux)
  - Plus de 700 avis de travaux (pendant les travaux)
  - 22 séances d'information publiques (le double par rapport à 2021)
  - Mise sur pied de visites de chantiers exclusives à la population riveraine de certains chantiers

# Faits saillants 2022 et impacts (suite)

## Relations de presse

- Constitution de la Section rédaction et mesures d'urgence, responsable des communications du Service de sécurité incendie et de la Sécurité civile
- Diffusion, sept jours sur sept, des décisions et des réalisations de l'Administration dans la sphère publique
- Traitement de plus de 1 500 demandes de médias
- Réalisation de plus de 1 000 outils en communication (communiqués, allocutions, messages, etc.)
- Organisation de plus de 100 événements de presse

## Centre de Services 311

- Maintien de sa performance au-delà des objectifs pour une 2<sup>e</sup> année consécutive (au 31 octobre) :
  - Taux d'appels traités en moins de 100 secondes : 83 % (89 % en 2021) - Cible de 80 %
  - Délai de réponse aux appels : 47 secondes en moyenne (34 secondes en 2021) - Cible de 100 secondes
  - Taux d'appels abandonnés : 4 % (3 % en 2021) - Cible de 10 % et moins
  - Délai de réponse aux courriels : 1,7 jour (0,9 jour en 2021) - Cible de 2 jours
- Regroupement de l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie et rapatriement en cours de l'arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce



Montréal



# Budget de fonctionnement 2023

# Indicateurs de performance du service

## Centre de Services 311

- Indicateur 1 : Réponse aux appels du 311 en moins de 100 secondes - cible de 80 %
- Indicateur 2 : Nombre d'appels abandonnés au 311 - cible de 10 % et moins
- Indicateur 3 : Temps de réponse aux courriels reçus au 311 - cible de 2 jours et moins
- Indicateur 4 : Prise en charge en moins de 48 h et résolution des demandes en moins de 10 jours liées aux chantiers - cible de 80 %

## Montréal.ca

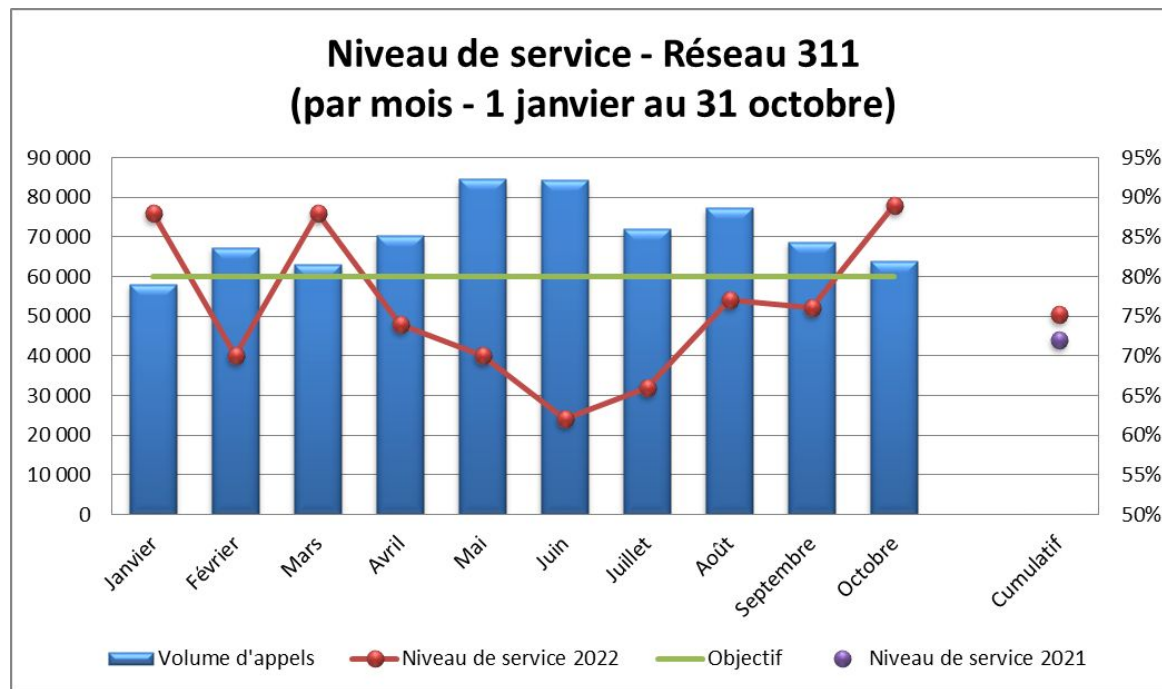
- Indicateur 5 : Nombre de visites
- Indicateur 6 : Nombre de comptes créés

## Médias sociaux

- Indicateur 7 : Nombre de personnes abonnées pour les comptes Facebook, LinkedIn et Twitter
- Indicateur 8 : Taux d'engagement pour les comptes Facebook, LinkedIn et Twitter

## Réponse aux appels du 311 en moins de 100 secondes - Réseau 311

### Indicateur 1



**Cible : 80 %**

### Analyse :

Amélioration du niveau de service global du Réseau 311, passant de 72 % en 2021 à 75 % en 2022.

Réseau 311 : 19 arrondissements, file commune, file SWEF (soirs, week-ends, jours fériés) et Info-Travaux



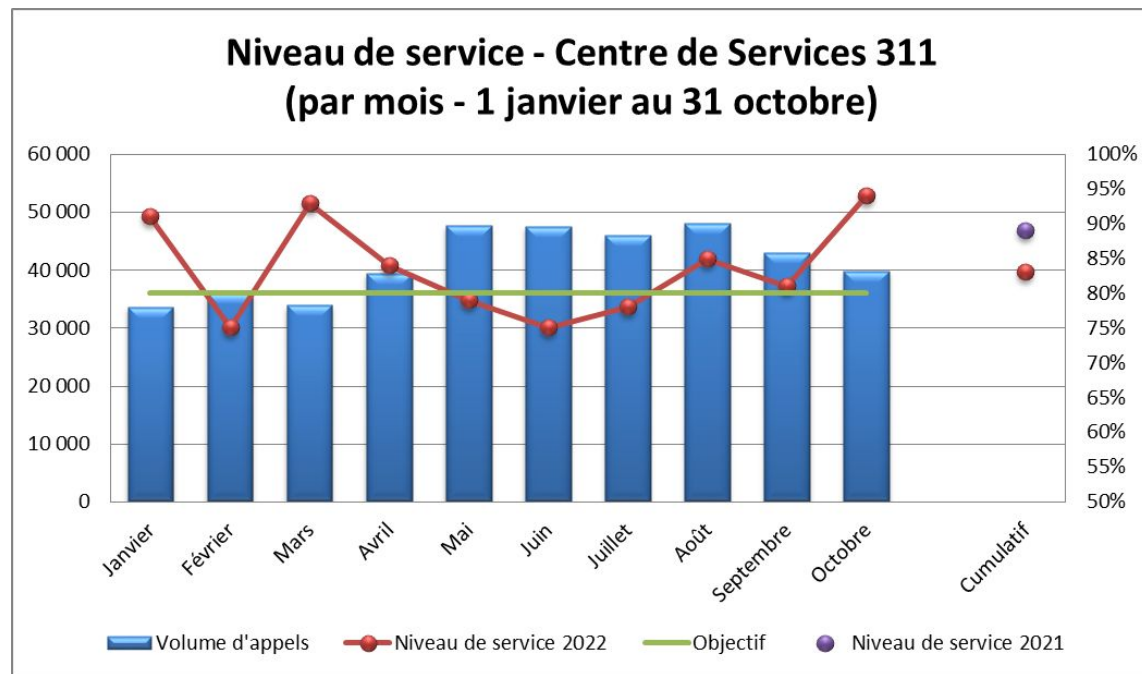
Service de l'expérience citoyenne et des communications

Décembre 2022

10

# Réponse aux appels du 311 en moins de 100 secondes - Centre de Services 311

Indicateur 1



**Cible : 80 %**

**Analyse :**  
Maintien de la performance du Centre de Services 311 au-delà de la cible à 83 % en 2022.

Centre de services 311 : arrondissements regroupés (incluant Rosemont-La Petite-Patrie à compter du 1<sup>er</sup> juillet), file SWEF (soirs, week-ends, jours fériés) et Info-Travaux



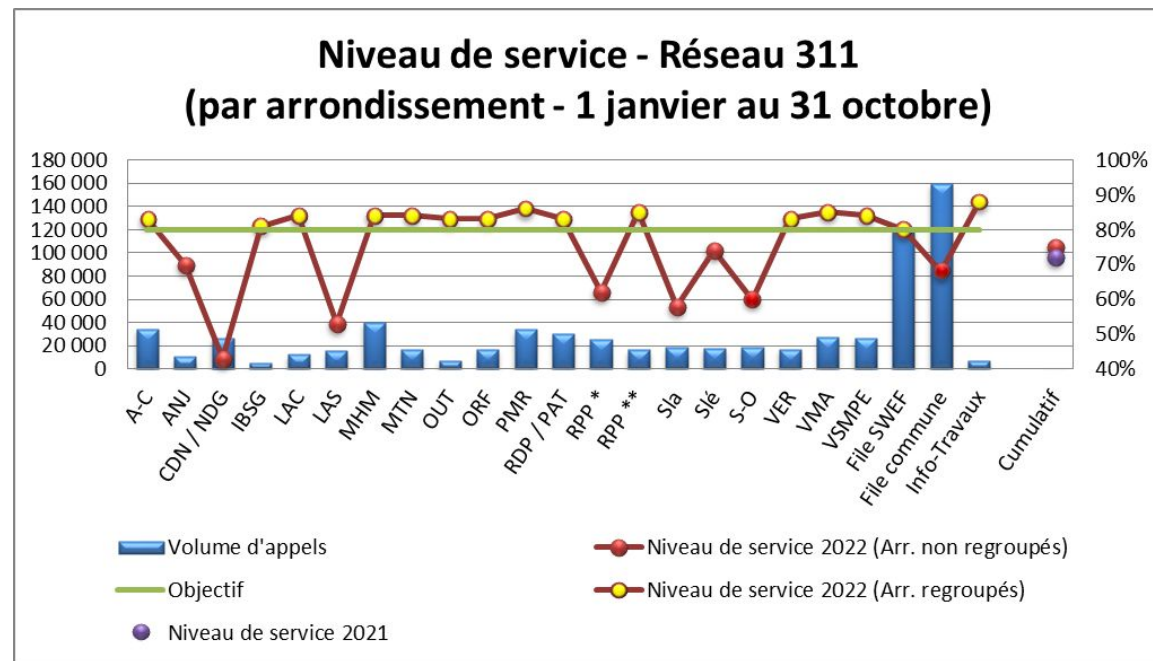
Service de l'expérience citoyenne et des communications

Décembre 2022

11

# Réponse aux appels du 311 en moins de 100 secondes - Par arrondissement

Indicateur 1



**Cible : 80 %**

## Analyse :

Dans l'ensemble, les arrondissements regroupés ont mieux performé en 2022 (83 %) que les arrondissements non regroupés (64 %).

Réseau 311 : 19 arrondissements, file commune, file SWEF (soirs, week-ends, jours fériés) et Info-Travaux

Rosemont : les résultats de Rosemont-La Petite-Patrie ont été séparés en deux (avant\* et après\*\* son intégration au CS 311)



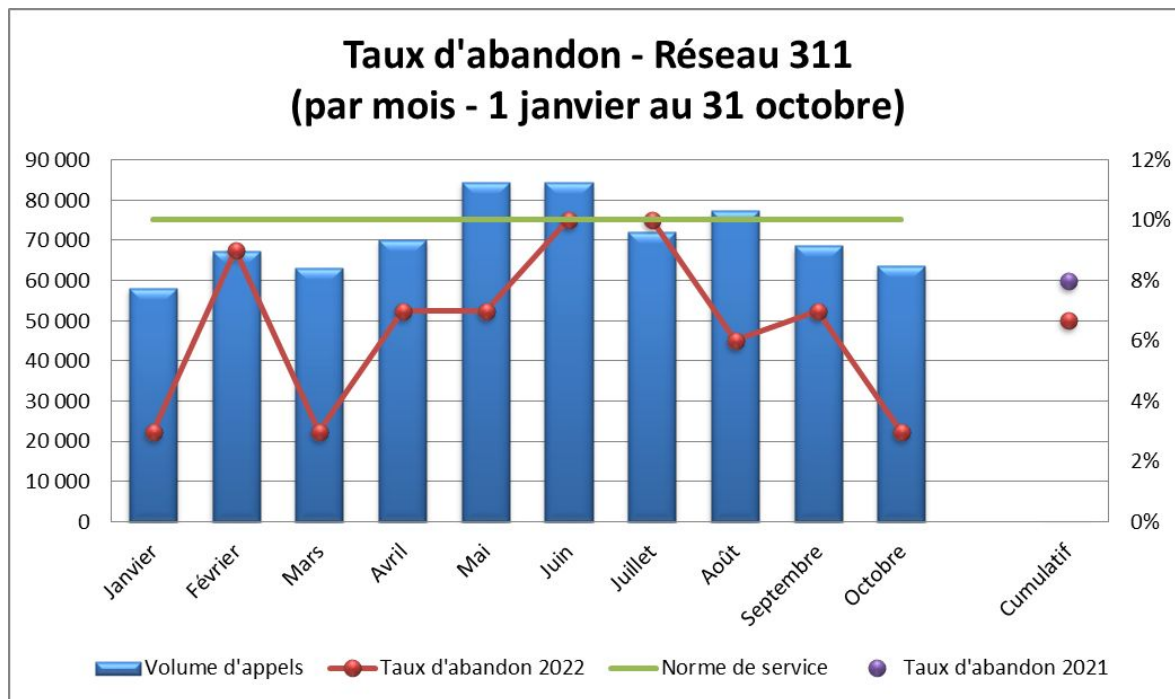
Service de l'expérience citoyenne et des communications

Décembre 2022

12

## Nombre d'appels abandonnés au 311 - Réseau 311

Indicateur 2



Réseau 311 : 19 arrondissements, file commune, file SWEF (soirs, week-ends, jours fériés) et Info-Travaux



Service de l'expérience citoyenne et des communications

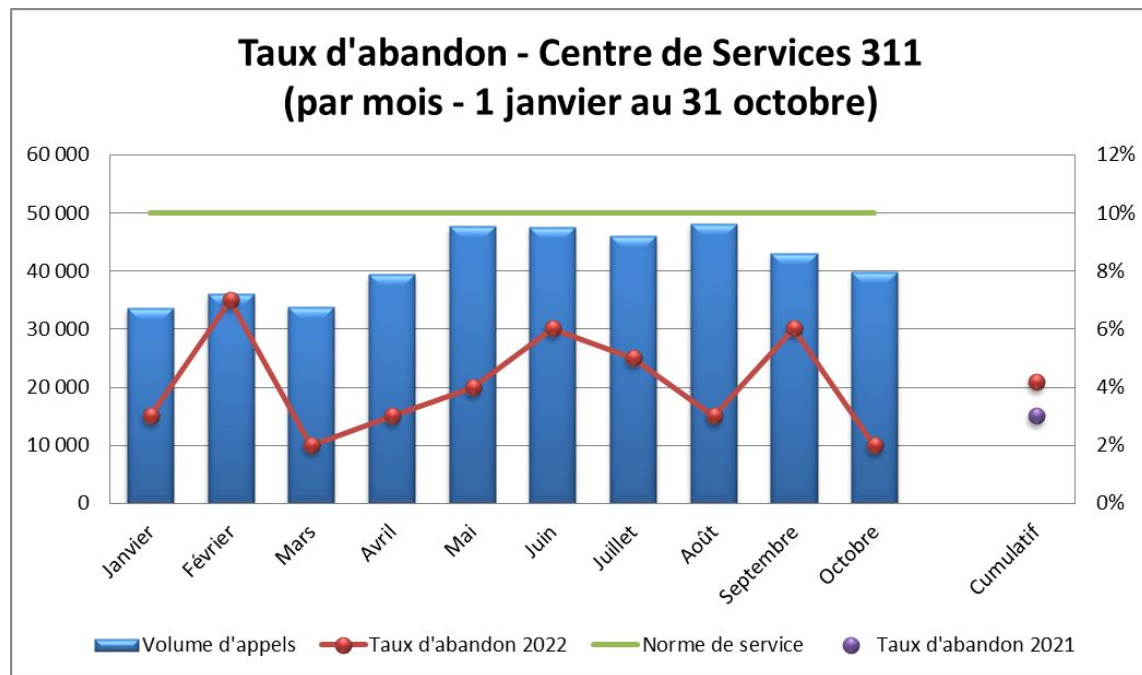
**Cible : 10 % et moins**

### Analyse :

Le taux d'abandon en 2022 s'est établi à 7 %, comparativement à 8 % en 2021 et ce, pour l'ensemble du Réseau 311.

## Nombre d'appels abandonnés au 311 - Centre de Services 311

### Indicateur 2



Centre de services 311 : arrondissements regroupés (incluant Rosemont-La Petite-Patrie à compter du 1<sup>er</sup> juillet) et la file SWEF (soirs, week-ends, jours fériés) et Info-Travaux

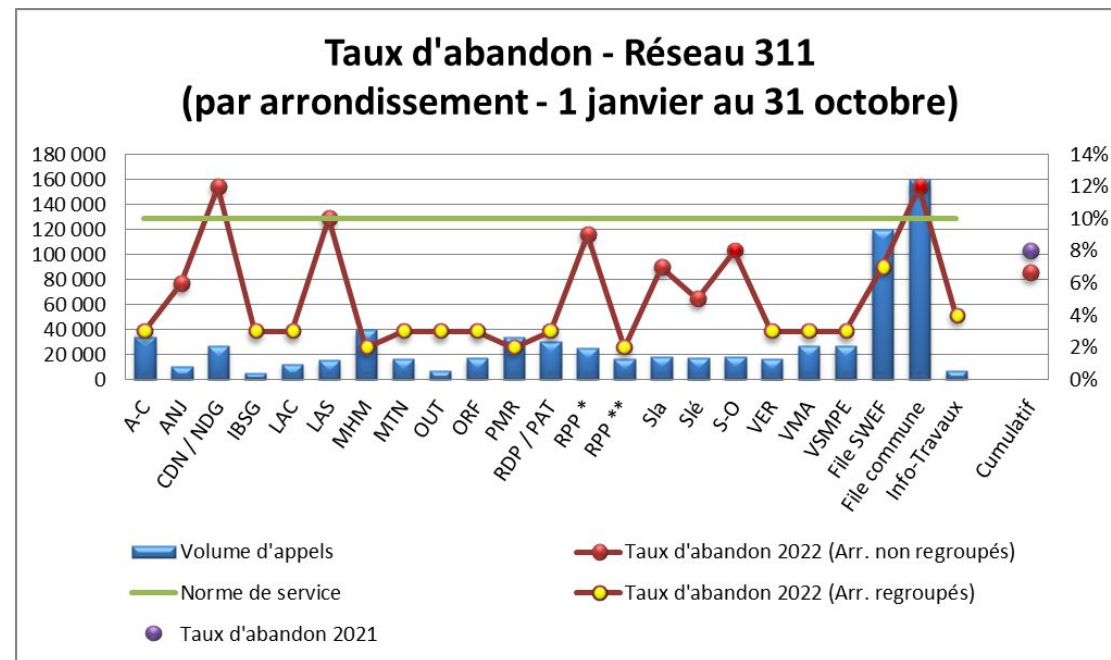
**Cible : 10 % et moins**

### Analyse :

Le taux d'abandon demeure stable au Centre de Services 311 entre 2022 et 2021 (4 % contre 3 %).

# Nombre d'appels abandonnés au 311 - Par arrondissement

## Indicateur 2



**Cible : 10 % et moins**

### Analyse :

Le taux d'abandon du Centre de Services 311 est de 4 % alors que la performance globale du Réseau 311 est de 7 %.

Réseau 311 : 19 arrondissements, file commune, file SWEF (soirs, week-ends, jours fériés) et Info-Travaux

Rosemont : les résultats de Rosemont-La Petite-Patrie ont été séparés en deux (avant\* et après\*\* son intégration au CS 311)



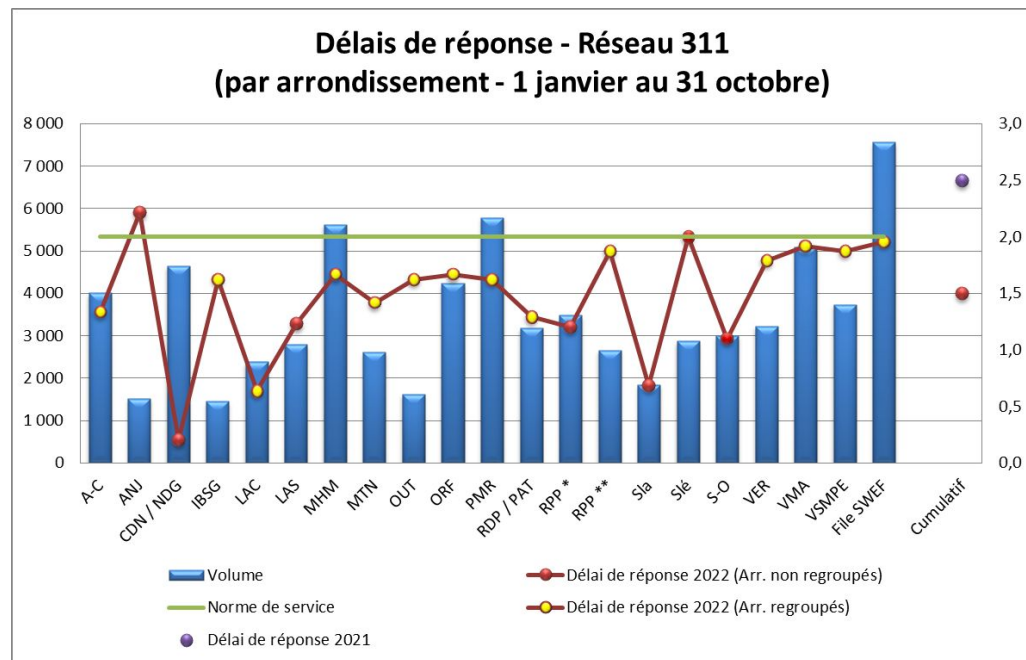
Service de l'expérience citoyenne et des communications

Décembre 2022

15

## Temps de réponse aux courriels reçus au 311 - Par arrondissement

### Indicateur 3



**Cible : 2 jours et moins**

### Analyse :

73 332 courriels traités, pour un délai moyen de réponse de 1,5 jour pour le Réseau 311.

Le Centre de Services 311 a traité 53 172 courriels, pour un délai moyen de réponse de 1,7 jour.

Note : les données de l'arrondissement de Saint-Laurent ne sont disponibles qu'à compter du 1er juillet 2022.

Réseau 311 : 19 arrondissements et file SWEF (soirs, week-ends, jours fériés)

Rosemont : les résultats de Rosemont-La Petite-Patrie ont été séparés en deux (avant\* et après\*\* son intégration au CS 311)



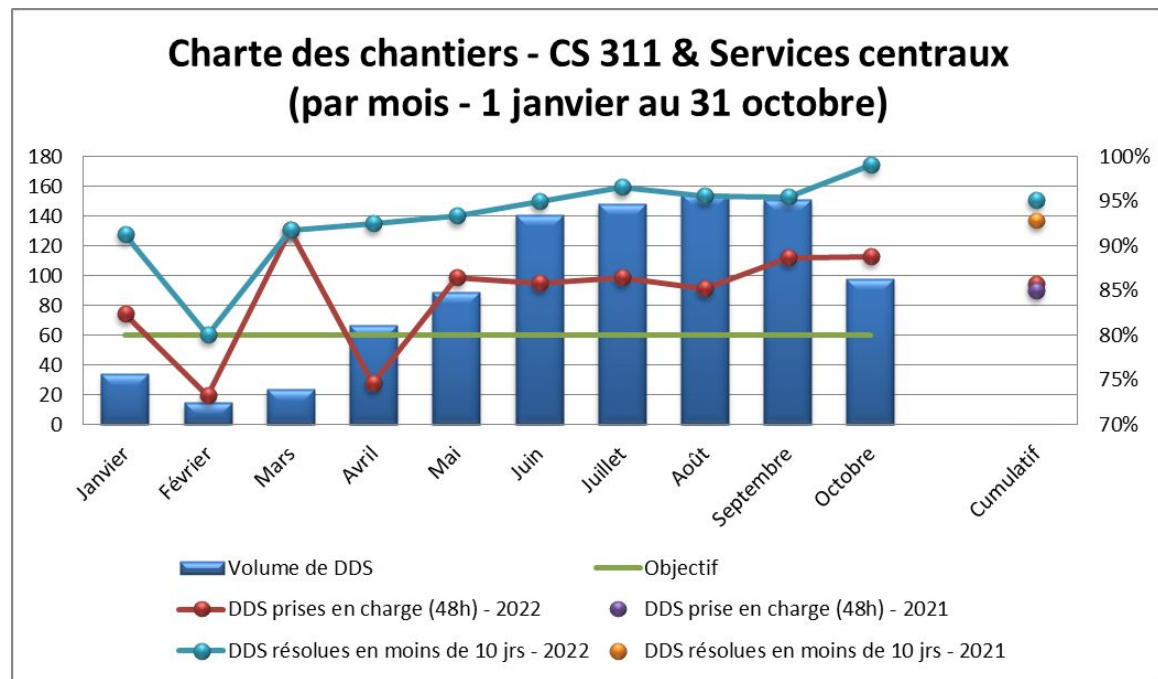
Service de l'expérience citoyenne et des communications

Décembre 2022

16

## Prise en charge et résolution des demandes liées aux chantiers

### Indicateur 4



**Cible : 80 %**

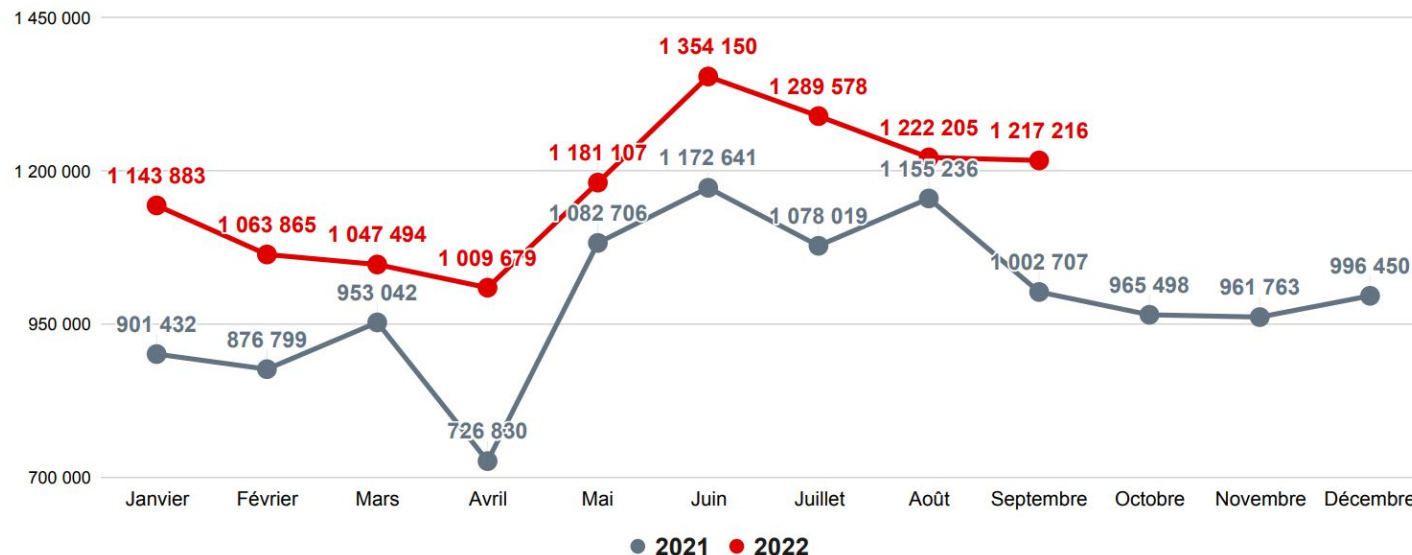
### Analyse :

Maintien de la performance au-delà des cibles en ce qui concerne la prise en charge des demandes de soutien (DDS) en 48 h (85,7 %) et la résolution des demandes en moins de 10 jours (95 %).

Note : ce tableau présente les niveaux de service liés aux chantiers des services centraux. La prise en charge des demandes est effectuée par l'équipe Info-Travaux du CS 311.

## Nombre de visites sur Montréal.ca

### Indicateur 5

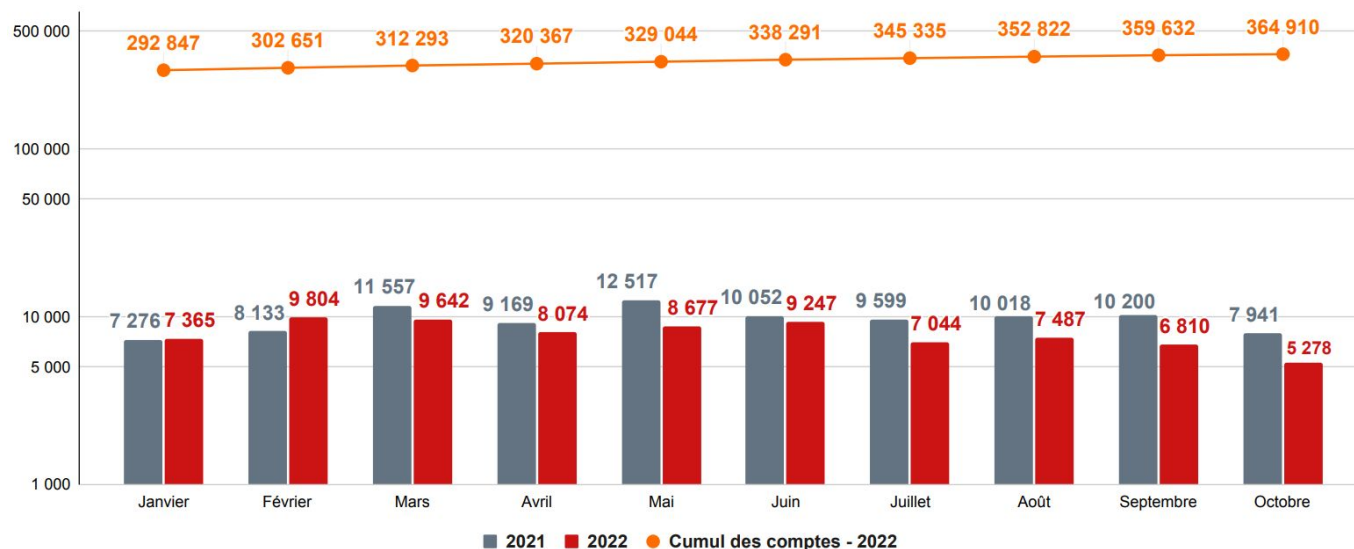


### Analyse :

Le cap du plus d'un million de visites par mois sur le site a été atteint, pour un total de 10,5 millions au 30 septembre. Augmentation de 17 % en 2022 par rapport à 2021.

## Nombre de comptes créés (DCI) sur Montréal.ca

### Indicateur 6

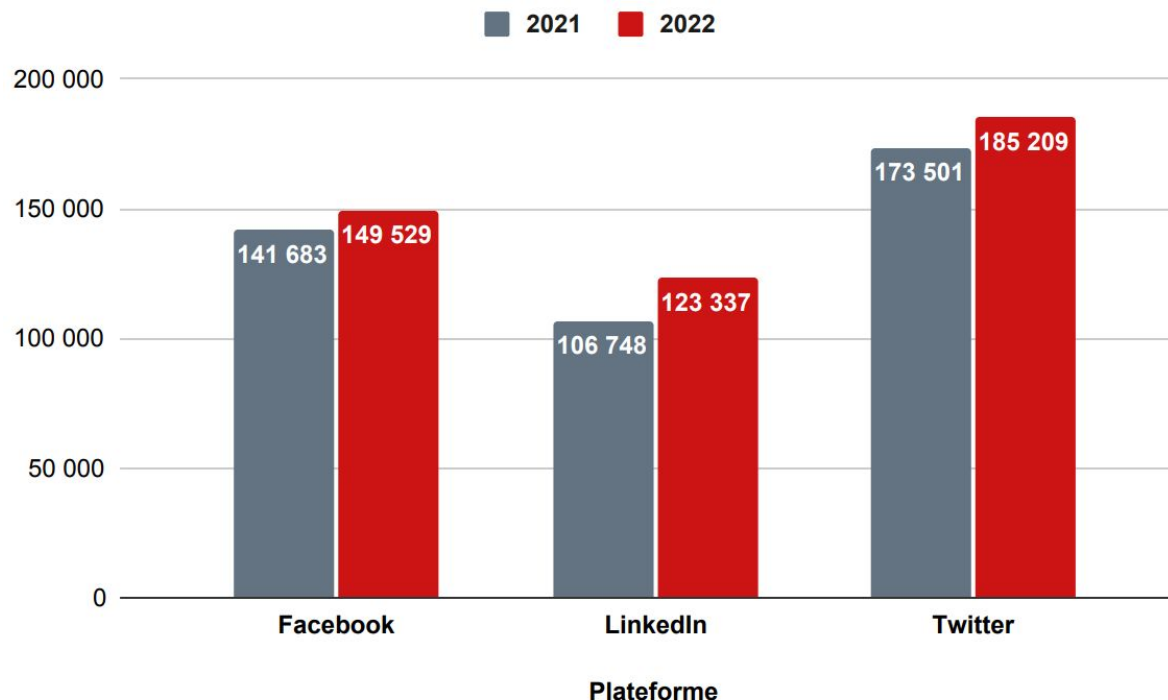


### Analyse :

Création de 94 138 nouveaux comptes entre octobre 2021 et 2022, pour un total 364 910 comptes aujourd'hui (dont 5 786 comptes entreprises). Près de 8 000 comptes en moyenne sont créés chaque mois depuis octobre 2021.

## Nombre de personnes abonnées pour les comptes Facebook, LinkedIn et Twitter

Indicateur 7



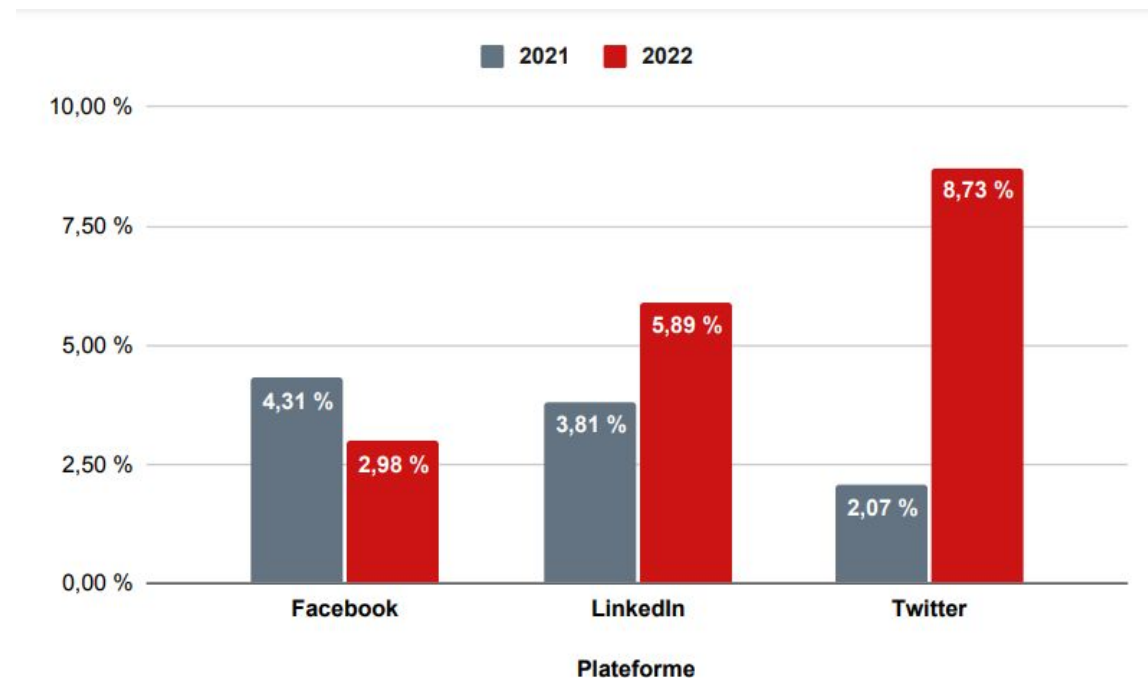
### Analyse :

La progression des personnes abonnées se poursuit sur toutes les plateformes grâce aux efforts pour optimiser les contenus sur chacune d'entre elles (+ 9,28 % en moyenne).

Note : les données sont calculées du 1<sup>er</sup> janvier au 31 octobre de chacune des années.

## Taux d'engagement pour les comptes Facebook, LinkedIn et Twitter

### Indicateur 8



### Analyse :

- Facebook : baisse (- 30,1 %) en raison d'une diminution des investissements et des contenus originaux, ainsi qu'une diversification des objectifs publicitaires (autre que l'engagement).
- LinkedIn : forte hausse (+ 54,1 %) grâce à la performance de contenus de type « portrait ».
- Twitter : très forte hausse (+ 321,1 %) grâce à une diminution des contenus non performants et une hausse des investissements publicitaires.

Note : les données sont calculées du 1<sup>er</sup> janvier au 31 octobre de chacune des années.

# Évolution budgétaire 2022 – Revenus

(en milliers de dollars)

|                                                  | Conseil<br>municipal | Conseil<br>d'agglomération | Total        |
|--------------------------------------------------|----------------------|----------------------------|--------------|
| <b>Budget original 2022</b>                      | <b>335,8</b>         |                            | <b>335,8</b> |
| <b>Budget modifié 2022</b>                       | <b>335,8</b>         | -                          | <b>335,8</b> |
| <b>Prévisions 2022</b>                           | <b>335,8</b>         |                            | <b>335,8</b> |
| <b>Surplus (déficit)</b>                         | -                    | -                          | -            |
| <b><u>Explications des principaux écarts</u></b> |                      |                            |              |
| Aucun écart                                      |                      |                            | -            |
|                                                  | -                    | -                          | -            |

# Évolution budgétaire 2022 – Dépenses

(en milliers de dollars)

|                                                                                                                                                                             | Conseil<br>municipal | Conseil<br>d'agglomération | Total           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------|-----------------|
| <b>Budget original 2022</b>                                                                                                                                                 | <b>28 950,1</b>      |                            | <b>28 950,1</b> |
| Budget provenant des surplus affectés pour la réalisation du programme du budget participatif                                                                               | 817,2                |                            | 817,2           |
| Budget provenant des contingences pour le financement des avis d'appels d'offres publics et des avis publics                                                                | 215,0                |                            | 215,0           |
| Transfert de 3 postes en provenance de l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve dans le cadre du rapatriement des activités du centre d'appels 311                 | 265,4                |                            | 265,4           |
| Transfert de 3 postes et 1 banque d'heure en provenance de l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie dans le cadre du rapatriement des activités du centre d'appels 311 | 174,3                |                            | 174,3           |
| <b>Budget modifié 2022</b>                                                                                                                                                  | <b>30 422,0</b>      | -                          | <b>30 422,0</b> |
| <b>Prévisions 2022</b>                                                                                                                                                      | <b>30 422,0</b>      |                            | <b>30 422,0</b> |
| <b>Surplus (déficit)</b>                                                                                                                                                    | -                    | -                          | -               |
| <b><u>Explications des principaux écarts</u></b>                                                                                                                            |                      |                            |                 |
| Aucun écart                                                                                                                                                                 |                      |                            | -               |
|                                                                                                                                                                             | -                    | -                          | -               |

## Objectifs 2023

- Prioriser les campagnes d'information sur les programmes et services qui sont en lien avec les quatre orientations du Plan stratégique Montréal 2030, soit : la transition écologique, la solidarité, l'équité et l'inclusion, la démocratie et la participation ainsi que l'innovation et la créativité. Dans cette perspective, procéder notamment au déploiement du programme Bienvenue bébé.
- Maintenir les efforts de communication engagés pour soutenir la relance économique de la métropole et accroître ceux pour favoriser le rayonnement des opportunités d'emplois à la Ville de Montréal, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, afin d'assurer le maintien de services essentiels aux citoyennes et citoyens.
- Consolider les acquis en vue d'améliorer l'expérience citoyenne et laisser une empreinte positive à chaque interaction avec la Ville (exécution du programme du budget participatif, mise en place d'un processus de gestion des insatisfactions et déploiement de la Charte de services à la population).

## Objectifs 2023

- Poursuivre le regroupement des appels et des courriels des derniers arrondissements volontaires.
- Poursuivre les actions afin que la population dispose d'informations de qualité accessibles, simplifiées et pertinentes répondant à leurs besoins, par le recours à une gouvernance forte des plateformes de communication et en poursuivant l'amélioration des services numériques et fonctionnalités sur Montréal.ca.

# Budget 2023 – Sommaire des revenus et dépenses par compétences

## Revenus par compétences

(en milliers de dollars)

|                         | Revenus                    |                            |                            |                            |                                  |                              |                |
|-------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------|
|                         | Réel<br>comparatif<br>2018 | Réel<br>comparatif<br>2019 | Réel<br>comparatif<br>2020 | Réel<br>comparatif<br>2021 | Prévision<br>comparative<br>2022 | Budget<br>comparatif<br>2022 | Budget<br>2023 |
| Conseil municipal       | 365,0                      | 424,2                      | 267,7                      | 324,8                      | 335,8                            | 335,8                        | 345,9          |
| Conseil d'agglomération | -                          | -                          | -                          | -                          | -                                | -                            | -              |
| <b>Total</b>            | <b>365,0</b>               | <b>424,2</b>               | <b>267,7</b>               | <b>324,8</b>               | <b>335,8</b>                     | <b>335,8</b>                 | <b>345,9</b>   |

## Dépenses par compétences

(en milliers de dollars)

(en milliers de dollars)

|                         | Dépenses                   |                            |                            |                            |                                  |                              |                 |
|-------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------|
|                         | Réel<br>comparatif<br>2018 | Réel<br>comparatif<br>2019 | Réel<br>comparatif<br>2020 | Réel<br>comparatif<br>2021 | Prévision<br>comparative<br>2022 | Budget<br>comparatif<br>2022 | Budget<br>2023  |
| Conseil municipal       | 24 744,5                   | 24 896,9                   | 26 690,7                   | 28 785,7                   | 30 422,0                         | 29 569,3                     | 32 867,6        |
| Conseil d'agglomération | 2,2                        | -                          | -                          | -                          | -                                | -                            | -               |
| <b>Total</b>            | <b>24 746,7</b>            | <b>24 896,9</b>            | <b>26 690,7</b>            | <b>28 785,7</b>            | <b>30 422,0</b>                  | <b>29 569,3</b>              | <b>32 867,6</b> |

## Principaux écarts 2023 vs 2022 – Revenus

(en milliers de dollars)

|                                                                        | Conseil<br>municipal | Conseil<br>d'agglomération | Total        |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------|--------------|
| <b>Comparatif 2022</b>                                                 | <b>335,8</b>         | <b>-</b>                   | <b>335,8</b> |
| Indexation des revenus reliés à la tarification (Carte Accès Montréal) | 10,1                 |                            | 10,1         |
| Variation totale                                                       | 10,1                 | -                          | 10,1         |
| <b>Budget 2023</b>                                                     | <b>345,9</b>         | <b>-</b>                   | <b>345,9</b> |

# Principaux écarts 2023 vs 2022 – Dépenses

(en années-personnes et en milliers de dollars)

|                                                                                                                         | A-P.         | Conseil municipal | Conseil d'agglomération | Total           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|-------------------------|-----------------|
| <b>Comparatif 2022</b>                                                                                                  | <b>250,8</b> | <b>29 569,3</b>   | <b>-</b>                | <b>29 569,3</b> |
| Nouveau Programme Bienvenue Bébé                                                                                        | 1,0          | 1 500,0           |                         | 1 500,0         |
| Indexation et ajustements salariaux                                                                                     |              | 1 154,1           |                         | 1 154,1         |
| Création de 3 postes permanents de conseiller expérience client pour la réalisation du programme du budget participatif | 3,0          | 429,2             |                         | 429,2           |
| Budget provenant des contingences pour le financement des avis publics                                                  |              | 215,0             |                         | 215,0           |
| Régularisation d'un poste financé par le Binam                                                                          | 1,0          |                   |                         | -               |
| Variation totale                                                                                                        | 5,0          | 3 298,3           | -                       | 3 298,3         |
| <b>Budget 2023</b>                                                                                                      | <b>255,8</b> | <b>32 867,6</b>   | <b>-</b>                | <b>32 867,6</b> |

# Budget 2023 – Variations de l'effectif par catégories d'emplois

|                                                   | Années-personnes       |                        |                        |                        |                        |              |
|---------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|
|                                                   | Budget comparatif 2018 | Budget comparatif 2019 | Budget comparatif 2020 | Budget comparatif 2021 | Budget comparatif 2022 | Budget 2023  |
| <b>Rémunération et cotisations de l'employeur</b> |                        |                        |                        |                        |                        |              |
| Élus                                              | -                      | -                      | -                      | -                      | -                      | -            |
| Cadres de gestion                                 | 17,0                   | 17,0                   | 17,0                   | 19,0                   | 24,0                   | 24,0         |
| Cadres conseil                                    | -                      | -                      | -                      | -                      | -                      | -            |
| <b>Sous-total — Cadres</b>                        | <b>17,0</b>            | <b>17,0</b>            | <b>17,0</b>            | <b>19,0</b>            | <b>24,0</b>            | <b>24,0</b>  |
| Contremaîtres                                     | -                      | -                      | -                      | -                      | -                      | -            |
| Juges                                             | -                      | -                      | -                      | -                      | -                      | -            |
| Cols blancs                                       | 101,0                  | 107,5                  | 146,0                  | 142,8                  | 137,8                  | 135,8        |
| Professionnels                                    | 77,4                   | 79,2                   | 87,2                   | 89,0                   | 89,0                   | 96,0         |
| Policiers                                         | -                      | -                      | -                      | -                      | -                      | -            |
| Pompiers                                          | -                      | -                      | -                      | -                      | -                      | -            |
| Préposés aux traverses d'écoliers                 | -                      | -                      | -                      | -                      | -                      | -            |
| Cols bleus                                        | -                      | -                      | -                      | -                      | -                      | -            |
| Gestion des postes vacants                        | -                      | -                      | -                      | -                      | -                      | -            |
| <b>Total</b>                                      | <b>195,4</b>           | <b>203,7</b>           | <b>250,2</b>           | <b>250,8</b>           | <b>250,8</b>           | <b>255,8</b> |



Montréal 

# Programme décennal d'immobilisations 2023-2032

# Enjeux

- Les défis associés à la gestion du programme du budget participatif de Montréal sont de :
  - Rassembler les conditions pour assurer la pérennité des projets lauréats réalisés (entretien et maintenance)
  - Assurer simultanément le suivi des projets lauréats des éditions passées et la mise en œuvre d'une nouvelle édition sur une base annuelle

## Réalisations 2022

Douze projets contribuant à la transition écologique et sociale de Montréal sont en cours de planification et de réalisation :

### **Mobilité durable et active (1 projet) :**

- Parcours riverain Gouin

### **Verdissement et biodiversité (5 projets) :**

- Les mini-forêts de Montréal
- Corridor écologique du grand Sud-Ouest
- Jardins verticaux de la fraîcheur
- Capteurs de pluie
- Verdissement de rue

### **Agriculture urbaine et alimentation (2 projets) :**

- Notre serre 4 saisons à Saint-Michel
- Zones nourricières écologiques

### **Milieux de vie inclusifs (4 projets) :**

- De l'eau dans ta gourde!
- Mobilier festif inclusif et sécuritaire
- Le Jardin Éthel
- Quai34

# PDI 2023-2032 par catégories d'actifs

PDI 2023-2032 : 510 M\$

(en milliers de dollars)

| CATÉGORIES D'ACTIFS                             | Total 2023-2027 |               |           | Total 2028-2032 |               |           | Total 2023-2032 |               |           |
|-------------------------------------------------|-----------------|---------------|-----------|-----------------|---------------|-----------|-----------------|---------------|-----------|
|                                                 | Protection      | Développement | Total     | Protection      | Développement | Total     | Protection      | Développement | Total     |
| <b><u>CONSEIL MUNICIPAL</u></b>                 |                 |               |           |                 |               |           |                 |               |           |
| Infrastructures routière                        |                 |               | -         |                 |               | -         | -               | -             | -         |
| Environnement et infrastructures souterraines   |                 |               | -         |                 |               | -         | -               | -             | -         |
| Parcs, espaces verts et terrains de jeux        |                 | 210 000,0     | 210 000,0 |                 | 300 000,0     | 300 000,0 | -               | 510 000,0     | 510 000,0 |
| Bâtiments                                       |                 |               | -         |                 |               | -         | -               | -             | -         |
| Terrains                                        |                 |               | -         |                 |               | -         | -               | -             | -         |
| Véhicules                                       |                 |               | -         |                 |               | -         | -               | -             | -         |
| Ameublement et équipements de bureau            |                 |               | -         |                 |               | -         | -               | -             | -         |
| Machinerie, outillage spécialisé et équipements |                 |               | -         |                 |               | -         | -               | -             | -         |
| Autres éléments de l'actif                      |                 |               | -         |                 |               | -         | -               | -             | -         |
| <b>Total :</b>                                  | -               | 210 000,0     | 210 000,0 | -               | 300 000,0     | 300 000,0 | -               | 510 000,0     | 510 000,0 |
| pourcentage relatif ==>                         | 0,0 %           | 100,0 %       |           | 0,0 %           | 100,0 %       |           | 0,0 %           | 100,0 %       |           |

# PDI 2023-2032 par catégories d'actifs

## PDI 2023-2032 : 510 M\$

(en milliers de dollars)

| CATÉGORIES D'ACTIFS                      | Total 2023-2027 |                  |                  | Total 2028-2032 |                  |                  | Total 2023-2032 |                  |                  |
|------------------------------------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|
|                                          | Protection      | Développement    | Total            | Protection      | Développement    | Total            | Protection      | Développement    | Total            |
| <u>CONSEIL MUNICIPAL</u>                 |                 |                  |                  |                 |                  |                  |                 |                  |                  |
| Parcs, espaces verts et terrains de jeux |                 | 210 000,0        | 210 000,0        |                 | 300 000,0        | 300 000,0        | -               | 510 000,0        | 510 000,0        |
| <b>Total :</b>                           | -               | <b>210 000,0</b> | <b>210 000,0</b> | -               | <b>300 000,0</b> | <b>300 000,0</b> | -               | <b>510 000,0</b> | <b>510 000,0</b> |
| pourcentage relatif ==>                  | 0,0 %           | 100,0 %          |                  | 0,0 %           | 100,0 %          |                  | 0,0 %           | 100,0 %          |                  |

|                                          | Total 2023-2027 |               |       | Total 2028-2032 |               |       | Total 2023-2032 |               |       |
|------------------------------------------|-----------------|---------------|-------|-----------------|---------------|-------|-----------------|---------------|-------|
|                                          | Protection      | Développement | Total | Protection      | Développement | Total | Protection      | Développement | Total |
| <u>CONSEIL AGGLOMÉRATION</u>             |                 |               |       |                 |               |       |                 |               |       |
| Parcs, espaces verts et terrains de jeux |                 |               | -     |                 |               | -     | -               | -             | -     |
| <b>Total :</b>                           | -               | -             | -     | -               | -             | -     | -               | -             | -     |

| CATÉGORIES D'ACTIFS                      | Total 2023-2027 |                  |                  | Total 2028-2032 |                  |                  | Total 2023-2032 |                  |                  |
|------------------------------------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|
|                                          | Protection      | Développement    | Total            | Protection      | Développement    | Total            | Protection      | Développement    | Total            |
| <u>GLOBAL</u>                            |                 |                  |                  |                 |                  |                  |                 |                  |                  |
| Parcs, espaces verts et terrains de jeux | -               | 210 000,0        | 210 000,0        | -               | 300 000,0        | 300 000,0        | -               | 510 000,0        | 510 000,0        |
| <b>Total :</b>                           | -               | <b>210 000,0</b> | <b>210 000,0</b> | -               | <b>300 000,0</b> | <b>300 000,0</b> | -               | <b>510 000,0</b> | <b>510 000,0</b> |
| pourcentage relatif ==>                  | 0,0 %           | 100,0 %          |                  | 0,0 %           | 100,0 %          |                  | 0,0 %           | 100,0 %          |                  |

## PDI 2023-2032 par catégories d'actifs (suite)

Ces investissements permettront entre autres de :

- Compléter la réalisation des 12 projets lauréats de la 1<sup>ère</sup> édition du budget participatif de Montréal
- Financer la réalisation des projets issus des prochaines éditions du budget participatif :
  - qui se tiendront selon un cycle annuel
  - dont la 2<sup>e</sup> édition est actuellement en cours
  - pour un total de 510 M\$ consacrés à la réalisation d'aménagements et équipements municipaux durables issus de propositions citoyennes votées par le public

## Priorités du PDI 2023-2032 : programmes

- Assurer la continuité du programme du budget participatif dont les priorités sont déterminées par la population montréalaise dans le cadre d'une démarche participative et en arrimage avec les arrondissements.



# Période de questions



# Annexes

## **Annexes**

1. Mission
2. Organigramme 2022
3. Objectifs et réalisations 2022
4. Bilan en matière de santé et sécurité au travail

## **Annexes - Budget de fonctionnement**

1. Budget 2023: Revenus et dépenses par objets
2. Budget 2023: Revenus et dépenses par objets – Explication des écarts
3. Budget 2023: Dépenses par catégories d'emplois

## **Annexes - Programme décennal d'immobilisations 2023-2032**

1. PDI 2023-2032 à la charge des contribuables (subventions et autres sources de financement)
2. Liste des programmes
3. Liste des projets et programmes et leur source de financement
4. Impacts sur le budget de fonctionnement
5. Impacts sociaux et mesures de mitigation
6. Accessibilité universelle : mesures mises en œuvre
7. Liste des programmes par compétences
8. Liste des projets par compétences
9. Liste des projets et programmes et leur provenances de financement externe
10. Écart entre le PDI 2022-2031 et le PDI 2023-2032 sur 10 ans
11. Liste des acronymes

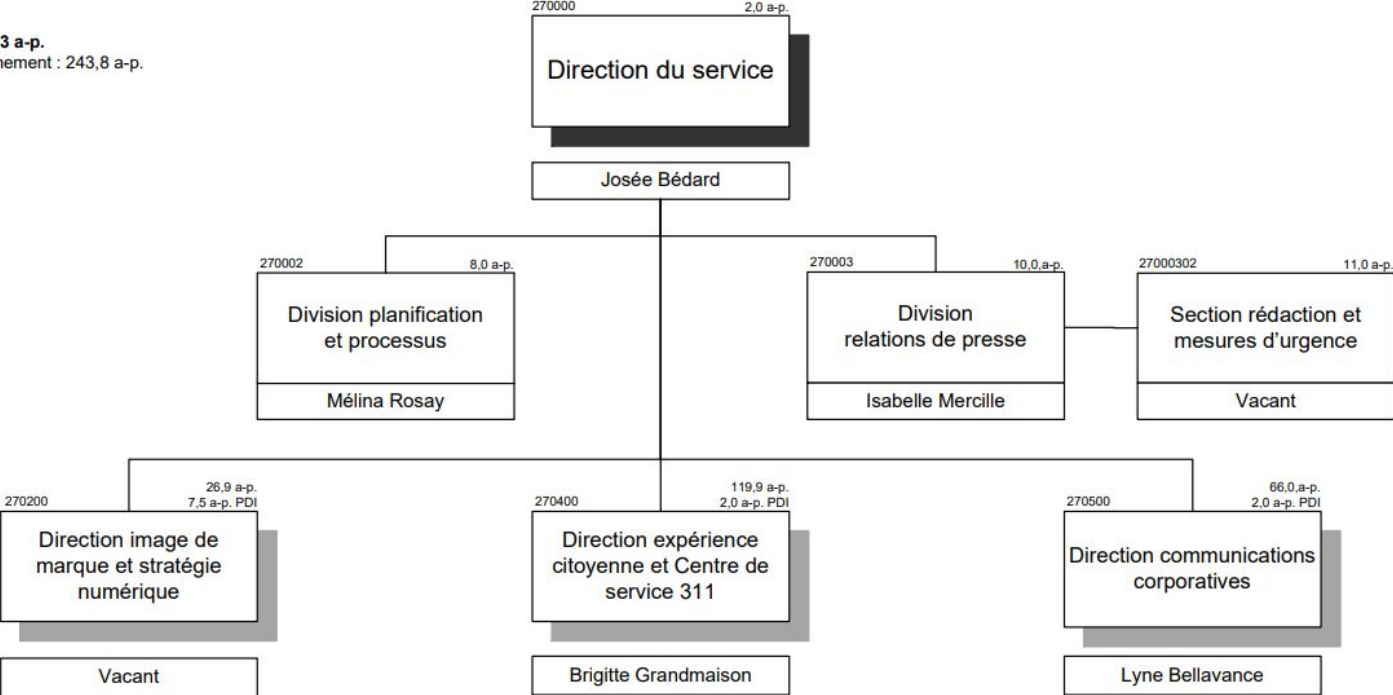
## Mission

Le Service de l'expérience citoyenne et des communications (SECC) a pour mission de créer une expérience citoyenne simplifiée et fluide en établissant des liens intelligibles, compréhensibles et logiques entre les actions de la Ville et la population. Porte-étendard de la Ville, il fait rayonner celle-ci en la rendant inspirante, attrayante et accueillante.

# Organigramme 2022

**Budget 2022**

Total a-p. : 255,3 a-p.  
Budget fonctionnement : 243,8 a-p.  
PDI : 11,5 a-p.



## Objectifs et réalisations 2022

**Objectif 1 :** Poursuivre le développement des indicateurs de gestion et de communication pour le SECC.

- Identification de quatre objectifs de résultat à moyen terme (3 ans) et se déclinant en une vingtaine d'indicateurs de performance clés pour évaluer la cohérence, l'efficacité, l'efficience et l'impact des activités de communication externes et internes.

**Objectif 2 :** Promouvoir les orientations de Montréal 2030, tant à l'interne qu'à l'externe, pour accroître le niveau d'impact positif auprès de la population.

- Réflexion stratégique menée sur les opportunités de communication en 2022 et dépôt à la direction générale d'une approche de communication pour faire rayonner davantage Montréal 2030 dans l'organisation et auprès de la population.
- Alimentation en continu de la rubrique Montréal 2030 dans l'infolettre interne : présentation d'actions concrètes et mobilisantes dans lesquelles les 28 000 membres du personnel peuvent se reconnaître.
- Publications sur les médias sociaux d'histoires inspirantes pour créer de l'engagement et un sentiment de fierté chez la population.

## Objectifs et réalisations 2022 (suite)

**Objectif 3 :** Améliorer le point de contact et d'échange que permettent les médias sociaux avec la population, en communiquant le nouvel encadrement administratif et le guide des bonnes pratiques à l'interne et en diffusant la nétiquette officielle.

- Mise à disposition simplifiée des renseignements via la nouvelle page « Médias sociaux » sur l'intranet : résumé des alignements de l'encadrement et de l'utilisation de la nétiquette, mention de la communauté de pratique, proposition de bonnes pratiques et invitation au personnel à contacter l'équipe des médias sociaux pour toutes questions.
- Mise en place d'une communauté de pratique en communications numériques comportant deux volets :
  - 1) Offre de conférences et ateliers pratiques aux communicateurs de la Ville afin de parfaire leurs connaissances. (Sujets traités en 2022 : bonnes pratiques en médias sociaux, plateforme TikTok et gestion de communauté)
  - 2) Rencontres mensuelles entre gestionnaires de pages des médias sociaux pour poser des questions sur la gestion des plateformes et favoriser l'échange d'expertise. Ces rencontres permettent le rappel des règles mentionnées dans l'encadrement administratif des médias sociaux.

## Objectifs et réalisations 2022 (suite)

**Objectif 4 :** Faire évoluer les communications liées aux chantiers, notamment en matière d'agilité, pour qu'elles répondent aux besoins exprimés par les citoyennes et citoyens à la suite du sondage mené en 2021.

- Promotion soutenue du service numérique *Avis et alertes* qui a permis d'augmenter de près de 300 % le nombre de personnes abonnées entre mai et octobre 2022 (de 50 000 au 1<sup>er</sup> juin à plus de 130 000 au 31 octobre).
- Démarche entreprise dans le cadre du programme *Citoyens testeurs* afin d'explorer de nouvelles approches de communication avec des Montréalaises et Montréalais.
- Tenue de 22 séances d'information citoyenne en lien avec les chantiers.
- Mise en œuvre du projet-pilote de visites de chantiers « VIP » pour les personnes riveraines des chantiers, afin de leur permettre d'en découvrir les coulisses et de poser leurs questions directement aux travailleuses et travailleurs.
- Conception et diffusion d'un sondage en collaboration avec le Service des infrastructures du réseau routier qui permettra d'évaluer annuellement plusieurs aspects liés aux chantiers dont les communications.

## Objectifs et réalisations 2022 (suite)

**Objectif 5 :** Déployer la 2<sup>e</sup> phase du projet PPEC (participation publique et engagement citoyen), accompagner les unités concernées dans la réalisation des projets lauréats du budget participatif et mettre en place une déclaration de services aux citoyennes et citoyens pour la Ville.

- Développement d'une échelle de participation publique pour mieux déterminer le type de participation demandée à la population.
- Clarification de l'information à la population en matière de participation sur Montréal.ca : révision et ajout de contenus bonifiés et développement d'un calendrier unique présentant au public le portrait global des occasions de participer ou de s'informer des décisions prises.
- Développement des capacités internes en participation publique : animation d'une communauté de pratique et création de boîtes à outils.
- Coordination de 18 unités d'affaires impliquées dans la planification et la réalisation des projets lauréats de la 1<sup>ère</sup> édition du budget participatif.
- Conception et lancement public de la 2<sup>e</sup> édition du budget participatif de Montréal par la mise en place du cadrage, d'une stratégie de communication et de mobilisation et une trousse d'auto-animation.
- Élaboration de la stratégie de déploiement et des outils nécessaires pour la diffusion de la Charte de services à la population et la mise en place d'un processus de gestion des insatisfactions.

## Objectifs et réalisations 2022 (suite)

**Objectif 6 :** Améliorer et simplifier le service à la population, en révisant les processus d'affaires en vue d'intégrer une nouvelle plateforme téléphonique et en poursuivant le regroupement des arrondissements volontaires au Centre de Services 311.

- Lancement de l'appel d'offres afin d'obtenir une nouvelle plateforme de Centre Contact Client. La stratégie de livraison, de gestion de changement et d'accompagnement a été définie afin d'atteindre les objectifs et pratiques de la Ville. Une gouvernance a été mise en place pour réaliser la migration vers la nouvelle plateforme en 2023.
- Amélioration de l'expérience citoyenne grâce à la gestion des appels et des courriels pour treize arrondissements.
- Rapatriement de l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie et rapatriement en cours de l'arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce.
- Sondages réalisés sur la prestation de service du Centre de Service 311 et concernant le traitement des requêtes citoyennes pour améliorer l'expérience.

## Objectifs et réalisations 2022 (suite)

**Objectif 7 :** Assurer une saine gestion de l'information et des communications sur Montréal.ca, en intégrant la majorité des contenus complexes (dynamiques) de l'ancien portail à Montréal.ca, en optimisant 50 % des contenus intégrés en 2021 (phase 2 du projet de migration), en révisant la gouvernance de contenu et en lançant le parcours de formation intégrée.

- Optimisation des contenus sur les vignettes de stationnement dans Montréal.ca et la Vue de l'agent pour répondre aux besoins des « internautes » et de l'équipe du CS 311. Ces pages sont parmi les plus consultées et ce sujet génère un fort volume d'appels au CS 311 ainsi que le plus grand nombre de rétroactions citoyennes sur Montréal.ca.
- Mise en œuvre d'une démarche participative de révision de la gouvernance impliquant plusieurs acteurs internes de différents niveaux hiérarchiques, dans les services et arrondissements, pour tenir compte de la réalité des opérations courantes.
- Développement d'un outil de cartographie pour présenter les pistes cyclables. Cet outil servira à d'autres besoins de cartographie, comme la solution Info-Travaux en cours de développement.
- Développement et mise en ligne du nouveau répertoire de toponymie, accessible et plus facile à consulter sur tout type d'appareil.

## Objectifs et réalisations 2022 (suite)

**Objectif 8 :** Se doter d'une plateforme de communication interne robuste et engageante en démarrant le projet de refonte de l'intranet.

- De février à juin 2022, tenue de rencontres statutaires de suivi avec le Service des technologies de l'information (STI) dans le but de démarrer le projet et prévoir les prochaines étapes.
- En juin 2022, le SECC a été informé par le STI que le projet PDI de refonte de l'intranet est suspendu pour 2023.

## Bilan en matière de santé et sécurité au travail

|                                                 | 2021 (30 septembre)                                                                                                       | 2022 (30 septembre)                                                                                                       |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Taux d'absentéisme maladie</b>               | 5,55 %                                                                                                                    | 9,90%                                                                                                                     |
| <b>Taux d'absentéisme (toutes les absences)</b> | 6,45 %                                                                                                                    | 10,77%                                                                                                                    |
| <b>Santé et sécurité</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 0 lésions avec perte de temps</li> <li>● 1 lésion sans perte de temps</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 0 lésions avec perte de temps</li> <li>● 1 lésion sans perte de temps</li> </ul> |
| <b>Taux de fréquence</b>                        | 0                                                                                                                         | 0                                                                                                                         |
| <b>Jour perdu</b>                               | 0                                                                                                                         | 0                                                                                                                         |
| <b>Ratio d'assignation temporaire</b>           | 0                                                                                                                         | 0                                                                                                                         |



# Annexes - Budget de fonctionnement

# Budget 2023 – Revenus et dépenses par objets

## Revenus par objets

(en milliers de dollars)

|                                           | Réel<br>comparatif<br>2018 | Réel<br>comparatif<br>2019 | Réel<br>comparatif<br>2020 | Réel<br>comparatif<br>2021 | Prévision<br>comparative<br>2022 | Budget<br>comparatif<br>2022 | Budget<br>2023 |
|-------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------|
| Taxes                                     | -                          | -                          | -                          | -                          | -                                | -                            | -              |
| Palements tenant lieu de taxes            | -                          | -                          | -                          | -                          | -                                | -                            | -              |
| Services rendus aux organismes municipaux | -                          | -                          | -                          | -                          | -                                | -                            | -              |
| Autres services rendus                    | 357,9                      | 353,3                      | 264,7                      | 324,8                      | 335,8                            | 335,8                        | 345,9          |
| Autres revenus                            | 0,5                        | -                          | -                          | -                          | -                                | -                            | -              |
| Transferts                                | 6,5                        | 71,0                       | 3,0                        | -                          | -                                | -                            | -              |
| <b>Total</b>                              | <b>364,9</b>               | <b>424,3</b>               | <b>267,7</b>               | <b>324,8</b>               | <b>335,8</b>                     | <b>335,8</b>                 | <b>345,9</b>   |

## Dépenses par objets

(en milliers de dollars)

|                                            | Réel<br>comparatif<br>2018 | Réel<br>comparatif<br>2019 | Réel<br>comparatif<br>2020 | Réel<br>comparatif<br>2021 | Prévision<br>comparative<br>2022 | Budget<br>comparatif<br>2022 | Budget<br>2023  |
|--------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------|
| Rémunération et cotisations de l'employeur | 20 148,1                   | 20 172,0                   | 23 344,9                   | 24 714,2                   | 25 822,8                         | 25 685,1                     | 27 273,9        |
| Transport et communication                 | 2 751,7                    | 3 185,8                    | 2 360,7                    | 2 820,0                    | 2 587,2                          | 2 291,7                      | 2 603,8         |
| Services professionnels                    | 307,2                      | 575,1                      | 447,8                      | 439,5                      | 656,1                            | 297,6                        | 497,6           |
| Services techniques et autres              | 1 109,6                    | 1 014,8                    | 810,0                      | 778,1                      | 1 152,5                          | 1 147,3                      | 1 147,6         |
| Location, entretien et réparation          | 286,8                      | 20,8                       | 5,7                        | 14,2                       | 13,7                             | 13,2                         | 13,2            |
| Biens non durables                         | 80,6                       | 42,5                       | 88,8                       | 110,4                      | 90,1                             | 123,9                        | 1 321,0         |
| Biens durables                             | 63,2                       | 45,3                       | 62,7                       | 54,4                       | 69,6                             | 10,5                         | 10,5            |
| Frais de financement                       | -                          | -                          | -                          | -                          | -                                | -                            | -               |
| Contributions à des organismes             | (0,5)                      | -                          | 50,0                       | -                          | 30,0                             | -                            | -               |
| Autres objets                              | -                          | (159,4)                    | (479,8)                    | (145,2)                    | -                                | -                            | -               |
| Financement                                | -                          | -                          | -                          | -                          | -                                | -                            | -               |
| <b>Total</b>                               | <b>24 746,7</b>            | <b>24 896,9</b>            | <b>26 690,8</b>            | <b>28 785,6</b>            | <b>30 422,0</b>                  | <b>29 569,3</b>              | <b>32 867,6</b> |



## Budget 2023 – Dépenses par objets – explications d'écarts

### Rémunération et cotisations de l'employeur

- +1 057,0 k\$ : indexation salariale et progressions statutaires
- +429,2 k\$ : création de trois postes pour la réalisation du programme du budget participatif
- +102,9 k\$ : création d'un poste – Programme Bienvenue Bébé

### Transport et communications

- +97,1 k\$ : indexation des autres dépenses
- +215,0 k\$ : financement des avis d'appels d'offres publics et des avis publics

# **Budget 2023 – Revenus et dépenses par objets – explications d'écarts**

## **Autres dépenses (suite)**

### **Services professionnels**

- +200,0 k\$ : Programme Bienvenue Bébé

### **Biens non durables**

- +1 197,1 k\$ : Programme Bienvenue Bébé

# Budget 2023 – Dépenses par catégories d'emplois

(en milliers de dollars)

|                                                   | Budget<br>comparatif<br>2018 | Budget<br>comparatif<br>2019 | Budget<br>comparatif<br>2020 | Budget<br>comparatif<br>2021 | Budget<br>comparatif<br>2022 | Budget<br>2023  |
|---------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|
| <b>Rémunération et cotisations de l'employeur</b> |                              |                              |                              |                              |                              |                 |
| Élus                                              | -                            | -                            | -                            | -                            | -                            | -               |
| Cadres de gestion                                 | 2 623,5                      | 2 639,0                      | 2 589,2                      | 3 024,3                      | 3 805,9                      | 3 981,3         |
| Cadres conseil                                    | -                            | -                            | -                            | -                            | -                            | -               |
| <b>Sous-total — Cadres</b>                        | <b>2 623,5</b>               | <b>2 639,0</b>               | <b>2 589,2</b>               | <b>3 024,3</b>               | <b>3 805,9</b>               | <b>3 981,3</b>  |
| Contremaîtres                                     | -                            | -                            | -                            | -                            | -                            | -               |
| Juges                                             | -                            | -                            | -                            | -                            | -                            | -               |
| Cols blancs                                       | 8 170,8                      | 9 168,4                      | 11 563,8                     | 12 134,2                     | 12 172,1                     | 12 820,8        |
| Professionnels                                    | 8 669,1                      | 8 677,3                      | 9 966,3                      | 10 324,3                     | 10 512,4                     | 11 914,2        |
| Policiers                                         | -                            | -                            | -                            | -                            | -                            | -               |
| Pompiers                                          | -                            | -                            | -                            | -                            | -                            | -               |
| Préposés aux traverses d'écoliers                 | -                            | -                            | -                            | -                            | -                            | -               |
| Cols bleus                                        | -                            | -                            | -                            | -                            | -                            | -               |
| Gestion des postes vacants                        | (207,0)                      | (208,7)                      | -                            | (661,7)                      | (805,3)                      | (1 442,4)       |
| <b>Total</b>                                      | <b>19 256,4</b>              | <b>20 276,0</b>              | <b>24 119,3</b>              | <b>24 821,1</b>              | <b>25 685,1</b>              | <b>27 273,9</b> |



# **Annexes - Programme décennal d'immobilisations 2023-2032**

## PDI 2023-2032 à la charge des contribuables (subventions et autres sources de financement)

### PDI 2023-2032 : 510 M\$

- Au net, un montant de 510 M\$ sera à la charge des contribuables, soit 100 % du PDI planifié
- 0 M\$ financé par des subventions, soit 0 % du financement total
- 510 M\$ (100 %) des investissements prévus par le Service relèvent du conseil municipal
- 0 M\$ (0 %) relèvent du conseil d'agglomération

(en milliers de dollars)

| MODES DE FINANCEMENT                         | Total 2023-2027   |                       |           | Total 2028-2032   |                       |           | Total 2023-2032   |                       |           |
|----------------------------------------------|-------------------|-----------------------|-----------|-------------------|-----------------------|-----------|-------------------|-----------------------|-----------|
|                                              | Conseil municipal | Conseil agglomération | Total     | Conseil municipal | Conseil agglomération | Total     | Conseil municipal | Conseil agglomération | Total     |
| <b>Programmation déposée</b>                 | 210 000,0         | -                     | 210 000,0 | 300 000,0         | -                     | 300 000,0 | 510 000,0         | -                     | 510 000,0 |
| <b>Source de financement externe</b>         |                   |                       |           |                   |                       |           | -                 | -                     | -         |
| Transferts (subventions)                     |                   |                       | -         |                   |                       | -         | -                 | -                     | -         |
| Contributions des promoteurs                 |                   |                       | -         |                   |                       | -         | -                 | -                     | -         |
| Autres revenus                               |                   |                       | -         |                   |                       | -         | -                 | -                     | -         |
|                                              | -                 | -                     | -         | -                 | -                     | -         | -                 | -                     | -         |
|                                              |                   |                       |           |                   |                       |           | -                 | -                     | -         |
| <b>Montant à la charge des contribuables</b> | 210 000,0         | -                     | 210 000,0 | 300 000,0         | -                     | 300 000,0 | 510 000,0         | -                     | 510 000,0 |

# Liste des programmes

(en milliers de dollars)

| NOM DE L'UNITÉ<br>D'AFFAIRES/<br>DIRECTION  | N°    | PROGRAMME                                                                | Réalisations antérieures |      |      |         | Budget original | PDI 2023-2032      |                    |                    |
|---------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|------|---------|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                                             |       |                                                                          | 2018                     | 2019 | 2020 | 2021    | 2022            | Total<br>2023-2027 | Total<br>2028-2032 | Total<br>2023-2032 |
| Expérience<br>Citoyenne et<br>Communication | 76012 | Programme pour la réalisation de<br>projets issus du budget participatif |                          |      |      | 5 000,0 | 20 000,0        | 210 000,0          | 300 000,0          | 510 000,0          |
| Total :                                     |       |                                                                          | -                        | -    | -    | 5 000,0 | 20 000,0        | 210 000,0          | 300 000,0          | 510 000,0          |

## Impacts sur le budget de fonctionnement

- Des dépenses récurrentes de 650 k\$ sont nécessaires à rétablir dans les autres familles pour soutenir le programme.
- Chaque projet réalisé aura également un impact sur le budget de fonctionnement des unités concernées, mais il est impossible de quantifier ce dernier à cette étape du processus.

# Impacts sociaux et mesures de mitigation

## Impact social 1

- L'équité et l'inclusion sont des valeurs phares de la démarche du budget participatif. Une égalité des chances a ainsi été offerte à toutes les personnes qui ont participé et à toutes les idées déposées. De plus, des efforts pour rejoindre des profils variés de participantes et participants, et pour documenter cette participation à chacune des étapes, ont été consentis.

## Impact social 2

- Le développement des idées en projet est guidé, lorsque possible, par la recherche d'une équité territoriale et populationnelle.

## Impact social 3

- La réalisation des projets issus du budget participatif est guidée par la volonté de se donner collectivement des actifs municipaux de qualité, capables de contribuer à la transition écologique et sociale de Montréal. Ainsi, l'utilisation de façons de faire et de matériaux respectueux de l'humain et de l'environnement est en tout temps privilégiée.

## Accessibilité universelle : mesures mises en œuvre

- Des efforts importants ont été mis en œuvre pour simplifier les communications entourant les phases de participation citoyenne et rendre la démarche la plus accessible possible.
- Des activités d'information ont été organisées sur l'ensemble du territoire afin d'aller à la rencontre du public, là où il se trouve, et ce afin de diversifier les profils de participantes et participants et rejoindre un grand nombre de personnes.

# Liste des projets et programmes et leur source de financement

(en milliers de dollars)

| NOM DE L'UNITÉ<br>D'AFFAIRES/<br>DIRECTION  | N°    | PROGRAMME                                                                   | Réalisations antérieures |      |      |         | Budget original | PDI 2023-2032      |                    |                    |
|---------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|------|---------|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                                             |       |                                                                             | 2018                     | 2019 | 2020 | 2021    | 2022            | Total<br>2023-2027 | Total<br>2028-2032 | Total<br>2023-2032 |
| Expérience<br>Citoyenne et<br>Communication | 76012 | Programme pour la réalisation<br>de projets issus du budget<br>participatif |                          |      |      | 5 000,0 | 20 000,0        | 210 000,0          | 300 000,0          | 510 000,0          |
| <b>Total :</b>                              |       |                                                                             | -                        | -    | -    | 5 000,0 | 20 000,0        | 210 000,0          | 300 000,0          | 510 000,0          |

# Écart entre le PDI 2022-2031 et le PDI 2023-2032 sur 10 ans

(en milliers de dollars)

| N°                             | PROGRAMME / PROJET                                                    | PDI 2022-2031 (brut) |          |          |          |          |                 |                 |           | PDI 2023-2032 (brut) |          |          |          |          |                 |                 |           | Écart total | Explications                                 |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|----------|----------|----------|-----------------|-----------------|-----------|----------------------|----------|----------|----------|----------|-----------------|-----------------|-----------|-------------|----------------------------------------------|
|                                |                                                                       | 2022                 | 2023     | 2024     | 2025     | 2026     | Total 2022-2026 | Total 2027-2031 | Total     | 2023                 | 2024     | 2025     | 2026     | 2027     | Total 2023-2027 | Total 2028-2032 | Total     |             |                                              |
| 76012                          | Programme pour la réalisation de projets issus du budget participatif | 20 000,0             | 30 000,0 | 45 000,0 | 60 000,0 | 60 000,0 | 215 000,0       | 300 000,0       | 515 000,0 | 15 000,0             | 30 000,0 | 45 000,0 | 60 000,0 | 60 000,0 | 210 000,0       | 300 000,0       | 510 000,0 | (5 000,0)   | Projets en cours dont 5 M\$ réalisés en 2022 |
| Total                          |                                                                       | 20 000,0             | 30 000,0 | 45 000,0 | 60 000,0 | 60 000,0 | 215 000,0       | 300 000,0       | 515 000,0 | 15 000,0             | 30 000,0 | 45 000,0 | 60 000,0 | 60 000,0 | 210 000,0       | 300 000,0       | 510 000,0 | (5 000,0)   |                                              |
| Source de financement externe  |                                                                       | -                    |          |          |          |          |                 |                 |           | -                    |          |          |          |          |                 |                 |           | -           | -                                            |
| Total des investissements nets |                                                                       | 20 000,0             | 30 000,0 | 45 000,0 | 60 000,0 | 60 000,0 | 215 000,0       | 300 000,0       | 515 000,0 | 15 000,0             | 30 000,0 | 45 000,0 | 60 000,0 | 60 000,0 | 210 000,0       | 300 000,0       | 510 000,0 | (5 000,0)   |                                              |

## Liste des acronymes

|               |                                                         |
|---------------|---------------------------------------------------------|
| <b>CS 311</b> | Centre de Services 311                                  |
| <b>DDS</b>    | Demande de soutien                                      |
| <b>SWEF</b>   | Soirs, week-ends, jours fériés                          |
| <b>SECC</b>   | Service de l'expérience citoyenne et des communications |
| <b>STI</b>    | Service des technologies de l'information               |



**Service de l'expérience citoyenne et des communications**

700, rue De La Gauchetière Ouest, 28e étage

Montréal (Québec) H3B 5M2

**Josée Bédard**

Directrice du service

514-872 5141