

# Montréal Numérique

Une démarche collective au service de la transformation de Montréal



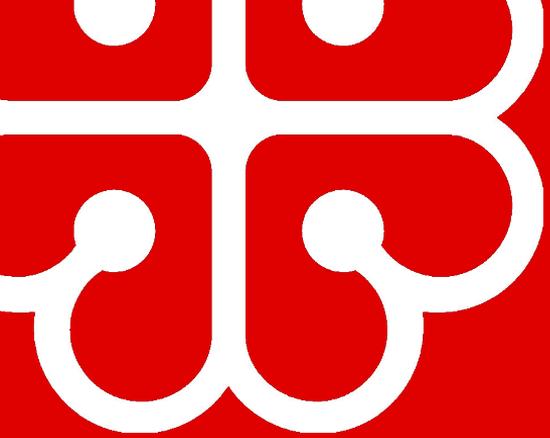
**Laboratoire d'innovation urbaine de Montréal**  
**Service des technologies de l'information**

Comité exécutif - 23 juin 2021

---

# Objectifs de la présentation

- 
1. État des lieux du numérique à la Ville de Montréal et le contexte de pandémie
  2. Montréal numérique, une stratégie transversale centrée sur la population
  3. Le numérique levier de transformation organisationnelle



# 1. État des lieux du numérique à la Ville de Montréal et le contexte de pandémie

# Bilan - Pandémie

## La participation citoyenne durant la COVID-19



La Ville a réussi à maintenir l'essentiel de ses activités de consultation et de participation citoyenne grâce au numérique. La démocratie municipale, qui repose notamment sur le conseil municipal, a continué de fonctionner grâce à la transposition des séances en virtuel. Au niveau local, les arrondissements ont fait de même et plusieurs travaux des commissions permanentes se sont également poursuivis en mode virtuel, et des assemblées publiques en ligne ont été organisées.



Mise en place de **342 nouvelles bornes WIFI** (Total de 3913) pour soutenir les différentes opérations Ville et atténuer la fracture numérique durant la pandémie.



Mise sur pied de **13 haltes-connexion**, sites sécuritaires et ouverts au public. Certaines haltes ont offert en complément une gamme de services de soutien aux usagers et usagers (services psychosociaux, services télé médicaux, soutien pédagogique, soutien d'aide à l'emploi, etc.).

# Bilan - Télétravail

La Ville a pu maintenir les **services essentiels à la population** grâce à la conception et au déploiement, **en moins de trois semaines**, d'outils permettant le télétravail.



**13 000** Demandes de services (DDS) (+160%), **7 700** nouvelles demandes d'accès distribuées, **1 600** nouveaux postes configurés et **500** autres demandes (centres d'appels, télécommunications, etc.)

**2** Centres de distribution de portables mis en place (Initialement 1600 portables distribués, depuis les 6 derniers mois, 2538 invitations transmises et 1781 portables distribués)

**3** Déploiements en mode virtuel des instances (CE, CM, CG) et support aux commissions permanentes et autres évènements publics.

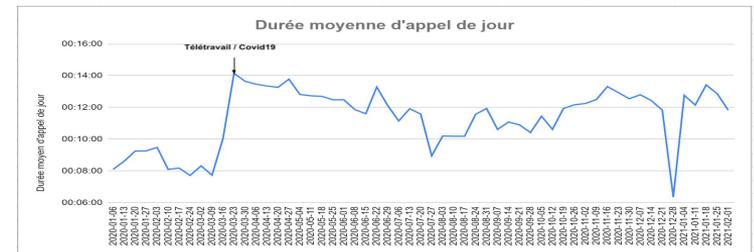


**+10000** Utilisateurs actifs en moyenne sur le clavardage  
**3700** Nouveaux comptes courriel (incluant SPVM)  
**6500** Vidéos-conférences quotidiennes (**150** auparavant)



**10 694** Appels en deux semaines (+300%) des appels plus complexes depuis le début de la pandémie (une durée moyenne augmentée de +30% en 2020 et 10% en 2021, volume moyen augmenté de 30% par rapport à 2019).

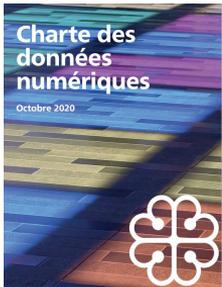
**100** Ressources TI réaffectées temporairement pour aider le centre de services au cœur de la crise.



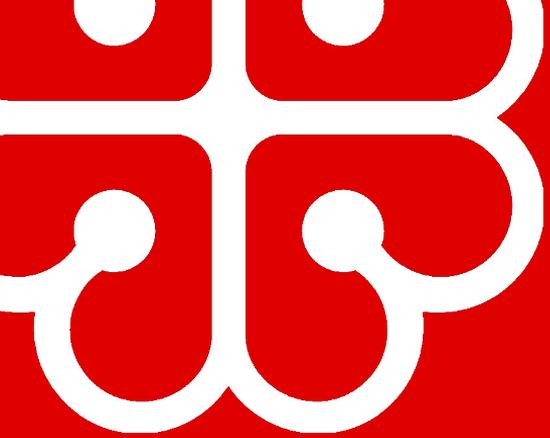
# Présence numérique à la Ville

- le déploiement du compte unique **Mon Compte** permettant aux citoyens et organisations d'accéder aux services numériques (+ de **220 000** comptes)
- le développement de nombreux **services numériques** transactionnels offerts aux **citoyens** tel que: permis de rénovations intérieures/extérieures (+ 300 demandes par mois), permis animaliers (+ 2 000 demandes par mois), solde de compte de taxes, requête 311 (+1 000 requêtes par mois), avis et alertes, etc.
- le développement de **services numériques** transactionnels offert aux **organisations** tel que: permis de tournage de cinéma, permis d'installation de café-terrasse, permis d'occupation du domaine public (2021)
- plusieurs **services numériques** ont été mis en place durant la pandémie pour offrir des alternatives aux citoyens dont: questions au conseil, demande de renouvellement de vignette de stationnement, abonnement aux bibliothèques
- Nouveau site web **montreal.ca** (+ 1 000 000 de visites et 3 500 000 de pages vues en mai 2021)
- Déploiement d'une **application mobile expérientielle muséale** au Biodôme
- Outil corporatif d'analytique (**BI**) et le portail de **données ouvertes**
- Mise en place de la vidéo comparution et de la consultation numérique du rôle (cour municipale)
- Livraison du volet permis de l'**assistant à la gestion des interventions dans les rues** (AGIR)
- Le déploiement de la solution optimisant les processus de **traitement des factures des fournisseurs** (GDF)
- Le déploiement des **postes de travail mobiles** (PTM) dans plus de 600 les autos-patrouilles du SPVM

# La ville intelligente humaine et responsable



- La Ville de Montréal remporte le **Défi des villes intelligentes** et le grand prix de **50 millions. Montréal en commun**, un portfolio de **14 projets** où le numérique est mis au service de la transition écologique et de l'équité sociale.
- Le Service des technologies de l'information développe son **Plan d'action en développement durable**.
- Tableau de bord intelligence d'affaires (BI) développement économique.
- Lancement de la **charte des données numériques** en octobre 2020.
- Développement **d'indicateurs pour les zones commerciales à risque** durant la pandémie.



## 2. Montréal numérique, une stratégie transversale centrée sur la population

# La vision. En 2030...

1

La population montréalaise bénéficie de **services municipaux innovants et adaptés à ses besoins**, appuyés par du **personnel bien outillé**, plus autonome dans ses tâches et faisant preuve d'une **efficacité renforcée**.

2

La Ville de Montréal a renforcé la **démocratie locale** en utilisant les outils numériques comme levier pour une **participation citoyenne accrue et diversifiée**, rehaussant la transparence, la confiance et la prise de décision publique.

3

La Ville de Montréal a uniformisé la gouvernance de ses données et systématisé **une collecte et un usage responsables des données**, soutenant ainsi des **processus décisionnels transparents, justifiés et efficaces**, autant sur le plan opérationnel que sur le plan stratégique.

4

Montréal démontre comment assurer le **respect des droits humains fondamentaux** (vie privée, dignité, libertés individuelles, etc.) dans l'espace numérique.

5

La Ville de Montréal a contribué à un **écosystème numérique fort**, facteur clé du **dynamisme reconnu** de la métropole ; la vigueur de cet écosystème a été rendue possible grâce à une **vision partagée** par l'ensemble des acteurs du territoire tournés vers le bien-être et la prospérité pour toutes et tous.

6

L'organisation s'est métamorphosée. Par son audace et son exemplarité, la stratégie numérique a été un levier clé pour transformer la culture organisationnelle de la Ville en proposant des outils pour **accroître l'agilité, les capacités d'innovation et la collaboration**.

7

**La transition écologique et la résilience du territoire** montréalais sont soutenues par une démarche numérique proactive faisant de la sobriété énergétique et matérielle une occasion d'innovation technologique au service de l'atteinte de la carboneutralité municipale (en 2040) et collective (en 2050).

---

# Ambition 1

## Une stratégie numérique responsable

1.1 Autonomie et souveraineté numérique

1.2 Un usage responsable du numérique à tout point de vue

1.3 Un numérique au service de la transition écologique

---

### Résumé de l'ambition

La stratégie Montréal numérique vise à accélérer la transformation numérique de la Ville dans un souci de protection des citoyennes et citoyens ainsi que du bien commun.

Pour garantir des choix éthiques et responsables dans les services qu'elle offre à sa population, la Ville de Montréal propose un cadre opérationnel basé sur la souveraineté numérique, c'est-à-dire l'usage responsable des données et en cohérence avec ses valeurs et son positionnement tels qu'inscrits dans Montréal 2030.

---

# Ambition 2

## Un numérique humanisé par et pour toute la population montréalaise

2.1 Une expérience citoyenne\* améliorée

2.2 La participation du grand public à la prise de décision et au développement des projets

2.3 Un numérique inclusif et en soutien à l'autonomie de la population montréalaise

---

### Résumé de l'ambition

Les technologies numériques prennent de plus en plus de place dans le quotidien des populations et deviennent un médium incontournable pour nombre d'activités et de services municipaux.

Cela peut parfois se traduire par une certaine déshumanisation de nos communautés. Si les technologies peuvent rapprocher, elles peuvent aussi avoir pour effet d'isoler. C'est pourquoi la Ville de Montréal ne souhaite pas embrasser les approches technologistes d'une ville intelligente selon lesquelles la technologie est la solution à tout, mais désire plutôt proposer un numérique à visage humain par et pour la population montréalaise.

\* Dans le contexte, « expérience citoyenne » réfère également à « expérience du citoyen d'affaires ».

---

# Ambition 3

## Le numérique montréalais, une affaire de partenariat

3.1 Propulser l'écosystème  
technologique et numérique local

3.2 La Ville, territoire  
d'expérimentation au service de la  
créativité et de l'innovation  
montréalaises

---

### Résumé de l'ambition

Créer un environnement numérique favorable à la population montréalaise ne peut se faire sans la collaboration et le soutien de l'écosystème montréalais. Entreprises, organismes à but non lucratif, société civile, universités et autres organisations publiques et privées ont leur propre contribution en matière de numérique, en plus d'amplifier l'action de la Ville.

D'un côté, en appuyant les organisations innovantes et en faisant un usage actif des technologies numériques, la Ville de Montréal contribue à renforcer les compétences numériques de sa population et de ses organisations en entraînant des impacts positifs en matière d'emploi, de développement économique et de rayonnement international. De l'autre côté, ces mêmes organisations peuvent venir compléter l'offre de services de la Ville.

Pour que cette complémentarité s'exprime pleinement, des objectifs communs et les orientations de la Ville en matière d'utilisation responsable du numérique offrent une assise solide et nécessaire à un écosystème technologique qui inspire confiance à la population.

---

# Ambition 4

## Une pratique transversale du numérique à la Ville

4.1 Une priorisation des projets au service de la population et du Montréal de demain

4.2 L'essor d'une culture numérique au sein du personnel municipal

4.3 Une expérience employé améliorée grâce au numérique

---

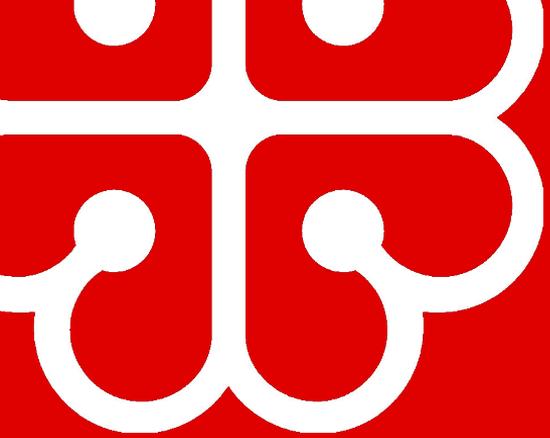
### Résumé de l'ambition

Le changement de paradigme que sous-tend Montréal numérique vise à faire du numérique une discipline et une responsabilité transversales.

Au niveau tant organisationnel qu'individuel, le numérique doit servir, d'une part, de tremplin pour améliorer l'expérience employé et l'expérience citoyenne, et, d'autre part, de levier pour le développement des services, le développement économique, l'inclusion sociale et la transition écologique.

Afin de rendre possible cette expansion de services numériques et d'améliorer les services à la population, la Ville vise également à outiller, à soutenir et à former son personnel en continu.

Le numérique représente bien plus que des outils et des complexités techniques. Il affecte les pratiques de l'organisation et ses valeurs, il favorise la collaboration et l'essor de l'intelligence collective, et il constitue un levier d'autonomie et d'efficacité pour les employées et employés.



### 3. Le numérique, levier de transformation organisationnelle

# Le numérique, levier de transformation organisationnelle

## Nouvelle approche de gestion globale et transversale des enjeux numériques :

- Consolidation de la cohérence des actions réalisées par la Ville de Montréal dans le domaine du numérique;
- Révision des mécanismes de priorisation des projets numériques;
- Rattrapage de la dette technologique;
- Modifications règlementaires et législatives affectant des systèmes technologiques.

## L'essor d'une culture numérique au sein du personnel municipal :

- Développement des compétences numériques;
- Ancrage d'une culture de l'innovation;
- Amélioration de l'expérience employé.

## Une assise pour le plan stratégique Montréal 2030 :

- Stratégie résolument tournée vers la transition écologique;
- Au service de l'inclusion sociale, tant sur le plan des données que de la fracture numérique;
- Une approche transversale au service de l'efficacité et la transformation organisationnelle;
- En soutien à la créativité et l'innovation montréalaise, au sein de la Ville et de la communauté;
- Qui vise à favoriser la transparence, la démocratie et la participation du plan grand nombre.

# Projets futurs concrets de Montréal Numérique

- Poursuivre les efforts de **recyclage de matériel informatique** abaissant ainsi l'impact environnemental tout en fournissant matériel aux personnes qui en ont besoin.
- Poursuivre le développement de **services numériques à valeur ajoutée**, avec un accent sur les services aux entreprises et commerces.
- Faciliter l'accès aux services grâce à un **identifiant numérique** pour tous les services Ville et dans l'objectif de relier cette approche avec la mobilité, le provincial, le fédéral.
- Poursuivre le **soutien aux PME** montréalaises dans leur virage numérique.
- **Citoyen-testeur** : développement d'une approche de design de service des outils numériques qui s'appuie sur une base de données représentative de la population.
- Favoriser les **projets pilotes pour expérimenter** avec l'écosystème (universités, entreprises, laboratoires) tout en maximisant la capacité d'orientation de la Ville comme fait dans le cadre du Projet pilote 5G.
- Développer une approche de **lutte à la fracture numérique** en collaboration avec l'écosystème montréalais.
- Mettre en place d'une **instance de dialogue** avec les citoyens et la société civile concernant l'utilisation des technologies numériques.



# Questions & Réponses

