



SERVICE DE LA CONCERTATION DES ARRONDISSEMENTS ET DES RESSOURCES MATÉRIELLES

Présentation du budget 2014

**Commission sur les
finances et l'administration**

Le 6 février 2014

Montréal 



Table des matières

- ◆ Mission du SCARM
- ◆ Organigramme
- ◆ Budget de 2014
- ◆ Principales réalisations 2013 et principaux objectifs 2014 par direction

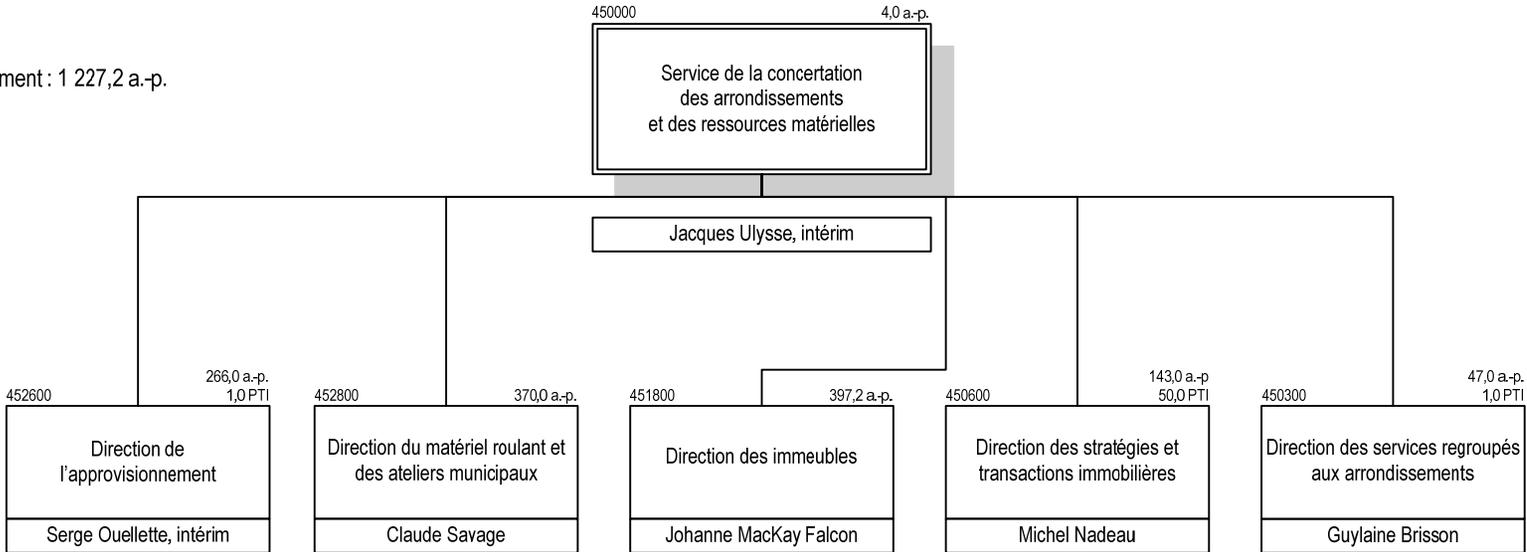
Mission

- ◆ Assure une cohérence dans l'élaboration et la mise en place des orientations et des stratégies en lien avec le développement de la Ville et les services aux citoyens et veille à l'harmonisation optimale entre les services municipaux et les arrondissements
- ◆ Voit à l'amélioration de la performance organisationnelle et à la cohérence des activités de soutien en matière d'approvisionnement, d'immeubles, de matériel roulant et de services regroupés aux arrondissements

Référence : page 2 du cahier budgétaire

Organigramme

Total a.-p. : 1 279,2
 Budget de fonctionnement : 1 227,2 a.-p.
 PTI : 52 a.-p.



Référence : page 1 du cahier budgétaire

Service de la concertation des arrondissements et des ressources matérielles

Dépenses - évolution budgétaire 2013 - Budget 2014

(en milliers de dollars)

	Total
Prévisions 2013 (inscrit dans le tableau Évolution dépenses 2013)	160 783,0
Budget 2014	151 840,8
Variation	(8 942,2)
<u>Explications des principaux écarts</u>	
Ajustements salariaux de 2014	2 592,7
Retrait des budgets en lien avec la nouvelle ristourne de TVQ de 62,8 %	(1 530,6)
Collecte et déchetage de branches-agrile du frêne (budget obtenu à l'octroi du contrat)	(413,9)
Plan d'intervention 2013 en propreté (budget des plans d'action locaux)	(508,9)
Délai dans le dossier de la gestion animalière	200,0
Soutien financier à la fondation du Dr. Julien - Réfection chalet du Parc Ovila Pelletier	(750,0)
Réduction du coût des propriétés destinées à la revente (incluant l'écart de 2013)	(2 321,2)
Réorganisation des activités d'entretien et de sécurité	(867,5)
Prise en charge en régie de l'entretien électromécanique de propriétés de la Ville	(233,1)
Réduction de 5 % de la rémunération	(5 138,4)
Divers	28,7
	(8 942,2)

Référence : page 13 du cahier budgétaire

Variation des effectifs

Service de la concertation des arrondissements et des ressources matérielles

Nombre de p/a au budget original 2013		1 168,1
Transferts organisationnels		
Intégration de la fonction Finances	1,0	
Soutien-conseil en communications	(2,0)	
Ressources matérielles et logistique	48,0	
Affaires juridiques (ressources matérielles)	<u>(3,0)</u>	44,0
Nouvelles responsabilités à assumer :		
Gestion immobilière Ville-Marie	1,0	
Nouveaux bâtiments à entretenir	2,2	
Prise en charge en régie de l'entretien électro-mécanique de propriétés entretenues à contrat	<u>10,1</u>	13,3
Programmes particuliers :		
Plan d'économies d'énergie	10,0	
Plan d'action en cadencage	<u>8,0</u>	18,0
Réorganisation financée à l'interne		<u>5,2</u>
Total 2014 avant stratégies de financement		1 248,6
Stratégies de financement de la première contrainte budgétaire		(21,4)
Contrainte liée à la réduction de la masse salariale (5 %)		<u>(61,5)</u>
Nombre de p/a 2014 (excluant ceux financés par le PTI)		<u>1 165,7</u>

Dossiers prioritaires

Service de la concertation des arrondissements et des ressources matérielles

◆ Revue des processus et chantiers d'optimisation

- Intégration de la fonction approvisionnement
- Rationalisation des magasins
- Revue des processus d'affaires à la DMRA
- Gestion des risques
- Stratégie immobilière intégrée
- Amélioration de la performance
 - Horaspère
 - SIGI-Mobile
- Retour sur certains chantiers d'optimisation
 - Facturation immobilière
- Développement du projet centre animalier
- Révision du plan stratégique neige
- Twitter 311



Budget 2014

Approvisionnement

Budget 2014

Approvisionnement Dépenses

Dépenses - évolution budgétaire 2013 - Budget 2014

(en milliers de dollars)

	Total
Prévisions 2013 (inscrit dans le tableau Évolution dépenses 2013)	22 788,3
	-
Prévisions 2013 redressées	22 788,3
Budget 2014	22 462,7
Variation	(325,6)
<u>Explications des principaux écarts</u>	
Ajustements salariaux de 2014	700,3
Réduction de 5% de la rémunération	(1 078,0)
Divers	52,1
	(325,6)

Référence : page 47 du cahier budgétaire

Principales réalisations 2013

Approvisionnement

♦ Réalisations, toutes divisions confondues

- Finalisation de l'intégration des effectifs de la fonction d'approvisionnement de l'ensemble de la Ville (107 à 266 employés)
- Le modèle a démontré sa pertinence économique et son efficacité en générant des économies de 3,4 M\$ en 2013
- 1030 appels d'offres traités en 2013. Valeur transigée 304 M\$
- Réduction des inventaires de 16,5 % (17,9 M\$ à 14,9 M\$) et de 8356 codes
- Distribution de 6,4 M\$ d'items

Référence : pages 33 à 36 du cahier budgétaire

Principales réalisations 2013

Approvisionnement

◆ Réalisations, toutes divisions confondues (suite)

- Révision des processus dans le cadre d'Appro-Avancé
- Réduction de 10 % des licences SIMON
- Mise en place du plan de développement des compétences en approvisionnement
- Formation de 900 employés à la nouvelle codification des produits municipaux
- Intégration des effectifs de la nouvelle division des services en ressources matérielles (15 points de services)

Principaux objectifs 2014

Approvisionnement

- Finaliser la refonte de l'intranet des activités de la Direction de l'approvisionnement
- Poursuivre la rationalisation des licences d'acheteur avec l'implantation du module IProcurement (SIMON)
- Développer un plan triennal stratégique en logistique
- Finaliser l'uniformisation des codes de produits
- Mettre en place les bases du réseau de distribution
- Définir et encadrer le modèle de service de la nouvelle Division des ressources matérielles (Services corporatifs)

Référence : pages 37 et 38 du cahier budgétaire



Budget 2014

Matériel roulant et ateliers municipaux

Budget 2014

Dépenses

Matériel roulant et ateliers municipaux

Dépenses - évolution budgétaire 2013 - Budget 2014

(en milliers de dollars)

	Total
Prévisions 2013 (inscrit dans le tableau Évolution dépenses 2013)	47 066,2
	-
Prévisions 2013 redressées	47 066,2
Budget 2014	45 215,3
Variation	(1 850,9)
<u>Explications des principaux écarts</u>	
Ajustements salariaux	500,6
Modification de la structure organisationnelle (réorganisation)	(638,9)
Réduction de 5% de la rémunération	(1 436,8)
Retrait des budgets en lien avec la nouvelle ristourne de TVQ de 62,8 %	(524,7)
Réduction de la rémunération de 2013 non récurrente	294,4
Divers	(45,5)
	(1 850,9)

Référence : page 64 du cahier budgétaire

Budget 2014

Revenus

Matériel roulant et ateliers municipaux

Revenus - évolution budgétaire 2013 - Budget 2014

(en milliers de dollars)

	Total
Prévisions 2013 (inscrit dans le tableau Évolution revenus 2013)	41 159,0
	-
Prévisions 2013 redressées	41 159,0
Budget 2014	46 636,3
Variation	5 477,3
<u>Explications des principaux écarts</u>	
Impact suite au remboursement des dépenses par le biais du PTI des clients	2 100,0
Impact net de l'appariement des revenus aux dépenses	3 377,3
	5 477,3

Note: Le budget 2014 aurait dû être ajusté de la réduction de 5% de la rémunération pour se situer à 45 215,3 \$.

Référence : page 65 du cahier budgétaire

Principales réalisations 2013

Matériel roulant et ateliers municipaux

- ♦ **Poursuivre l'implantation des ateliers de proximité et des centres d'expertise**
 - Trois ateliers de proximité sont implantés
 - Un centre d'expertise nacelles implanté
- ♦ **Nouveau modèle d'affaires approuvé et sera implanté en 2014**
- ♦ **Mise en place d'un nouveau modèle de tarification**
 - Une étude de «benchmarking» a été faite pour évaluer le tarif pour différentes activités

Référence : pages 53 et 54 du cahier budgétaire

Principales réalisations 2013

Matériel roulant et ateliers municipaux

- ♦ **Améliorer les services aux arrondissements**
 - Réorganisation complétée. Trois nouvelles divisions ont été créées :
 - Division de la planification et du soutien aux opérations
 - Division des services spécialisés
 - Division des services sur route
- ♦ **Poursuivre les travaux entrepris pour l'amélioration de la productivité au Service de sécurité incendie de Montréal**
 - Démarche d'efficacité avec la participation des employés (Kaizen) pour l'organisation du travail (atelier Viau)

Principales réalisations 2013

Matériel roulant et ateliers municipaux

- ♦ **Intégrer l'ensemble des arrondissements au système corporatif MIR et COENCORP**
 - COENCORP : 16 sur 19 arrondissements avec le serveur corporatif Ville
 - MIR : 14 sur 19 arrondissements avec serveurs corporatifs Ville

Principaux objectifs 2014

Matériel roulant et ateliers municipaux

- Poursuivre la démarche d'efficacité combat-SIM
- Poursuivre la mise en place des ateliers de proximité (5)
- Implanter le nouveau modèle d'affaires et élaborer des indicateurs de performance
- Maintenir l'environnement sécuritaire
- Rendre conforme nos ateliers avec la sécurité machine
- Poursuivre l'implantation de cadenassage
- Améliorer le service à la clientèle
- Améliorer la communication à tous les employés avec des rencontres avec une planification déterminée

Référence : page 55 du cahier budgétaire



Budget 2014

Stratégies et transactions immobilières

Budget 2014

Dépenses

Stratégies et transactions immobilières

Dépenses - évolution budgétaire 2013 - Budget 2014

(en milliers de dollars)

	Total
Prévisions 2013 (inscrit dans le tableau Évolution dépenses 2013)	28 783,8
Prévisions 2013 redressées	28 783,8
Budget 2014	25 580,9
Variation	(3 202,9)
<u>Explications des principaux écarts</u>	
Soutien financier à l'organisme Fondation du Dr. Julien - Réfection chalet du Parc Ovilla Pelletier	(750,0)
Ajustements salariaux de 2014	741,3
Retrait des budgets en lien avec la nouvelle ristourne de TVQ de 62,8 %	(199,9)
Réduction du coût des propriétés destinées à la revente (incluant l'écart de 2013)	(2 321,2)
Réduction de 5 % de la rémunération	(748,8)
Divers	75,7
	(3 202,9)

Référence : page 109 du cahier budgétaire

Budget 2014

Revenus

Stratégies et transactions immobilières

Revenus - évolution budgétaire 2013 - Budget 2014

(en milliers de dollars)

	Total
Prévisions 2013 (inscrit dans le tableau Évolution revenus 2013)	22 462,1
Prévisions 2013 redressées	22 462,1
Budget 2014	20 814,3
Variation	(1 647,8)
<u>Explications des principaux écarts</u>	
Surplus de 2013 dans les propriétés destinées à des fins de revente	(713,8)
Fin de la ristourne prévue au bail de l'édifice Chaussegros-de-Léry	(403,9)
Revenus pour les stationnements extérieurs près de l'édifice Brennan	(116,8)
Subvention pour programme d'économie d'énergie	(282,9)
Divers	(130,4)
	(1 647,8)

Référence : page 110 du cahier budgétaire

Les clients

Stratégies et transactions immobilières

- ◆ **La DSTI est responsable des immeubles corporatifs et du SPVM (DSTI requérant)**
- ◆ **La DSTI est mandatée par les services centraux pour exécuter les projets de leur PTI (DSTI exécutant)**
 - Direction de l'eau potable
 - Service de sécurité incendie
 - Direction des sports
 - Direction de la culture
 - Direction de l'environnement
- ◆ **La DSTI est mandatée par les arrondissements :**
 - Réalisation de certains projets de leur PTI
 - Gestion immobilière pour l'arrondissement Ville-Marie



L'équipe

Stratégies et transactions immobilières

- ◆ Une équipe de stratégies et de développement durable
- ◆ Une équipe de gestion immobilière
- ◆ Une équipe d'évaluations et de transactions immobilières
- ◆ Une équipe d'expertises et d'assurance qualité

Le portefeuille

Stratégies et transactions immobilières

- ◆ L'inventaire immobilier de la Ville est composé de :
 - **1 477 bâtiments** en propriété
 - 7 profils
 - 70 usages
 - valeur de remplacement de 5 G\$
 - **2 939 terrains**
 - valeur au rôle de 7,2 G\$
 - **297 locations**
 - loyer annuel total de 60 M\$

Le portefeuille

Stratégies et transactions immobilières

- ◆ **Indice de vétusté des immeubles de 26 %**
- ◆ **Selon les normes de l'industrie**
 - à 30 %, le taux de vétusté est considéré «critique»
 - le budget requis pour maintenir l'état des immeubles est évalué à 5 % de la valeur de remplacement, soit 150 M\$ en PTI et 100 M\$ en budget de fonctionnement
 - le déficit d'investissement cumulé est estimé à 1,1 G\$
- ◆ **Priorisation des investissements dans les pires profils**

Les enjeux de gestion

Stratégies et transactions immobilières

- ◆ Connaître l'état des immeubles en temps réel
- ◆ Développer et utiliser l'expertise interne
- ◆ Assurer l'économie d'énergie et participer aux efforts de développement durable
- ◆ Poursuivre les travaux d'accessibilité universelle
- ◆ Améliorer l'environnement technologique des fichiers maîtres dans un objectif de données ouvertes et de temps réel

Principales réalisations 2013

Stratégies et transactions immobilières

- ◆ **Planification des investissements à long terme**
- ◆ **Poursuite de la mise en œuvre**
 - Schéma de couverture de risques du SIM
 - Schéma de couverture de services du SPVM
 - Plan de mise à niveau de la Direction de l'eau potable
- ◆ **Réalisation de près de 15 M\$ en vente de terrains**
- ◆ **Acquisitions, dont l'hippodrome**
- ◆ **Optimisation de la fonction immobilière par l'implantation d'un processus d'amélioration continue LEAN**

Référence : pages 93 à 96 du cahier budgétaire

Principaux objectifs 2014

Stratégies et transactions immobilières

- ◆ Réaliser les projets inscrits au PTI
- ◆ Optimiser les activités de location et d'expertise technique pour améliorer la productivité
- ◆ Mettre en place une nouvelle équipe de conception interne pour la réalisation des projets du SPVM et des projets spécialisés comme les pataugeoires
- ◆ Développer des plans directeurs immobiliers (par profil) pour améliorer l'état des bâtiments et ainsi la qualité des services aux citoyens
- ◆ Développer une stratégie immobilière intégrée

Référence : pages 97 à 100 du cahier budgétaire



Budget 2014

Immeubles

Budget 2014

Dépenses Immeubles

Dépenses - évolution budgétaire 2013 - Budget 2014 (en milliers de dollars)

	Total
Prévisions 2013 (inscrit dans le tableau Évolution dépenses 2013)	52 730,1
	-
Prévisions 2013 redressées	52 730,1
Budget 2014	49 908,2
Variation	(2 821,9)
<u>Explications des principaux écarts</u>	
Réorganisation des activités d'entretien et de sécurité	(867,5)
Prise en charge en régie de l'entretien électromécanique de propriétés de la Ville entretenues à contrat	(233,1)
Réduction de 5 % de la rémunération	(1 615,1)
Divers	(106,2)
	(2 821,9)

Référence : page 87 du cahier budgétaire

Le service aux citoyens

Immeubles

Exploitation, entretien et sécurité
877 immeubles (819 en propriété et 58 en location)

Profils

Nbre immeubles

◆ Sportif (Aréna, piscines, centres sportifs, jeux d'eau...)	255
◆ Culturel (Bibliothèques, maisons de la culture...)	25
◆ Loisir et communautaire (centres...)	152
◆ Sécurité (Casernes, postes de quartier)	104
◆ Industriel (Usines de filtration, cours de services, éco-centres...)	301
◆ Administratif (Hôtel de ville, cour municipale...)	36
◆ Commercial (Édifice Shamrock-Marché Jean-Talon...)	4

Superficie : 1,2 million de m²
Valeur actuelle totale de remplacement : 3,2 milliards \$



Nos enjeux

Immeubles



- ♦ Respect de la réglementation
- ♦ Réalisation complète et totale de l'entretien courant
- ♦ Réalisation de l'entretien planifié (préventif)
- ♦ Remplacement de composantes en fin de vie utile

Principales réalisations 2013

Immeubles

♦ Service à la clientèle

- Mettre l'expertise au service des unités d'affaires
- Poursuivre la démarche de sensibilisation pour le branchement de tous les systèmes de sécurité au Centre opérationnel de la sécurité (COS) de la Division de la sécurité

♦ Efficience

- **Améliorer l'efficacité** : développement d'un nouvel outil de gestion opérationnelle «SIGI-Mobile», permettant l'amélioration du traitement des requêtes (1234), à partir d'appareils intelligents pour tous
- **Simplifier et uniformiser les processus administratifs et opérationnels dans la gestion de l'entretien** : analyse de gestion des risques et des impacts des règlements sur l'opération
- **Mesurer les activités en lien avec des normes reconnues** : développement et implantation d'indicateurs de performance hebdomadaires et développement et implantation d'un tableau de bord exécutif mensuel

Référence : pages 69 à 76 du cahier budgétaire

Principales réalisations 2013

Immeubles

- ◆ **Efficiency (suite)**
 - **Développer et implanter le programme de cadenassage :** atteinte en septembre 2013 de l'objectif annuel d'inventaire des 16 piscines intérieures (excluant celles des centres sportifs) et des 58 ouvrages associés aux piscines extérieures
 - **Réaliser les activités d'optimisation des systèmes électromécaniques en continu. Réaliser l'optimisation des systèmes électromécaniques par bâtiment et les projets de remplacements. Réinvestir les économies d'énergie dans les travaux non capitalisables (TNC) :** atteinte de l'objectif annuel d'économie d'énergie et réinvestissement de 1 M\$ au budget des travaux non capitalisables (TNC) par la réalisation de plus de 460 interventions d'optimisation des systèmes électromécaniques en continu et par bâtiment

Principales réalisations 2013

Immubles

- ◆ **Mobilisation des employés**
 - **Documenter la compétence :**
 - inventaire complété des obligations légales
 - qualification du personnel et obtention des licences
 - demande d'amendement législatif permettant d'étendre à la Ville de Montréal l'exception à la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (Loi R-20)*
 - **Renforcer les liens avec les syndicats :** ententes syndicales ; mutation inter-divisions de la gestion des travaux d'entretien ; participation des employés cols bleus les plus expérimentés au programme de cadenassage ; conditions particulières de travail des agents de sécurité

Principaux objectifs 2014

Immeubles

◆ Service à la clientèle

- Arrimer les actions avec les arrondissements et les diverses unités d'affaires de la Ville pour la réalisation des projets en lien avec notre mission d'entretien, d'exploitation et de sécurité afin d'optimiser grâce à notre expertise les investissements et les budgets de fonctionnement, et ce, au bénéfice de la population
- Considérant la complexité accrue des équipements et de la réglementation, optimiser le traitement des appels de services par la révision du guichet unique (1234), afin de répondre aux urgences d'entretien et de sécurité dans les bâtiments, et ce, au bénéfice tant de la population que des employés de la Ville

Référence : pages 77 et 78 du cahier budgétaire

Principaux objectifs 2014

Immeubles

◆ **Efficienne**

Exploitation et entretien

- À l'ère des nouvelles technologies, du traitement et de l'accès à l'information en temps réel, poursuivre l'implantation d'un nouvel outil de gestion opérationnelle appelé «SIGI-Mobile» à l'aide d'appareils intelligents (cellulaires et tablettes électroniques), et ce, tout en permettant d'éliminer l'utilisation du papier et d'accélérer l'attribution des mandats et le service aux clients
- Implanter un système informatisé de la gestion des horaires d'opérations de sécurité appelé «Horaspère» et en faire le déploiement au sein des équipes d'entretien
- Mettre à profit l'expertise par la prise en charge de l'entretien en régie de 68 bâtiments actuellement entretenus à contrat, permettant ainsi une économie de 250 000 \$
- Optimiser nos actions en économie d'énergie pour un réinvestissement en maintenance et entretien afin de mieux remplir notre mission et d'assurer le service aux citoyens, et ce, pour atteindre une économie de 2 M\$ à être versé au budget d'entretien des immeubles pour l'année 2015

Principaux objectifs 2014

Immeubles

Santé sécurité au travail

- Poursuivre le programme de cadenassage en vertu du respect de la réglementation et pour assurer la santé et sécurité au travail des employés de la Ville, en ciblant les casernes de pompiers

Sécurité

- Appliquer la politique en matière de sécurité des édifices municipaux, afin de prévenir et de réagir efficacement lors d'événements violents et de crises imprévus et provoqués de l'externe visant les immeubles et leurs occupants ou visiteurs, et ce, pour la protection des citoyens
- Définir des programmes de sécurité normalisés en fonction des lois, des règlements et des encadrements administratifs et créer un fonds de sécurité, dans le but de soutenir les arrondissements et les services centraux dans l'élaboration et la mise en place de leurs programmes de sécurité

Principaux objectifs 2014

Immeubles

♦ Développement durable

- Déposer le premier plan d'action en gestion environnementale de la Direction des immeubles
- Entreprendre la démarche de qualification de membres des équipes en développement durable

♦ Mobilisation des employés

- Mettre en place un programme de reconnaissance des employés, axé sur l'expertise présente et nécessaire à la réalisation de notre mission d'entretien, d'exploitation et de sécurité pour le bénéfice des citoyens
- Élaborer et mettre en place un plan d'action pour préparer la relève et, par un programme intégré aux opérations, assurer le succès du transfert des connaissances et de l'expertise acquise
- Encourager la formation de nos employés afin de maintenir l'expertise d'opération et d'entretien



Budget 2014

Services regroupés aux arrondissements

Budget 2014

Dépenses

Services regroupés aux arrondissements

Dépenses - évolution budgétaire 2013 - Budget 2014

(en milliers de dollars)

	Total
Prévisions 2013 (inscrit dans le tableau Évolution dépenses 2013)	8 689,3
Prévisions 2013 redressées	8 689,3
Budget 2014	7 723,1
Variation	(966,2)
<u>Explications des principaux écarts</u>	
Collecte et déchetage de branches-agrile du frêne (budget obtenu à l'octroi du contrat)	(413,9)
Plan d'intervention 2013 en propreté (budget obtenu lors de l'autorisation des plans d'action locaux)	(508,9)
Réduction de 5 % de la rémunération	(226,7)
Délai dans le dossier de la gestion animalière en 2013	200,0
Divers	(16,7)
	(966,2)

Référence : page 129 du cahier budgétaire

Principales réalisations 2013

Services regroupés aux arrondissements

◆ Propreté

- Mobilisation citoyenne, avec plus de 18 000 participants aux 450 corvées de propreté, soit l'équivalent de 72 000 heures de bénévolat (croissance du nombre de participants de 50 % par rapport à 2012)
- Prévention graffitis - réalisation de 29 murales. Le financement des projets a été supporté par des contributions des partenaires et par la Ville. Depuis la création du programme, 68 murales ont été réalisées
- Brigades estivales d'accroissement de la propreté (160 personnes)

Référence : pages 115 à 117 du cahier budgétaire

Principales réalisations 2013

Services regroupés aux arrondissements

♦ **Déneigement**

- Mise à niveau du plan stratégique de déneigement et rencontre des partenaires impliqués
- Révision globale des besoins en termes de développement des sites de disposition de neige
- Poursuite des investissements relatifs à l'amélioration et au développement des sites de disposition de neige

♦ **Gestion animalière**

- Faire la promotion d'activités animalières (cliniques d'adoption, cliniques de micropuçage, aires d'exercices, enregistrement des animaux, etc.)
- Négociation avec un OBNL dans le but de prendre en charge l'aspect humanitaire dans le nouveau modèle de gestion animalière
- Support au développement stratégique du centre animalier municipal

Principales réalisations 2013

Services regroupés aux arrondissements

- ◆ **Agrile du frêne**
 - Gérer administrativement le contrat de collecte des branches en lien avec la problématique de l'agrile du frêne
- ◆ **Projets technologiques**
 - Pilotage de l'implantation et du déploiement de SÉRAM (système de radiocommunication pour l'agglomération de Montréal) dans les arrondissements
 - Participation au développement du nouveau système de contrôle et de suivi des opérations de chargement de neige (SIT_NEIGE)

Principales réalisations 2013

Services regroupés aux arrondissements

- ♦ **Expertise et soutien 311**
 - Au 311, 80 % des appels des citoyens doivent être pris en moins de 100 secondes. Pour une première année, la norme n'a pas été atteinte. Le niveau de service annuel s'établit à 77,5 % des appels traités dans le délai ciblé
 - Implantation de la fonction GDC pour la vente de permis animaliers (médailles chiens et chats)
- ♦ **Unité d'interventions rapides et prioritaires (UIRP)**
 - Traitement de plus de 155 000 appels pour des demandes d'interventions rapides sur le domaine public

Principaux objectifs 2014

Services regroupés aux arrondissements

- ♦ Poursuite du programme de la propreté 2011-2015 en concertation avec les arrondissements et services corporatifs concernés
- ♦ Révision complète du plan stratégique de priorisation du déneigement
- ♦ Planification de la réalisation d'un centre de gestion animalière et poursuite des initiatives visant à promouvoir les bonnes pratiques dans ce domaine
- ♦ Pilotage de divers projets technologiques en lien avec les activités de déneigement
- ♦ Poursuite du programme de l'élimination coordonnée des résidus forestiers des arrondissements en rapport avec la propagation de l'agrile du frêne

Référence : pages 118 à 120 du cahier budgétaire

Principaux objectifs 2014

Services regroupés aux arrondissements

- ♦ Unité d'interventions rapides et prioritaires : Développement de l'offre de service dans le but de desservir l'ensemble des arrondissements
- ♦ Intégrer, dans les opérations de soutien, l'implantation de SÉRAM (système évolué de radiocommunication de l'agglomération de Montréal)
- ♦ Révision des modalités de la gouvernance du Réseau Accès Montréal et des indicateurs de rendement du 311
- ♦ Implantation du compte Twitter 311 de manière intégrée à l'offre de services aux citoyens de la Ville
- ♦ Ajustement de la banque d'information 311 dans le cadre de la «ville intelligente»



**SERVICE DE LA CONCERTATION
DES ARRONDISSEMENTS ET
DES RESSOURCES MATÉRIELLES**



Merci de votre attention