



Programme Présence numérique

Première livraison du programme

Comité exécutif

(18 janvier 2017)

Auteurs : Louis Beauchamp, Service des communications
Diane De Courcy, Bureau de l'expérience client
Alain Dufort, Service de la concertation des arrondissements
Stéphane Goyette, Bureau de la Ville intelligente
Richard Grenier, Service des technologies de l'information
Serge Leclerc, Service des communications
Sylvain Perras, Service des technologies de l'information

Objectifs de la présentation

- Présenter la portée, la planification et le budget de la première version (V1, le 30 septembre 2017) du projet de la présence numérique, sa gouvernance ainsi que la gestion des risques;
- Présentation des besoins en lien avec l'octroi de l'entente-cadre des solutions numériques.

Rappel sur la portée

« Proposer une expérience **harmonisée** et **simplifiée**, reposant sur une offre de services numériques **pertinente** et **orientée-client** ».

1 Dossier Citoyen Intégré

4 Plates-formes

Volet d'implication et consultation citoyen
Volet promotionnel
Volet de services
Application mobile Montréal

+ de 180

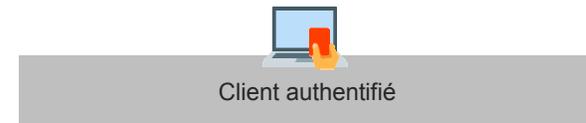
Services
numériques

Livrés en continu, dès septembre 2017

De la stratégie à la présence numérique : une expérience centrée-client



Contextualisation de base de son expérience :
Le client peut saisir un code postal pour obtenir l'horaire des collectes de matières résiduelles.



Personnalisation de l'expérience : le « profil-client » centralise l'information, les préférences et les notifications (abonnements, alertes, état d'avancement) d'un client.

Il existe deux types de clients : clients citoyens et clients non-citoyens.

Version 1 (30 septembre 2017) de la présence numérique, axée sur 6 services numériques



* Pilote du 311 numérique

7 Arrondissements pilotes : Verdun, CDN-NDG, RDP-PAT, Saint-Laurent, Ville-Marie, Sud-Ouest, Rosemont-la Petite -Patrie.

7 Activités approuvées : Nids-de-poule, graffitis, mobilier urbain, éclairage, propreté des parcs, nettoyage des rues, collecte branche-arbre (agrile du frêne).

Illustration des services numériques

SITE D'IMPLICATION ET CONSULTATION CITOYEN

OBJECTIF :

- Consulter et impliquer les utilisateurs dans le processus de conception de la plateforme afin de fournir un outil qui répond mieux à leurs besoins. Ce processus centré-client permettrait d'innover en découvrant des usages émergents.

EXEMPLES D'USAGES :

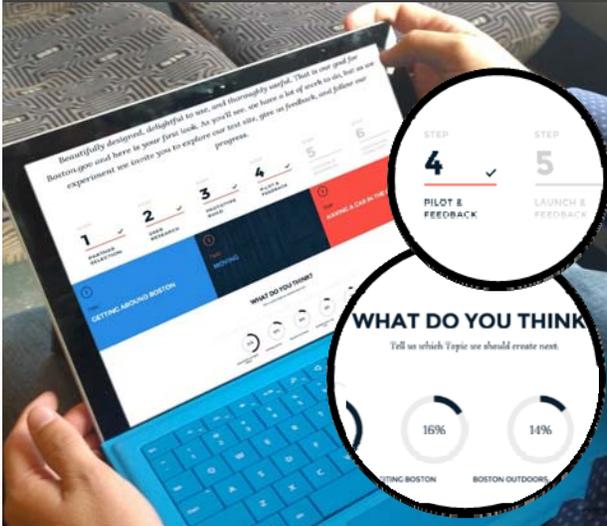
- Voter des idées proposées par la Ville et en suggérer d'autres;
- Explorer, expérimenter et évaluer de nouvelles fonctionnalités;
- Diffuser et informer les clients de l'évolution du site web;
- Sonder les clients sur des projets potentiels.

CAS D'UTILISATION :

- « En tant que citoyen, je veux avoir la possibilité de suggérer des idées et de participer à l'élaboration du site web officiel de la Ville. »

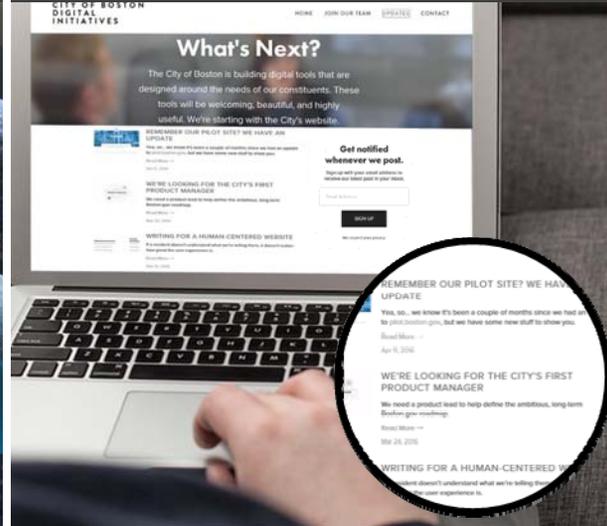
Citoyens 
 Entreprises 

BOSTON : Informer les clients de la progression et prendre leur opinion sur les prochains sujets à traiter.



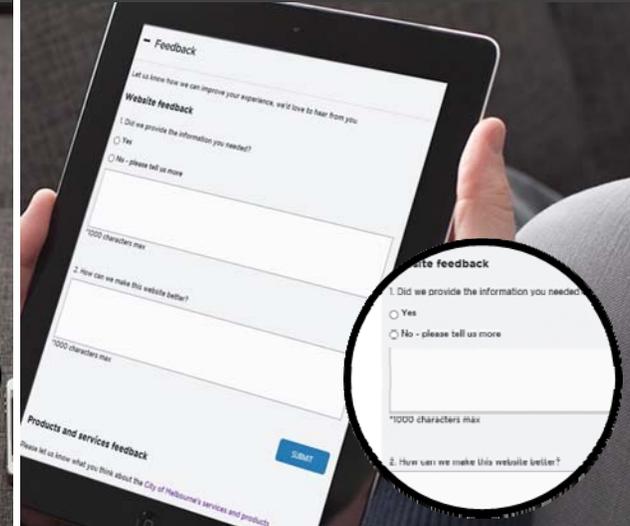
plateforme Web : pilot.boston.gov

BOSTON : Communiquer et informer des nouvelles fonctionnalités du site et des mises à jour (blog).



plateforme Web : pilot.boston.gov

MELBOURNE : Recueillir les commentaires au pied de chaque page du site.



plateforme Web : melbourne.vic.gov.au

Illustration des services numériques

DEMANDE D'INFORMATION AU 311 NUMÉRIQUE

OBJECTIF :

- Permettre la recherche de renseignements sur les services et les activités de la Ville ainsi que sur les procédures et démarches d'inscription, de paiement, d'intervention, de suivi et d'utilisation des différents services.

EXEMPLES D'USAGES :

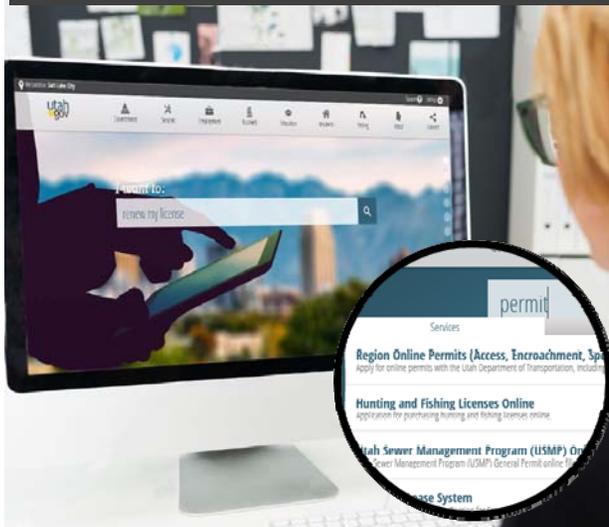
- Connaître les procédures pour une demande de permis;
- Suivre l'état d'une requête;
- Trouver l'horaire d'ouverture d'une patinoire;
- Rechercher les moments de collecte des sapins de Noël.

CAS D'UTILISATION :

- « En tant qu'entrepreneur, je veux effectuer une demande d'information (ex. : quel est le prix d'un permis d'occupation du domaine public ?) ».

Citoyens 
 Entreprises 

UTAH : Effectuer une recherche par mots clés.



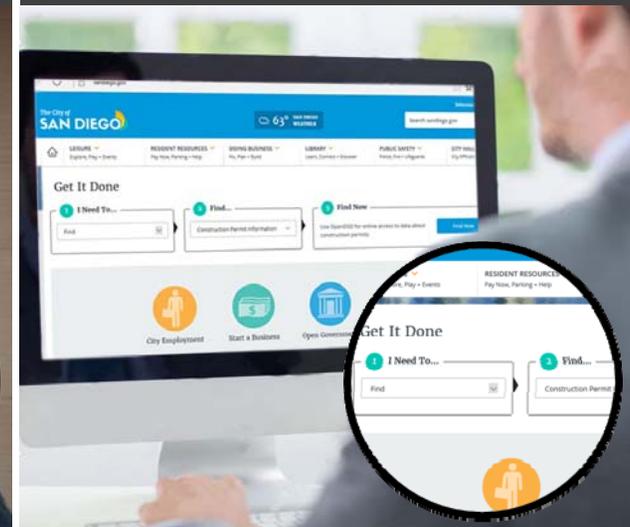
plateforme Web : utah.gov

NEW YORK : Demander de l'information par le moyen des réseaux sociaux.



facebook : NYC311

SAN DIEGO : Effectuer une recherche par action.



plateforme Web : www.sandiego.gov

Illustration des services numériques

DEMANDE D'INTERVENTION AU 311 NUMÉRIQUE

OBJECTIF :

- Enregistrer une requête et offrir l'option de suivre le traitement de la requête.

EXEMPLES D'USAGES :

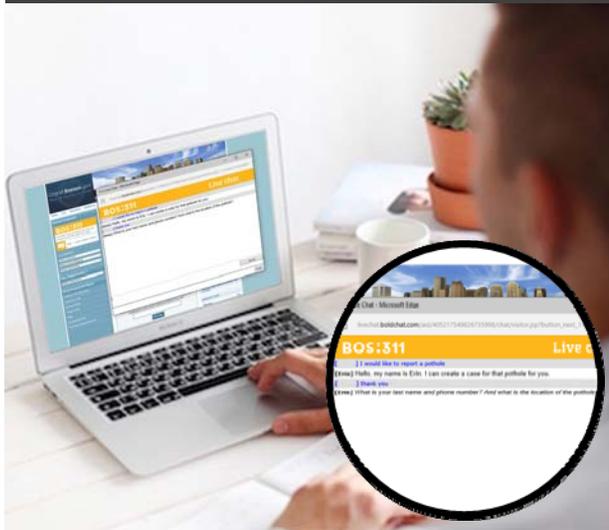
- Rappporter une rue non-déneigée;
- Soumettre une photo géolocalisée d'un graffiti;
- Décrire l'état d'un nid-de-poule et établir une priorité;
- Consulter les requêtes soumises à proximité.

CAS D'UTILISATION :

- « En tant que citoyen, je veux effectuer une demande d'intervention (ex. : remplir un nid-de-poule). »

Citoyens 
 Entreprises 

BOSTON : Clavarder avec le 311 pour enregistrer une requête.



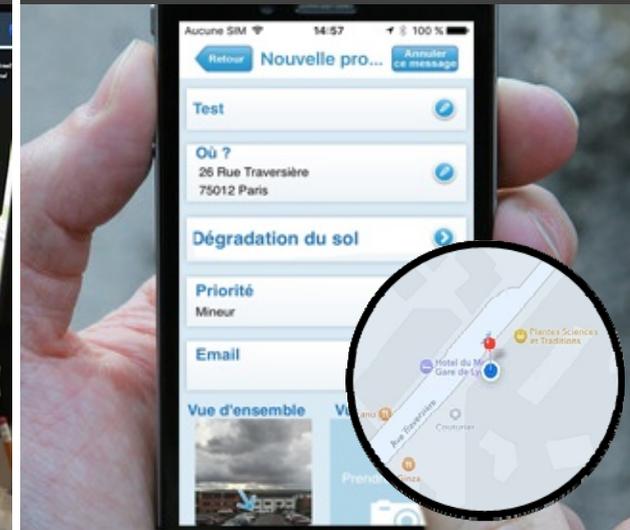
plateforme Web : cityofboston.gov

BOSTON : Enregistrer une requête sur le sujet de sécurité routière et consulter les demandes soumises à proximité.



plateforme Web : Vision Zero Boston

PARIS : Remplir le formulaire (description, photo, priorité, etc.) pour soumettre la demande.



app mobile : Paris dans ma rue

Illustration des services numériques

INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ PUBLIQUE ET LES URGENCES

OBJECTIFS :

- Informer la population de tous les événements et situations urgentes ainsi que des risques éventuels;
- Servir de guide au cours d'une situation d'urgence et de sensibilisation à la sécurité.

EXEMPLES D'USAGES :

- S'inscrire aux alertes;
- Recevoir des notifications sur des situations urgentes traitant de la circulation, l'eau, la pollution...

CAS D'UTILISATION :

- « En tant que citoyen, je veux recevoir un avis officiel d'ébullition d'eau lorsque l'eau est contaminée. »

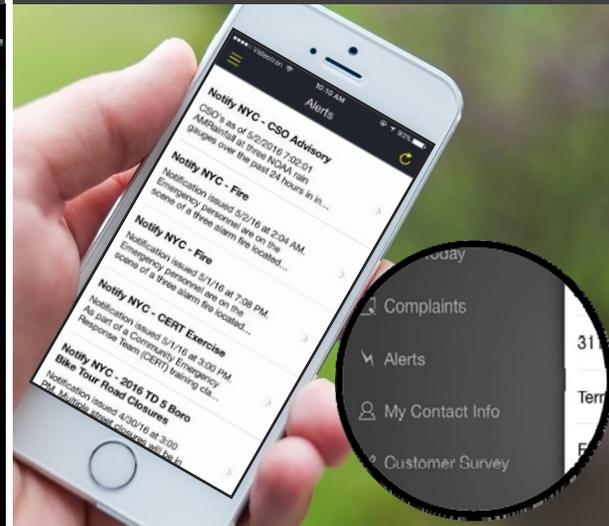
Citoyens 
 Entreprises 

NEW YORK : Communiquer avec le plus de citoyens possible grâce à l'affichage numérique.



Smart City 24 x 7

NEW YORK : Informer les utilisateurs des alertes à proximité.



app mobile : NYC 311

NANTES : Offrir la possibilité de gérer ses alertes.



app mobile : Nantes dans ma poche

Illustration des services numériques

UTILISATION DE LA PLATEFORME PROMOTIONNELLE

OBJECTIFS :

- Permettre aux citoyens de bénéficier d'informations pratiques sur des événements et des activités, et ce, à tout moment;
- Permettre de profiter des richesses du territoire urbain et de partager sur les réseaux sociaux les événements favoris.

EXEMPLES D'USAGES :

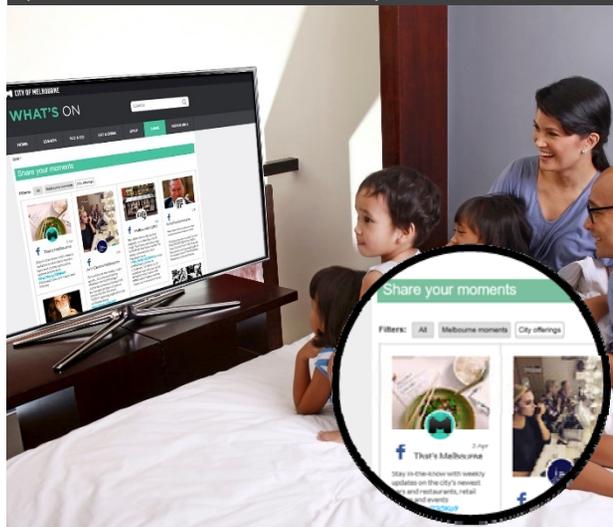
- Identifier l'heure de prestation d'une performance musicale;
- Trouver des musées à proximité;
- Rechercher des activités pour enfants;
- S'inscrire à l'infolettre et s'abonner aux réseaux sociaux.

CAS D'UTILISATION :

- « En tant que famille, je veux trouver un service de proximité pour effectuer une activité le jour même ».

Citoyens 
Entreprises 

MELBOURNE : S'abonner aux différents réseaux sociaux pour être à l'affût des événements à proximité.



plateforme Web : thatsmelbourne.com.au

FLORENCE : Trouver des événements à proximité grâce à la fonctionnalité de géolocalisation.



app mobile : [firenzeup!](#)

CANNES : Consulter le calendrier (organisé par jour, semaine, mois, année).



app mobile : [Cannes agenda](#)

Illustration des services numériques

ENGAGEMENT ET DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE

OBJECTIFS :

- Encourager les citoyens à proposer leurs idées et leurs projets pour la Ville sur différentes thématiques;
- Les idées déposées peuvent être discutées, enrichies et retravaillées dans une logique collaborative.

EXEMPLES D'USAGES :

- Déposer un projet;
- Commenter et voter un projet;
- Partager une idée sur les réseaux sociaux et inviter d'autres citoyens à participer.

CAS D'UTILISATION :

- « En tant que citoyen, je veux être informé des consultations numériques et pouvoir participer à un débat sur la mise en place d'une ruelle verte dans mon quartier. »

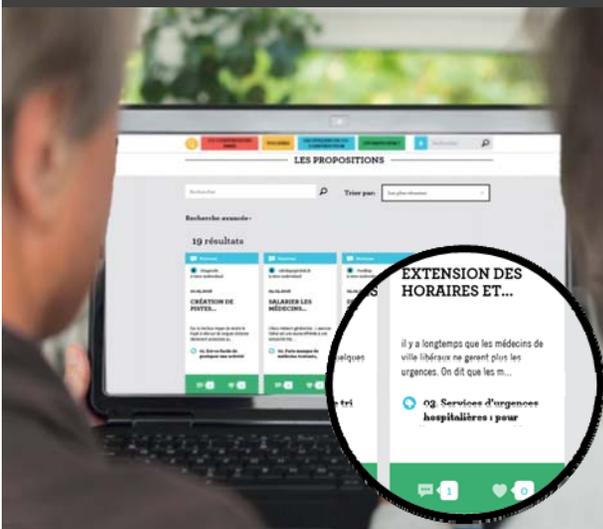
Citoyens
Entreprises

PARIS : Participer et proposer des idées et des projets sur les différents thèmes choisis par la Ville.



plateforme Web : idee.paris.fr

PARIS : Voter et commenter un projet.



plateforme Web : idee.paris.fr

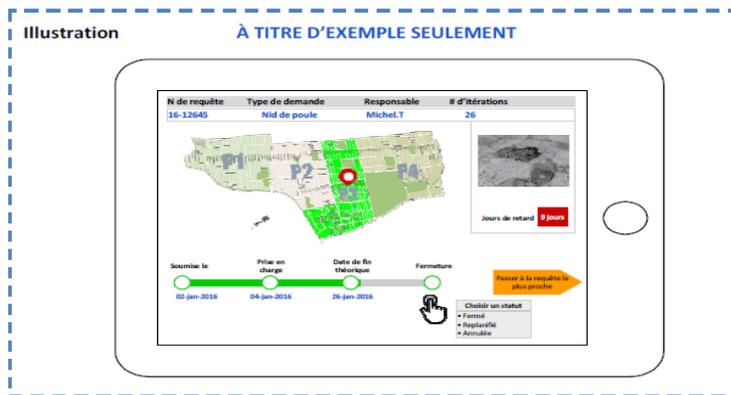
MELBOURNE : Organiser des séances de rétroactions avec les citoyens sur les différentes idées proposées.



plateforme Web : melbourne.vic.gov.au

Exemple d'amélioration des processus et outils internes

- **Concept : Outil de mobilité pour les contremaîtres.**



Description de la solution

- Des tablettes qui permettront de gérer (fermer et mettre à jour) des requêtes à distance.
- Il ne s'agit pas d'un outil de planification.

Bénéfices et/ou Risques anticipés

- Gain d'efficacité

Utilisateurs ciblés

- Contremaîtres des travaux publics

Besoins des opérations identifiés

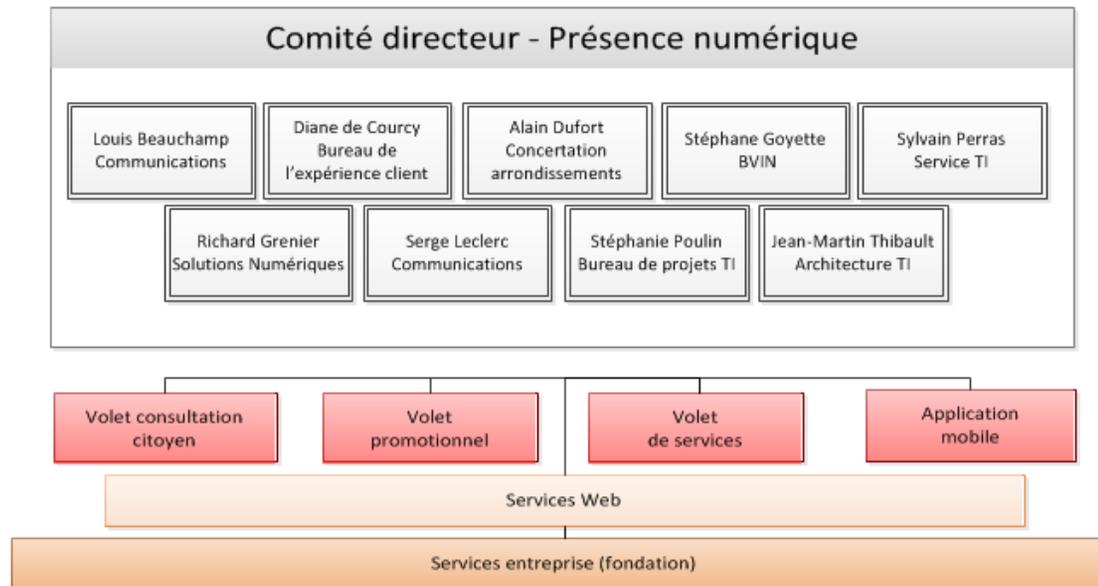
- Pouvoir mettre à jour et fermer des requêtes à distance;
- Pouvoir transférer la requête;
- Visualiser les requêtes sous forme de liste et pouvoir faire des tris (code de couleur pour voir les demandes de service en retard et celles en cours);
- Pouvoir sélectionner un secteur de l'arrondissement;
- Pouvoir joindre des photos lorsqu'on met à jour la requête;
- Pouvoir visualiser la même interface sur un ordinateur que sur une tablette;
- Pouvoir visualiser les requêtes autour de mon emplacement;
- Voir le nombre de demandes de service équivalent (# d'itérations : le nombre de personnes qui ont signalé la même demande dans un périmètre donné);
- Fermeture des requêtes standardisées (avoir des scripts prédéfinis);
- Consulter la liste des personnes qui ont soumis la même requête (certains citoyens appellent à plusieurs reprises pour la même demande);
- Possibilité de voir la récurrence de la demande durant les 6 derniers mois (tout statut confondu).

Gouvernance du programme : rôles des membres du comité directeur

Titre du rôle	Responsabilité	Personne responsable
Promoteur du programme	Responsable de l'alignement du projet avec la stratégie de la Ville et est imputable de la portée de ses livrables. Ultime responsable de la livraison du projet et dernier niveau d'escalade.	Service des communications - Directeur des communications : Louis Beauchamp (Serge Leclerc, délégué) Promoteur de l'alignement de la présence numérique sur la stratégie de marque et de la production du contenu éditorial.
Promoteurs de certains livrables	Responsable de la promotion de certains livrables clés. Il assure l'alignement avec la stratégie de la Ville et est imputable de la livraison et de la portée de ses livrables.	BVIN - Directeur : Stéphane Goyette, promoteur de la gouvernance numérique. BXC - Directrice : Diane De Courcy, promoteur de la stratégie et des principes d'expérience client et du dossier citoyen intégré. SCA - Directeur : Alain Dufort, promoteur du processus optimisé 3-1-1. Service des TI – Directeur : Sylvain Perras, promoteur des plateformes.
Chef de livraison	Responsable de la définition et de la réalisation de la stratégie de livraison. Responsable de la relation avec les services impliqués et imputable des solutions livrées.	Service des TI - Directeur solutions numériques : Richard Grenier.
Gestionnaire de projet	Responsable de l'ensemble des dimensions du projet et des livrables reliés : gestion et planification, intégration, contenu et portée, délais, coûts, qualité, ressources humaines, communications, risques et approvisionnement.	Service des TI - Bureau de projets : Stéphanie Poulin.

Gouvernance du programme : Comité directeur

- Définir l'**alignement stratégique et tactique** du projet;
- Permettre une **circulation** efficace de l'**information** et de la **prise de décisions** au sein du projet;
- Assurer une gestion efficace des **risques et enjeux** au sein du projet;
- Confirmer les **priorités**;
- Identifier les **rôles et les responsabilités**;
- Assurer la **représentativité** complète et l'**imputabilité des parties prenantes** concernées.



Stratégie générale de livraison : livrables d'affaires

Livrable	Resp.	Livraison	Impact sur la livraison des plateformes				Planification
			Consul. Citoyen	Promo	De Services	App. MTL	
Gouvernance numérique	BVIN	31-mars-17	✓	✓	✓	✓	1. Mandat d'accompagnement et recommandations en lien avec la gouvernance numérique de la Ville dès novembre 2016; 2. Assigner des ressources à temps plein pour produire le document final et animer des ateliers; 3. Rapport final le 31 mars 2017.
Stratégie et principes en expérience client	BXC	31-mars-17	✓	✓	✓	✓	1. Conseillère du BXC en place avec les équipes TI depuis le 6 septembre 2016. Préparation des intrants permettant de développer 20 parcours utilisateurs; 2. Livraison des 20 parcours utilisateurs; 3. Valider les principes en expérience utilisateur et l'architecture d'information.
Mise en place d'une équipe éditoriale, production, contenu et gestion du changement	COMMS	30-juin-17	✓	✓	✓	✓	1. Mise en place d'une équipe regroupant des expertises en marketing de contenu, SEO/SEM, marketing relationnel et analytique ainsi qu'en gestion du changement (équipe complétée à 60 %); 2. Validation et application de la grille d'analyse de contenu; 3. Élaboration d'une charte éditoriale.
Déploiement des processus 311 optimisés en amont d'un trimestre à chaque livraison	SCA	30-juin-17			✓	✓	1. Processus 311 optimisés, support d'une équipe de 4 ressources temps plein par le SCA, dont 2 ressources pour les permis; 2. Établissement et coordination des pilotes; 3. Accompagnement par les BXC pour les parcours dès le 6 janvier 2017.
Services intégrés, gestion du changement en amont d'un trimestre à chaque livraison	BXC	30-juin-17			✓	✓	1. Accompagnement des services de la Ville pour assurer une expérience harmonisée; 2. Accompagnement des pilotes d'affaires de chacun des projets de la présence numérique afin de réaliser la transformation des processus d'affaires pour simplifier la vie des citoyens (rôle d'un omni pilote).
Présence numérique (V0.1)	TI	31-mars-17	✓				Réalisation du site d'implication et consultation citoyenne, l'analyste d'affaires est assigné et l'équipe d'intégration interne est en place.
Présence numérique (V0.5)	TI	30-juin-17	✓	✓			1. Livraison de la plateforme promotionnelle (v0.5) pour le transfert de contenu; 2. Exemples de services numériques : payer mon renouvellement de carte accès Montréal, dossier citoyen, avis et alertes, assistant virtuel, catalogue de services numériques, requêtes numériques au 311 et banque de connaissances 311.
Présence numérique (V1)	TI	30-sept-17	✓	✓	✓	✓	1. Livraison des plateformes (v1) et de l'application mobile; 2. Exemples de services numériques : inscription aux programmes de la Ville (ex : corvées), permis SRRR, certificat d'occupation.
Présence numérique version ultérieure	TI	Multiplés versions en continu	✓	✓	✓	✓	Toutes les autres itérations.

BVIN : Bureau de la Ville intelligente
 BXC : Bureau de l'expérience client
 COMMS : Service des communications
 SCA : Service de la concertation des arrondissements
 TI : Service des technologies de l'information

Évaluation budgétaire

- Budget de 8,2 M\$ pour la **livraison 1** (V1) au 30 septembre 2017*
 - 5,2 M\$ (PTI 13 M\$) projet 70150 – Remplacement du portail Web
 - **Mise en place de quatre (4) Plateformes :**
 - Volet d'implication et consultation citoyen;
 - Volet promotionnel;
 - Volet de services;
 - Application mobile Montréal.
 - **Services numériques :**
 - Avis/alertes;
 - Gestion des requêtes au 311 pour les contremaîtres;
 - Assistant virtuel et banque de connaissances 311;
 - Certificat d'occupation;
 - Acheter et renouveler permis SRRR;
 - Voir les circuits dans les parcs et lieux de la Ville.
 - 3,0 M\$ (PTI 14 M\$) projet 70190 – Présence numérique fondation
 - Solution d'identité et d'authentification;
 - Outils de gestion de la relation client (CRM);
 - Catalogue des services numériques;
 - Logiciel de notification;
 - Outils de gestion d'un panier d'achat et du processus de paiement;
 - Gestionnaire de contenu WEB.

* Inclut pilote du 311 numérique.

Stratégie générale de livraison : approvisionnement

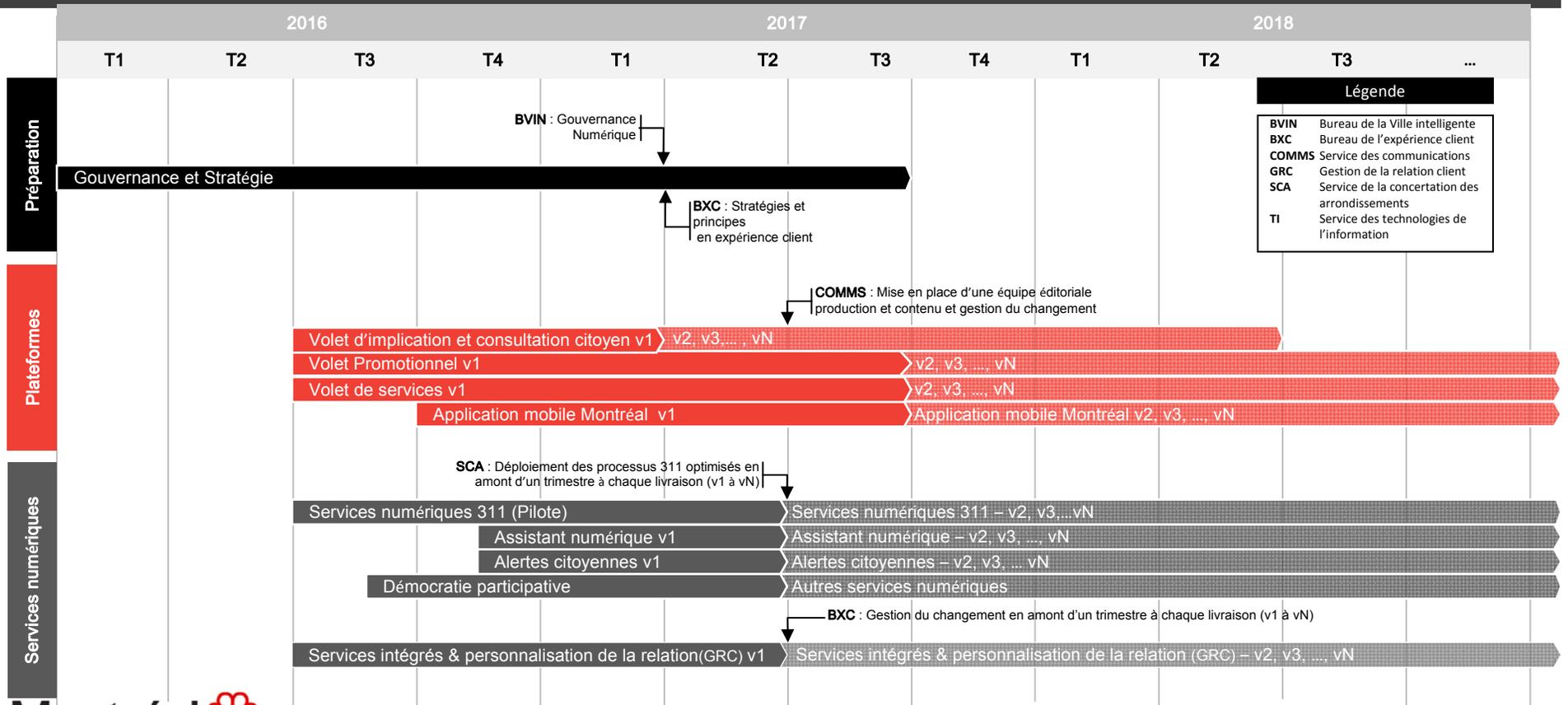
Appel d'offres	Budget	Numéro
<p>Services professionnels pour des ressources d'appoint en support au développement des solutions numériques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lot # 1 : Ressources générales en TI. Entre autres : JAVA, PHP, Node.js, etc. (10 942 124 \$); • Lot # 2 : Ressources en architecture, sécurité et gestion de projet (10 346 094 \$); • Lot # 4 : Ressources spécialisées technologies OroBAP et CAMUNDA (993 384 \$); • Lot # 6 : Ressources spécialisées en contenu WEB (6 447 062 \$). 	28 728 665 \$	16-15486
Élaboration des stratégies de marque, UX/UI et design de la présence numérique de la Ville de Montréal.	588 718 \$	16-15508
Accompagnement en services professionnels pour la réalisation d'activités de recherche utilisateurs.	À venir Q1 2017	16-15714
Accompagnement en services professionnels pour la réalisation d'applications mobiles dans le cadre de la refonte de la présence numérique de la Ville de Montréal.	À venir Q2 2017	-
Élaboration d'une stratégie de conversation citoyenne dans le cadre de la transformation de la présence numérique de la Ville de Montréal.	À Venir Q2 2017	-

Entente-cadre des solutions numériques : approvisionnement des ressources professionnelles

Tous les projets suivants vont bénéficier de cette entente-cadre :

- 70150 Remplacement du portail Web de la Ville;
- 60006 Investissements Ville Intelligente et numérique;
- 74910 Paiement en ligne;
- 70190 Présence numérique fondation;
- 72515 Système de gestion des loisirs;
- 70025 Cour municipale numérique;
- 72660 Réforme des services d'accueil EPLV;
- 71350 Gestion électronique des documents;
- 71050 Modernisation des TI des projets du SCA.

Stratégie générale de livraison : feuille de route



Légende	
BVIN	Bureau de la Ville intelligente
BXC	Bureau de l'expérience client
COMMS	Service des communications
GRC	Gestion de la relation client
SCA	Service de la concertation des arrondissements
TI	Service des technologies de l'information