

Service de la performance organisationnelle

Novembre 2018

Résultats analysés des indicateurs de performance de la Ville de Montréal

Faits saillants de l'année 2017



Montréal 

Table des matières

1. CONTEXTE	2
1.1 Deux démarches d'étalonnage	2
1.2 Montréal en comparaison avec la médiane du REMC	3
1.3 Montréal par rapport à elle-même : évolution entre 2016 et 2017	3
1.4 Montréal par rapport à elle-même : évolution entre 2014 et 2017	3
1.5 Notes méthodologiques	4
1.6 Mises en garde	4
1.7 Indicateurs de performance 2017 de la Ville de Montréal en quelques chiffres.....	5
2. ANALYSE COMPARATIVE DE PERFORMANCE	6
2.1 Résultats les moins performants et actions réalisées ou en cours	6
2.2 Meilleurs résultats	9
3. CONCLUSION	10
ANNEXE 1 – PERFORMANCE RELATIVE ENTRE LA VILLE DE MONTRÉAL ET LA MÉDIANE DES VILLES COMPARABLES DU REMC (CALGARY, MONTRÉAL, TORONTO ET WINNIPEG)	11
ANNEXE 2 – ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE DE LA VILLE DE MONTRÉAL ENTRE 2016 ET 2017	15
ANNEXE 3 – ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE DE LA VILLE DE MONTRÉAL ENTRE 2014 ET 2017	20

1. CONTEXTE

Pour mieux servir les citoyens, la Ville de Montréal vise la transparence et la performance organisationnelle. C'est ainsi que, pour une quatrième année, elle rend disponibles les résultats de 142 indicateurs de performance. Grâce à un outil de visualisation dynamique « Vue sur les indicateurs de performance », il est possible de consulter dès le 1^{er} novembre 2018, de façon simple et conviviale, les résultats de l'année 2017 de ces indicateurs sur Internet.

1.1 Deux démarches d'étalonnage

Pour arriver à ces résultats, deux démarches d'étalonnage ont été entreprises par le Service de la performance organisationnelle (SPO) en collaboration avec les services centraux et les arrondissements de la Ville de Montréal.

La première démarche d'étalonnage est celle du Réseau d'étalonnage municipal du Canada (REMC) par laquelle 130 indicateurs de performance de la Ville de Montréal ont été produits pour l'année 2017. Au total, le REMC passe en revue près de 500 indicateurs de performance et données statistiques où l'on y compare entre autres l'efficacité des services rendus aux citoyens des 16 villes membres. Publiant son rapport annuellement, le REMC fait état, dans celui de cette année, des résultats de 2015 à 2017 pour 173 indicateurs de performance concernant 26 domaines d'activités.

L'autre démarche d'étalonnage est effectuée avec le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire du Québec (MAMOT) qui, jusqu'en 2015, demandait aux municipalités québécoises de fournir obligatoirement les résultats de plusieurs indicateurs de performance. Bien que l'obligation ait été levée à partir de l'exercice financier 2015, la Ville de Montréal a choisi de continuer à publier 12 indicateurs émanant de cette démarche.

Les 142 indicateurs de performance de la Ville de Montréal sont répertoriés en 20 domaines d'activités (parmi les 26 du REMC) qui relèvent de ses champs de compétence, soit : affaires juridiques; approvisionnement; bibliothèques; communications, relations avec les citoyens et greffe; culture; développement, urbanisme et réglementation; environnement et gestion des matières résiduelles; gestion de l'eau; gestion immobilière; infrastructures routières; matériel roulant et ateliers; parcs; police; ressources financières; ressources humaines; sécurité incendie; sports et loisirs; stationnement; technologies de l'information et transport collectif.

Cette année encore, la démarche d'étalonnage avec le REMC permet une comparaison pertinente de Montréal avec trois autres villes, soit Calgary, Toronto et Winnipeg.

Avant de tirer des conclusions quant aux performances relatives de ces villes comparables, une mise en garde doit être effectuée. En effet, le présent exercice ne précise pas les niveaux de services offerts par chaque ville, ce qui a une incidence prépondérante sur les coûts des services rendus. De plus, le contexte dans lequel évolue chaque ville varie passablement (ex. : différences des conditions météorologiques, modèles d'affaires, priorités organisationnelles, cadres bâtis, âges des infrastructures, politiques d'amortissement, etc.), ce qui influence souvent et de manière importante les coûts des services rendus. La plus grande valeur de cet exercice se situe donc dans l'analyse que les citoyens et les unités administratives de la Ville font par rapport à l'évolution de leur performance dans le temps.

1.2 Montréal en comparaison avec la médiane du REMC

Parmi les 142 indicateurs de performance, 113 peuvent être comparés à la médiane 2017 des villes comparables du REMC. Les données de la Ville de Montréal pour 29 indicateurs de performance ne peuvent donc être comparées à cette médiane, c'est-à-dire les 12 indicateurs du MAMOT, 14 qui sont des données statistiques et 3 qui sont des indicateurs de 2017 pour lesquels des données ne peuvent être comparées¹.

En 2017, 68 % des 113 indicateurs de la Ville présentent une performance supérieure ou équivalente à la médiane des villes comparables du REMC. Plus précisément, la performance a été meilleure que la médiane dans 23 cas, équivalente à la médiane dans 54 cas et moindre que la médiane dans 36 cas. En comparaison avec l'année 2016, la performance relative de la Ville s'est maintenue.

L'annexe 1 présente un sommaire des résultats par indicateur.

1.3 Montréal par rapport à elle-même : évolution entre 2016 et 2017

Parmi les 142 indicateurs de performance, 123 peuvent être comparés entre les années 2016 et 2017. Sur les 19 indicateurs ne pouvant pas être comparés entre ces deux années, 15 ne servent pas à évaluer l'efficacité ou le niveau de service de la Ville de Montréal, mais sont plutôt des données statistiques et 4 sont des indicateurs de 2017 pour lesquels des données de 2016 équivalentes ne peuvent être comparées².

Quant aux 123 indicateurs qui sont comparables entre 2016 et 2017, les résultats de la Ville de Montréal en 2017 sont meilleurs ou correspondent à ceux de 2016 pour 89 de ceux-ci (72 %). La vitesse d'amélioration de la Ville de Montréal en 2017 a ralenti en comparaison à l'année 2016 puisque la performance s'est améliorée dans 38 cas et s'est détériorée dans 34 cas. Elle s'est par ailleurs maintenue dans 51 cas.

L'annexe 2 présente un sommaire des résultats par indicateur.

1.4 Montréal par rapport à elle-même : évolution entre 2014 et 2017

Parmi les 142 indicateurs de performance, 112 peuvent être comparés entre les années 2014 et 2017. Sur les 30 indicateurs ne pouvant pas être comparés entre ces deux années, 15 ne servent pas à évaluer l'efficacité ou le niveau de service de la Ville de Montréal, mais sont plutôt des données statistiques, 8 sont des indicateurs de 2017 pour lesquels des données de 2014 équivalentes ne peuvent être comparées³ et 7 indicateurs ont été exclus de l'analyse, car ils avaient seulement des données pour 3 années.

Quant aux 112 indicateurs qui sont comparables entre 2014 et 2017, les résultats de la Ville de Montréal en 2017 sont meilleurs ou correspondent à ceux de 2014 pour 87 de ceux-ci (78 %). En effet, la performance de la Ville de Montréal pour l'année 2017 en comparaison avec l'année 2014 s'est améliorée dans 33 cas, s'est maintenue dans 54 cas et s'est détériorée dans 25 cas.

L'annexe 3 présente un sommaire des résultats par indicateur.

¹ Les 3 indicateurs qui ne peuvent pas être comparés sont seulement produits par Montréal ou encore Montréal et seulement une autre ville comparable. Comparer ces indicateurs serait donc hasardeux.

² L'indicateur d'infrastructures routières est non comparable, car l'échantillonnage pour évaluer l'état n'est pas le même. Les indicateurs de stationnement sont non comparables, car un nouveau code de procédure civile a été implanté en 2016 ce qui a occasionné un retard dans l'émission de certaines procédures et dans la perception des revenus s'y rattachant. Ce retard a été partiellement rattrapé en 2017.

³ Les indicateurs mentionnés à la note précédente sont également non comparables entre 2014 et 2017. Nous devons ajouter à ceux-ci : les indicateurs d'infrastructures routières et de technologies de l'information à cause d'un changement d'outil et de méthodologie en 2014 et les indicateurs de ressources financières à cause d'une réorganisation des activités en 2014.

1.5 Notes méthodologiques

Seuils de performance équivalente

Il convient de souligner que la performance relative de la Ville de Montréal est considérée comme étant équivalente à la médiane des villes comparables pour l'année 2017 lorsque son résultat se retrouve dans une variation allant de 10 % sous la médiane à 10 % au-dessus de celle-ci. Ce choix méthodologique est basé sur le grand nombre de facteurs d'influence (ex. : niveaux de service offerts, différences des conditions météorologiques, modèles d'affaires, priorités organisationnelles, cadres bâtis, âges des infrastructures, politiques d'amortissement, etc.) qui entourent les réalités opérationnelles des villes comparables et qui entraînent des variations considérées non significatives pour les besoins de comparaison entre les villes.

De plus, l'évolution de la performance de la Ville de Montréal est jugée maintenue lorsque son résultat pour l'année 2017 se retrouve dans une fourchette allant de 3 % sous son résultat obtenu en 2016 à 3 % au-dessus de celui-ci. Ce choix méthodologique est basé sur le fait que, d'une année à l'autre, une certaine variation des résultats peut être associée à différents facteurs (ex. : augmentations salariales, inflation, amortissement, variations sur le plan des dépenses actuarielles, etc.) sans que cette fluctuation soit le résultat d'un changement sur le plan de la performance de la Ville de Montréal. Dans le même esprit, pour l'évaluation de la tendance de 2014 à 2017, un taux de 9,6 % a été considéré.

Performance favorable ou défavorable

De la même façon, si les résultats sont supérieurs ou inférieurs aux seuils établis ci-dessus, les indicateurs se classeront de façon favorable (meilleure ou amélioration) ou défavorable (moins bonne ou détérioration).

Ainsi, dans certains cas, il est possible que les indicateurs soient codés « détérioration », en rouge, par rigueur mathématique, mais que les résultats reflètent en fait des choix administratifs. Par exemple, la Ville de Montréal a dû réduire le déficit d'entretien en augmentant les dépenses relatives au comblement de nids-de-poule et au resurfaçage de voies, ce qui a eu pour effet d'augmenter les coûts dans ce domaine. Également, dans le respect des définitions du REMC, l'impact des signatures de conventions collectives ou d'ententes relatives aux régimes de retraite est considéré en totalité l'année de la signature. Par conséquent, l'impact des rétroactivités, comptabilisées dans une seule année, ne peut donc être considéré comme une détérioration.

Indicateurs sans amortissement

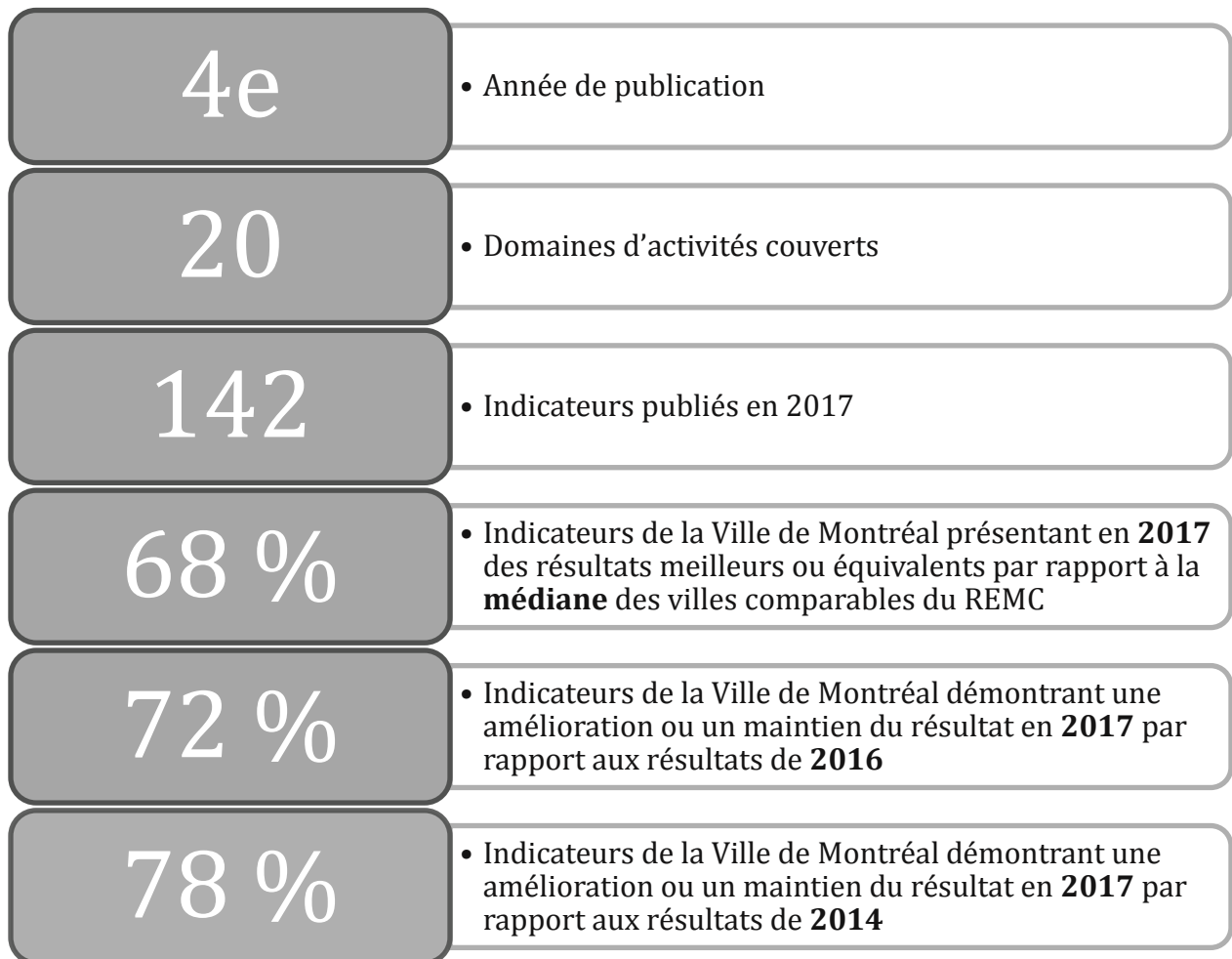
Tout comme l'an dernier, les résultats communiqués dans ce document incluent 12 indicateurs sans amortissement au lieu des 12 indicateurs avec amortissement publiés sur le site Web « Vue sur les indicateurs de performance ». L'utilisation des indicateurs sans amortissement nous semble opportune compte tenu des disparités importantes dans les périodes d'amortissement des villes membres du REMC et de l'accroissement massif des investissements visant à faire disparaître le déficit d'entretien dans les domaines d'activités de la Ville ayant trait notamment aux infrastructures routières, à la gestion de l'eau, aux technologies de l'information et à la gestion immobilière. Nous publions tout de même les indicateurs avec amortissement, qui sont plus complets, dans un souci de transparence.

1.6 Mises en garde

Parmi les 26 domaines d'activités du REMC, 6 ne sont pas sous la responsabilité de Montréal, mais plutôt de compétence provinciale. Ces 6 domaines sont : assistance sociale, hébergement d'urgence, logements sociaux, services de garderie, services d'urgence médicale et soins de longue durée. Ces domaines sont de compétence municipale en Ontario.

De plus, notons que toutes les données financières présentées sont en dollars courants et n'ont donc pas été actualisées à une année particulière. À titre d'information, l'indice des prix à la consommation (IPC) du Québec s'est accru de 1,0 % sur la période de 2016 à 2017.

1.7 Indicateurs de performance 2017 de la Ville de Montréal en quelques chiffres



2. ANALYSE COMPARATIVE DE PERFORMANCE

Les résultats des indicateurs de performance indiqués par domaine d'activités dans les tableaux suivants sous les titres « Résultats moins performants » et « Meilleurs résultats » sont tous présentés relativement à la médiane 2017 des villes comparables du REMC ayant produit l'information requise (Montréal, Toronto, Calgary et Winnipeg). Par exemple, s'il est mentionné « Coûts plus élevés », cela signifie « Coûts plus élevés que la médiane des villes comparables du REMC ».

2.1 Résultats les moins performants et actions réalisées ou en cours

Pour la plupart des indicateurs présentés dans le tableau suivant, les résultats de la Ville de Montréal sont moins performants que la médiane des villes comparables du REMC.

Résultats moins performants	Actions réalisées ou en cours
APPROVISIONNEMENT	
<p>Coûts d'exploitation du service centralisé des achats pour 1 000 \$ d'achats de biens et services plus élevés.</p> <p>Valeur des acquisitions de biens et services par employé du service centralisé des achats la plus basse, principalement en raison des dépenses d'immobilisations gérées à l'extérieur du service central.</p>	<p>Le projet majeur d'accroître la consommation par l'entremise d'ententes-cadres et de faciliter l'accès à celles-ci a été livré. La révision des seuils d'utilisation des cartes d'achat et l'élargissement de leurs champs d'utilisation sont aussi prévus. La mise en place du portail électronique des fournisseurs en libre-service, qui permettra aux fournisseurs de s'inscrire, de mettre à jour leurs données et de consulter leurs transactions, est en cours d'analyse.</p>
BIBLIOTHÈQUES	
<p>Coûts d'exploitation par habitant plus élevés.</p> <p>Coût total des bibliothèques par utilisation le plus élevé.</p> <p>Pourcentage des utilisations électroniques, nombre d'utilisations des bibliothèques par habitant et moyenne de prêts par document les plus bas.</p>	<p>La transition graduelle des activités vers un centre de services partagés a été complétée en 2017. Le système de classement, la gestion des documents et les échanges de documents entre les bibliothèques ont été centralisés pour réduire les coûts tout en préservant la qualité des services offerts. L'optimisation des processus est toujours en cours.</p> <p>Notons que, pour ces indicateurs, la performance de la Ville de Montréal par rapport à elle-même s'est améliorée ou maintenue par rapport à l'an dernier.</p>
GESTION DE L'EAU	
<p>Coûts de distribution/transmission de l'eau potable par kilomètre de conduite plus élevés.</p> <p>Nombre de bris par 100 kilomètres de conduite plus élevé.</p>	<p>Investissement massif depuis 2013 afin d'augmenter l'entretien préventif et de diminuer le taux de défaillance des réseaux par un programme ambitieux d'auscultations des conduites et de réparations.</p>

Résultats moins performants	Actions réalisées ou en cours
INFRASTRUCTURES ROUTIÈRES	
<p>Coûts d'exploitation relatifs aux routes par kilomètre de voie les plus élevés.</p> <p>Pourcentage de kilomètres de voie pavée en bon ou très bon état le moins élevé.</p>	<p>Accélération des investissements entrepris depuis 2014 pour éliminer le déficit d'entretien et offrir aux Montréalais des infrastructures de qualité se reflétant par des coûts à la hausse.</p> <p>Chantier du SPO en cours pour l'amélioration des processus de travail des travaux publics : activités de marquage et de signalisation. L'activité suivante a déjà été optimisée : le colmatage des nids-de-poule.</p>
<p>Coûts de déneigement les plus élevés par kilomètre de voie.</p>	<p>Des indicateurs de gestion ont été mis à la disposition des équipes opérationnelles lors des hivers 2016-2017 et 2017-2018, ce qui leur a permis de mieux gérer leurs activités, leurs coûts et les délais d'exécution.</p> <p>Dans le cadre du chantier d'implantation de la gestion par activités, les coûts du « déneigement » ont été modélisés en détail et mis en relation avec les données opérationnelles pertinentes afin d'outiller adéquatement les gestionnaires responsables de rendre ce service de manière efficiente tout en respectant les normes de service stipulées dans la Politique de déneigement.</p>
MATÉRIEL ROULANT ET ATELIERS	
<p>Coûts d'exploitation plus élevés par kilomètre parcouru</p>	<p>Chantier du SPO en cours pour augmenter la productivité du Service du matériel roulant et des ateliers.</p> <p>Le regroupement des activités du matériel roulant (en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017) a permis la mise en place d'une stratégie globale d'investissement sur 10 ans afin d'éliminer la désuétude du parc et d'augmenter le taux de disponibilité des véhicules pour les clients. L'objectif est d'ailleurs d'éliminer la désuétude du parc de véhicules d'ici 2021.</p> <p>Ce regroupement a également permis à la Ville de prendre officiellement le virage vert en devenant la municipalité détenant le plus grand nombre de véhicules à 100 % électriques au Canada, soit un total de 384 véhicules (septembre 2018). La poursuite de l'accroissement du parc de véhicules à 100 % électriques et la coordination pour l'installation des bornes de recharge sont planifiées.</p>

Résultats moins performants	Actions réalisées ou en cours
PARCS	
Coûts d'exploitation relatifs aux parcs par hectare les plus élevés.	Un plan de remplacement et de mise à niveau des actifs désuets est en cours dans l'ensemble des parcs de Montréal. Cette action couplée avec l'acquisition de plusieurs milieux naturels terrestres protégés devraient diminuer les coûts d'exploitation dans les années à venir.
RESSOURCES FINANCIÈRES	
<p>Coûts d'exploitation par compte de taxes plus élevés.</p> <p>Nombre de factures payées pour 1 000 000 \$ d'achats municipaux le plus élevé.</p> <p>Pourcentage des paiements aux fournisseurs effectués par transferts électroniques le plus bas.</p> <p>Aucun compte de taxes client inscrit dans un système de prélèvements préautorisés.</p>	<p>Chantier en cours sur l'optimisation de la gestion des revenus et des paiements.</p> <p>Y sont entre autres prévus la numérisation et la reconnaissance optique des factures ainsi que l'accroissement des paiements aux fournisseurs par transferts électroniques.</p> <p>L'accroissement du nombre d'ententes-cadres, spécifiant une facturation périodique, devrait réduire le nombre de paiements de factures et donc améliorer l'indicateur portant sur le nombre de factures payées.</p> <p>L'implantation d'un nouveau système d'encaissements permettra de payer les comptes de taxes par prélèvements préautorisés.</p>
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION	
Nombre de consultations sur le site Web principal de la Ville par habitant moindre que la médiane.	Projet majeur en cours pour accroître la présence numérique de la Ville de Montréal qui prévoit notamment la refonte du portail ainsi que le développement de services en ligne et d'applications mobiles pour les citoyens.

2.2 Meilleurs résultats

Le tableau suivant présente, à titre d'exemple, certains des résultats de la Ville de Montréal qui sont plus performants que la médiane des villes comparables du REMC.

Meilleurs résultats
BIBLIOTHÈQUES
Plus grand nombre de documents en bibliothèque par habitant.
COMMUNICATIONS, RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET GREFFE
Coûts d'administration les plus bas par demande d'accès à l'information.
ENVIRONNEMENT ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES
Coût total pour la valorisation des matières résiduelles par tonne le plus bas.
GESTION DE L'EAU
Coûts d'exploitation du traitement de l'eau potable et des eaux usées par mégalitre les moins élevés.
GESTION IMMOBILIÈRE
Consommation d'énergie de l'administration centrale par pied carré la plus basse.
POLICE
Nombre d'infractions criminelles non routières par policier le plus bas.
Nombre d'infractions criminelles non routières pour 100 000 habitants parmi les plus bas.
RESSOURCES FINANCIÈRES
Coûts d'exploitation relatifs au traitement des comptes fournisseurs par facture payée les plus bas.
Nombre de factures payées par équivalent à temps plein le plus élevé.
SÉCURITÉ INCENDIE
Temps d'acheminement des pompiers au 90 ^e percentile le plus bas.
STATIONNEMENT
Places de stationnement les plus rentables.
TRANSPORT COLLECTIF
Taux d'utilisation le plus élevé des transports en commun par habitant à la Société de transport de Montréal (STM).

3. CONCLUSION

À la lumière des résultats comparatifs obtenus grâce à la production de ces 142 indicateurs de performance, la Ville de Montréal a pu mettre en évidence ses forces et ses zones d'amélioration. Bien que de nombreuses mesures soient déjà en place au sein de différentes unités administratives, Montréal peut cibler davantage ses actions et orienter judicieusement ses pistes d'optimisation vers les domaines où le potentiel d'amélioration est le plus bénéfique pour les citoyens. Bien qu'imparfaites, les médianes des villes comparables constituent aussi des bases pour établir des seuils de performance à atteindre.

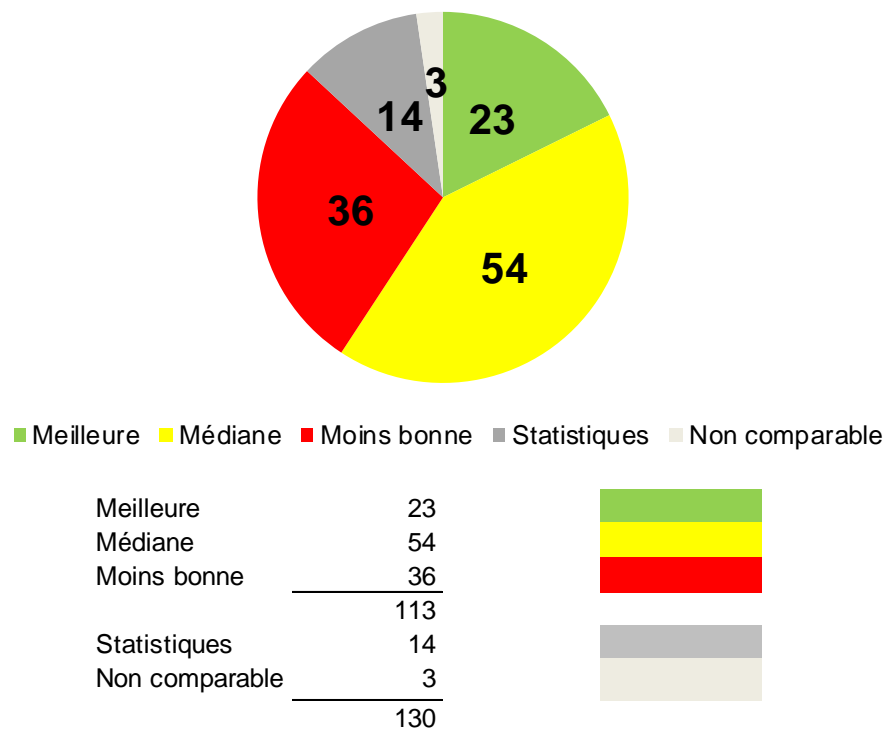
Ce quatrième exercice d'étalonnage municipal se veut la continuité d'un processus d'amélioration visant à améliorer les pratiques et les résultats de la Ville de Montréal dans un souci d'efficacité, et ce, au bénéfice des contribuables montréalais.

ANNEXE 1 – PERFORMANCE RELATIVE ENTRE LA VILLE DE MONTRÉAL ET LA MÉDIANE DES VILLES COMPARABLES DU REMC (CALGARY, MONTRÉAL, TORONTO ET WINNIPEG)

Par rapport à la médiane 2017 des villes comparables du REMC, la performance de la Ville de Montréal est :

- meilleure dans 23 cas;
- à la médiane dans 54 cas;
- moindre dans 36 cas.


À noter : il s'agit de statistiques dans 14 cas et 3 indicateurs ne peuvent être comparés.




En 2017, 68 % des 113 indicateurs comparables de la Ville présentent une meilleure performance ou correspondent à la médiane des villes comparables du REMC.

En comparaison avec l'année 2016, la performance relative de la Ville de Montréal s'est légèrement améliorée en 2017 puisque 66 % des indicateurs de performance de la Ville en 2016 étaient équivalents ou meilleurs que la médiane des villes comparables du REMC.

Les pages suivantes présentent pour chaque indicateur la performance relative de la Ville de Montréal pour l'année 2017 en comparaison avec la médiane des villes comparables du REMC. L'évolution de la performance relative de l'indicateur est illustrée à l'aide d'une flèche colorée (voir légende ci-dessous). La performance relative pour l'année 2016 est aussi indiquée à titre d'information.

 Indicateur dont la performance relative entre la Ville de Montréal et la médiane des villes comparables du REMC s'est améliorée en 2017.

 Indicateur dont la performance relative entre la Ville de Montréal et la médiane des villes comparables du REMC s'est détériorée en 2017.

ID	Performance relative en 2017	Domaine d'activité	Nom de l'indicateur	Performance relative en 2016
1	Meilleure	Bibliothèques	Nombre total de documents en bibliothèque par habitant	Meilleure
2	Meilleure	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Coûts d'administration par demande du programme d'accès à l'information	Meilleure
3	Meilleure	Culture	Coût total des activités culturelles par habitant	Meilleure
4	Meilleure	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coût total pour la valorisation des matières résiduelles par tonne	Meilleure
5	Meilleure	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du système de traitement des eaux usées par mégalitre (excluant l'amortissement)	Meilleure
6	Meilleure	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du système de traitement et de transport/collecte des eaux usées par mégalitre (excluant l'amortissement)	Meilleure
7	Meilleure	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du traitement d'eau potable par mégalitre d'eau potable traité (excluant l'amortissement)	Meilleure
8	Meilleure	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du traitement et de la distribution/transmission d'eau potable par mégalitre d'eau potable traité (excluant l'amortissement)	Meilleure
9	Meilleure	Gestion immobilière	Consommation d'énergie de l'administration centrale par pied carré	Meilleure
10	Meilleure	Police	Nombre de civils et autre personnel pour 100 000 habitants	Meilleure
11	Meilleure	Police	Nombre d'infractions criminelles non routières par policier	Meilleure
12	Meilleure	Police	Nombre d'infractions criminelles non routières pour 100 000 habitants	Meilleure
13	Meilleure	Ressources financières	Coûts d'exploitation relatifs aux comptes fournisseurs par facture payée	Meilleure
14	Meilleure	Ressources financières	Coûts d'exploitation relatifs aux comptes fournisseurs par équivalent à temps plein (ETP) assurant le traitement des comptes fournisseurs	Meilleure
15	Meilleure	Ressources financières	Montant des arriérés fiscaux des exercices antérieurs, exprimé en pourcentage du montant de taxes facturées au cours de l'année actuelle	Meilleure
16	Meilleure	Ressources financières	Nombre de factures payées par équivalent à temps plein (ETP) assurant le traitement des comptes fournisseurs	Meilleure
17	Meilleure	Stationnement	Coûts directs relatifs à la mise en application de la réglementation sur le stationnement par constat d'infraction	Meilleure
18	Meilleure	Stationnement	Rapport revenus-coûts des espaces de stationnement payants appartenant à la municipalité ou exploités par la municipalité	Meilleure
19	Meilleure	Stationnement	Revenu brut par espace de stationnement payant appartenant à la municipalité ou exploité par la municipalité	Meilleure
20	Meilleure	Stationnement	Revenu brut relatif à la mise en application de la réglementation sur le stationnement par constat d'infraction	Meilleure
21	Meilleure	Sécurité incendie	Nombre d'employés affectés aux activités de prévention pour 1 000 habitants	Meilleure
22	Meilleure	Transport collectif	Nombre de déplacements en transport collectif par habitant	Meilleure
23	Meilleure	Transport collectif	Nombre d'heures commerciales des véhicules à revenu par habitant	Meilleure
24	Médiane	Affaires juridiques	Coût des frais juridiques internes pour 1 000 \$ de dépenses municipales	Médiane
25	Médiane	Affaires juridiques	Coût des heures de travail pour les avocats salariés	Médiane
26	Médiane	Approvisionnement	Coûts d'exploitation du service centralisé des achats pour 1 000 \$ d'achats de biens et services	Moins bonne
27	Médiane	Approvisionnement	Nombre moyen de soumissions par appel d'offres	Médiane
28	Médiane	Approvisionnement	Pourcentage de biens et services municipaux achetés par le service centralisé des achats via un processus d'approvisionnement	Médiane
29	Médiane	Bibliothèques	Dépenses pour l'acquisition de documents numériques par habitant	Médiane
30	Médiane	Bibliothèques	Moyenne hebdomadaire d'heures d'ouverture par bibliothèque	Médiane
31	Médiane	Bibliothèques	Nombre de postes informatiques publics pour 100 000 habitants	Médiane
32	Médiane	Bibliothèques	Nombre d'heures d'ouverture des bibliothèques par habitant	Médiane
33	Médiane	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Pourcentage de demandes d'accès à l'information, incluant les prolongations et les avis à des tiers, traitées dans les délais prescrits	Médiane
34	Médiane	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Pourcentage de demandes d'accès à l'information, incluant les prolongations, traitées dans les délais prescrits	Médiane
35	Médiane	Développement, urbanisme et réglementation	Inspections de taxi par nombre de permis d'immatriculation de taxi (véhicules)	Moins bonne
36	Médiane	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coût total pour la collecte des ordures ménagères en bordure de rue par tonne	Moins bonne
37	Médiane	Environnement et gestion des matières résiduelles	Pourcentage de matières résiduelles résidentielles détourné de l'enfouissement	Médiane
38	Médiane	Environnement et gestion des matières résiduelles	Quantité de matières résiduelles résidentielles générées par logement	Médiane

ID	Performance relative en 2017	Domaine d'activité	Nom de l'indicateur	Performance relative en 2016
39	Médiane	Environnement et gestion des matières résiduelles	Quantité de matières résiduelles résidentielles valorisées par logement	Médiane
40	Médiane	Environnement et gestion des matières résiduelles	Quantité de matières résiduelles résidentielles éliminées par logement	Médiane
41	Médiane	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du système de transport/collecte des eaux usées par kilomètre de conduite (excluant l'amortissement)	Médiane
42	Médiane	Gestion de l'eau	Pourcentage estimé des eaux usées ayant échappé au système de traitement	↑ Moins bonne
43	Médiane	Gestion immobilière	Coûts d'exploitation des bâtiments de l'administration centrale par pied carré (excluant l'amortissement)	Médiane
44	Médiane	Infrastructures routières	Pourcentage de ponts, ponceaux et viaducs en bon ou très bon état	Médiane
45	Médiane	Matériel roulant et ateliers	Pourcentage d'heures consacrées à la réparation de véhicules municipaux en atelier et qui ne sont pas prévues dans les bons de travail relatifs à l'entretien planifié ou préventif	Médiane
46	Médiane	Matériel roulant et ateliers	Taux facturé pour une heure d'entretien ou de réparation de véhicules municipaux	Médiane
47	Médiane	Parcs	Coûts d'exploitation relatifs aux parcs par habitant	Médiane
48	Médiane	Police	Coût total des services policiers par employé	Médiane
49	Médiane	Police	Coût total des services policiers par habitant	Médiane
50	Médiane	Police	Indice de gravité des crimes	Médiane
51	Médiane	Police	Indice de gravité des crimes violents	Médiane
52	Médiane	Police	Nombre de policiers et de civils pour 100 000 habitants	Médiane
53	Médiane	Police	Nombre d'infractions criminelles avec violence pour 100 000 habitants	Médiane
54	Médiane	Ressources financières	Coûts d'exploitation relatifs à la fonction des comptes clients par facture	Médiane
55	Médiane	Ressources financières	Montant des arriérés fiscaux de l'exercice actuel, exprimé en pourcentage du montant de taxes facturées au cours de l'année actuelle	↑ Moins bonne
56	Médiane	Ressources financières	Pourcentage de factures payées dans un délai de 30 jours et moins	Médiane
57	Médiane	Ressources financières	Pourcentage de revenus généraux demeurant impayés après 90 jours en date du 31 décembre	↓ Meilleure
58	Médiane	Ressources financières	Taux de rendement réalisé sur le portefeuille de placements géré à l'interne	Médiane
59	Médiane	Ressources humaines	Coût total relatif à la gestion des ressources humaines par relevé T4 émis	↑ Moins bonne
60	Médiane	Ressources humaines	Coûts d'exploitation pour effectuer un dépôt direct ou émettre un chèque de paie	Médiane
61	Médiane	Ressources humaines	Nombre de dépôts directs et de chèques de paie émis par équivalent à temps plein (ETP) assurant le service de la paie	Médiane
62	Médiane	Ressources humaines	Taux de roulement des employés permanents	Médiane
63	Médiane	Stationnement	Coût total par espace de stationnement payant appartenant à la municipalité ou exploité par la municipalité	Médiane
64	Médiane	Stationnement	Nombre d'espaces de stationnement payants appartenant à la municipalité ou exploités par la municipalité pour 100 000 habitants	Médiane
65	Médiane	Sécurité incendie	Coût total du service des incendies par heure de véhicules d'incendie en service dotés de personnel	Médiane
66	Médiane	Sécurité incendie	Coût total du service des incendies par sortie de véhicule	Médiane
67	Médiane	Sécurité incendie	Masse salariale du service des incendies par habitant	Médiane
68	Médiane	Sécurité incendie	Nombre d'employés affectés aux activités de formation pour 1 000 habitants	Médiane
69	Médiane	Sécurité incendie	Nombre d'employés affectés aux activités d'éducation du public pour 1 000 habitants	Médiane
70	Médiane	Sécurité incendie	Nombre d'employés affectés aux opérations de lutte contre les incendies pour 1 000 habitants	Médiane
71	Médiane	Sécurité incendie	Nombre d'heures de véhicules d'incendie en service dotés de personnel par habitant	Médiane
72	Médiane	Sécurité incendie	Temps de réponse du service des incendies au 90e percentile (zone urbaine)	Médiane
73	Médiane	Sécurité incendie	Temps d'acheminement des pompiers au 90e percentile (zone urbaine)	Médiane
74	Médiane	Technologies de l'information	Coûts d'exploitation des technologies de l'information par équivalent à temps plein (ETP) municipal (excluant l'amortissement)	Médiane
75	Médiane	Technologies de l'information	Nombre de consultations sur le site Web principal de la Ville par habitant	Médiane
76	Médiane	Technologies de l'information	Pourcentage d'équivalents à temps plein (ETP) chargés des technologies de l'information	↓ Meilleure
77	Médiane	Transport collectif	Coût total de l'activité de transport collectif par heure de véhicule à revenu	Médiane
78	Moins bonne	Approvisionnement	Valeur des acquisitions de biens et services par employé du service centralisé des achats	Moins bonne
79	Moins bonne	Bibliothèques	Coût total des bibliothèques par utilisation	Moins bonne
80	Moins bonne	Bibliothèques	Coûts d'exploitation des bibliothèques par habitant	Moins bonne
81	Moins bonne	Bibliothèques	Dépenses pour l'acquisition de documents physiques en bibliothèque par habitant	Moins bonne
82	Moins bonne	Bibliothèques	Moyenne de prêts par document en bibliothèque (roulement)	Moins bonne
83	Moins bonne	Bibliothèques	Nombre total d'utilisations des bibliothèques par habitant	Moins bonne
84	Moins bonne	Bibliothèques	Pourcentage des utilisations physiques sur le total des utilisations des bibliothèques	Moins bonne
85	Moins bonne	Bibliothèques	Pourcentage des utilisations électroniques sur le total des utilisations en bibliothèque	Moins bonne
86	Moins bonne	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Nombre de demandes d'accès à l'information pour 100 000 habitants	Moins bonne
87	Moins bonne	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coût total pour l'élimination des matières résiduelles par tonne	↓ Médiane

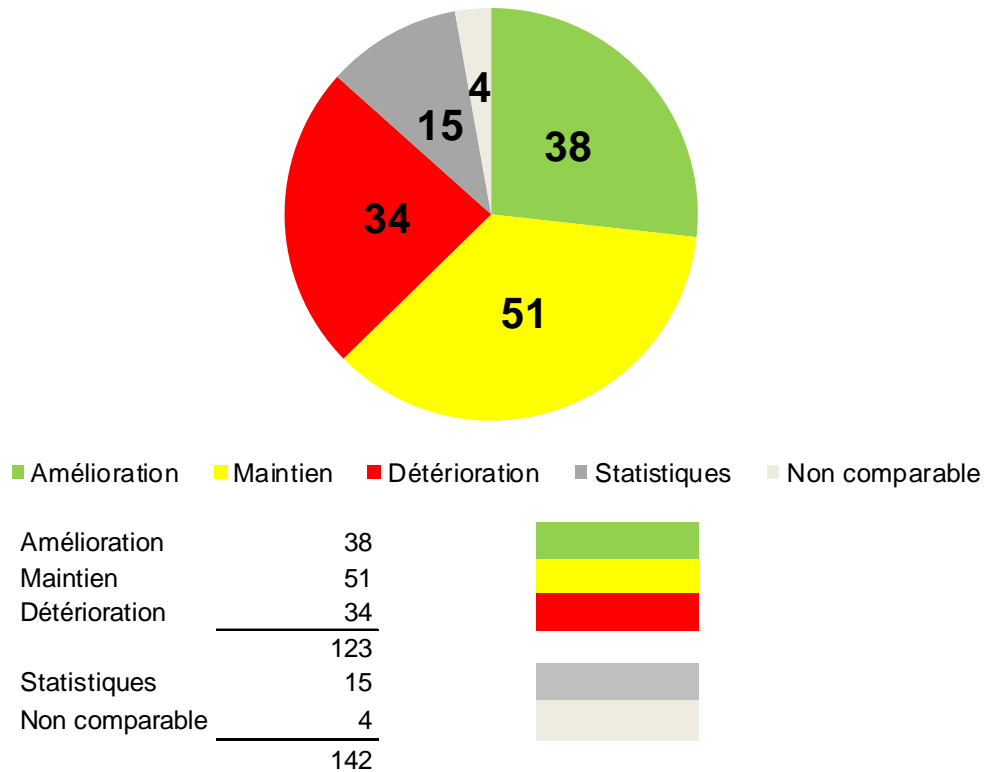
ID	Performance relative en 2017	Domaine d'activité	Nom de l'indicateur	Performance relative en 2016
88	Moins bonne	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coûts d'exploitation par tonne de matières résiduelles — Toutes les catégories de propriétés	Moins bonne
89	Moins bonne	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation pour la distribution/transmission d'eau potable par km de conduites de distribution d'eau (excluant l'amortissement)	Moins bonne
90	Moins bonne	Gestion de l'eau	Mégalitres d'eau potable traités pour 100 000 habitants	Moins bonne
91	Moins bonne	Gestion de l'eau	Mégalitres d'eaux usées traités pour 100 000 habitants	Moins bonne
92	Moins bonne	Gestion de l'eau	Nombre de bris par 100 kilomètres de conduite	Moins bonne
93	Moins bonne	Infrastructures routières	Coûts d'exploitation relatifs aux routes par kilomètre de voie (excluant l'amortissement)	Moins bonne
94	Moins bonne	Infrastructures routières	Coûts d'exploitation relatifs aux voies pavées par kilomètre de voie pavée (excluant l'amortissement)	Moins bonne
95	Moins bonne	Infrastructures routières	Coûts d'exploitation relatifs à l'entretien hivernal des routes par kilomètre de voie entretenue l'hiver (excluant l'amortissement)	Moins bonne
96	Moins bonne	Infrastructures routières	Pourcentage de kilomètres de voie pavée en bon ou très bon état	Moins bonne
97	Moins bonne	Matériel roulant et ateliers	Coûts d'exploitation par kilomètre de véhicule municipal	Moins bonne
98	Moins bonne	Parcs	Coûts d'exploitation relatifs aux parcs par hectare	Moins bonne
99	Moins bonne	Police	Nombre de policiers pour 100 000 habitants	Moins bonne
100	Moins bonne	Ressources financières	Coûts d'exploitation de la gouvernance et de la gestion organisationnelle exprimés en pourcentage des coûts d'exploitation municipaux (excluant l'amortissement)	Moins bonne
101	Moins bonne	Ressources financières	Coûts d'exploitation liés au maintien des comptes de taxes client par compte de taxes client maintenu ou géré	Moins bonne
102	Moins bonne	Ressources financières	Délai de recouvrement moyen des revenus généraux	↓ Médiane
103	Moins bonne	Ressources financières	Nombre de factures payées pour 1 000 000 \$ d'achats municipaux	Moins bonne
104	Moins bonne	Ressources financières	Pourcentage de comptes de taxes client inscrits dans le système de prélèvements préautorisés	Moins bonne
105	Moins bonne	Ressources financières	Pourcentage des paiements aux fournisseurs effectués par transferts électroniques	Moins bonne
106	Moins bonne	Ressources financières	Taux de rendement réalisé sur le portefeuille global de placements	Moins bonne
107	Moins bonne	Ressources financières	Taux de rendement réalisé sur le portefeuille global de placements selon la valeur historique	Moins bonne
108	Moins bonne	Ressources humaines	Nombre de relevés T4 et T4A traités par équivalent à temps plein (ETP) assurant le service de la paie	Moins bonne
109	Moins bonne	Sports et loisirs	Coûts d'exploitation des installations de sports et loisirs par habitant	↓ Médiane
110	Moins bonne	Sports et loisirs	Coûts d'exploitation des programmes de sports et loisirs par habitant	Moins bonne
111	Moins bonne	Sports et loisirs	Coûts d'exploitation des programmes et des installations de sports et loisirs par habitant	Moins bonne
112	Moins bonne	Sports et loisirs	Pourcentage représenté par les droits d'entrée par rapport aux coûts d'exploitation des programmes et des installations de sports et loisirs	Moins bonne
113	Moins bonne	Sécurité incendie	Nombre de décès liés à des incendies résidentiels pour 100 000 habitants	↓ Meilleure
114	Statistiques	Culture	Subventions octroyées pour la culture par habitant	Statistiques
115	Statistiques	Développement, urbanisme et réglementation	Nombre de nouveaux logements créés pour 100 000 habitants	Statistiques
116	Statistiques	Développement, urbanisme et réglementation	Nombre de permis de chauffeur de taxi attribués pour 100 000 habitants	Statistiques
117	Statistiques	Développement, urbanisme et réglementation	Nombre de permis de construction émis	Statistiques
118	Statistiques	Gestion de l'eau	Nombre de refolements par 100 km de conduite d'eaux usées	Statistiques
119	Statistiques	Gestion de l'eau	Âge moyen des conduites d'eau potable	Statistiques
120	Statistiques	Gestion de l'eau	Âge moyen des conduites d'eaux usées	Statistiques
121	Statistiques	Gestion immobilière	Superficie des bâtiments de l'administration centrale	Statistiques
122	Statistiques	Gestion immobilière	Superficie des bâtiments municipaux	Statistiques
123	Statistiques	Infrastructures routières	Nombre de kilomètres de voie pour 1 000 habitants	Statistiques
124	Statistiques	Infrastructures routières	Nombre de véhicules-kilomètres par kilomètre de voie	Statistiques
125	Statistiques	Ressources financières	Pourcentage de revenus généraux facturés	Statistiques
126	Statistiques	Sécurité incendie	Nombre d'interventions pour 1 000 habitants	Statistiques
127	Statistiques	Technologies de l'information	Nombre de dispositifs informatiques par équivalent à temps plein (ETP)	Statistiques
128	Non comparable	Environnement et gestion des matières résiduelles	Pourcentage de déchets solides réacheminé pour la valorisation (également appelé « Taux annuel de diversion pour la gestion des matières résiduelles »)	Non comparable
129	Non comparable	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation de la gestion des eaux pluviales en milieu urbain par km de système de drainage	Non comparable
130	Non comparable	Ressources financières	Pourcentage de radiation des mauvaises créances	Non comparable

ANNEXE 2 – ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE DE LA VILLE DE MONTRÉAL ENTRE 2016 ET 2017

Entre 2016 et 2017, la performance de la Ville de Montréal s'est :

- améliorée dans 38 cas;
- maintenue dans 51 cas;
- détériorée dans 34 cas.

À noter : il s'agit de données statistiques dans 15 cas et 4 indicateurs ne peuvent être comparés à 2016.



Entre 2016 et 2017, 72 % des 123 indicateurs qui sont comparables se sont améliorés ou se sont maintenus.

Le résultat de Montréal par rapport à elle-même a reculé entre 2016 et 2017 puisque 85 % des indicateurs de performance de la Ville en 2016 étaient meilleurs ou équivalents à ceux de l'année précédente.

Les pages suivantes présentent pour chaque indicateur la performance relative de la Ville de Montréal pour l'année 2017 en comparaison avec l'année 2016.

ID	Performance relative de l'année courante	Domaine d'activité	Nom de l'indicateur
1	Amélioration	Affaires juridiques	Coût des frais juridiques internes pour 1 000 \$ de dépenses municipales
2	Amélioration	Approvisionnement	Coûts d'exploitation du service centralisé des achats pour 1 000 \$ d'achats de biens et services
3	Amélioration	Approvisionnement	Valeur des acquisitions de biens et services par employé du service centralisé des achats
4	Amélioration	Bibliothèques	Coût total des bibliothèques par utilisation
5	Amélioration	Bibliothèques	Coûts d'exploitation des bibliothèques par habitant
6	Amélioration	Bibliothèques	Dépenses pour l'acquisition de documents physiques en bibliothèque par habitant
7	Amélioration	Bibliothèques	Moyenne de prêts par document en bibliothèque (roulement)
8	Amélioration	Bibliothèques	Moyenne hebdomadaire d'heures d'ouverture par bibliothèque
9	Amélioration	Bibliothèques	Nombre total d'utilisations des bibliothèques par habitant
10	Amélioration	Bibliothèques	Pourcentage des utilisations physiques sur le total des utilisations des bibliothèques
11	Amélioration	Bibliothèques	Pourcentage des utilisations électroniques sur le total des utilisations en bibliothèque
12	Amélioration	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Coûts d'administration par demande du programme d'accès à l'information
13	Amélioration	Culture	Coût total des activités culturelles par habitant
14	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coût total pour la valorisation des matières résiduelles par tonne
15	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coûts d'exploitation par tonne de matières résiduelles — Toutes les catégories de propriétés
16	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Pourcentage de déchets solides réacheminé pour la valorisation (également appelé « Taux annuel de diversion pour la gestion des matières résiduelles »)
17	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Pourcentage de matières résiduelles résidentielles détourné de l'enfouissement
18	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Quantité de matières résiduelles résidentielles valorisées par logement
19	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Rendement moyen annuel de la collecte sélective
20	Amélioration	Gestion de l'eau	Coût d'approvisionnement et de traitement par mètre cube d'eau (incluant l'amortissement)
21	Amélioration	Gestion de l'eau	Mégalitres d'eau potable traités pour 100 000 habitants
22	Amélioration	Gestion de l'eau	Pourcentage estimé des eaux usées ayant échappé au système de traitement
23	Amélioration	Matériel roulant et ateliers	Pourcentage d'heures consacrées à la réparation de véhicules municipaux en atelier et qui ne sont pas prévues dans les bons de travail relatifs à l'entretien planifié ou préventif
24	Amélioration	Ressources financières	Coûts d'exploitation liés au maintien des comptes de taxes client par compte de taxes client maintenu ou géré
25	Amélioration	Ressources financières	Montant des arriérés fiscaux de l'exercice actuel, exprimé en pourcentage du montant de taxes facturées au cours de l'année actuelle
26	Amélioration	Ressources financières	Nombre de factures payées pour 1 000 000 \$ d'achats municipaux
27	Amélioration	Ressources financières	Pourcentage des paiements aux fournisseurs effectués par transferts électroniques
28	Amélioration	Ressources financières	Taux de rendement réalisé sur le portefeuille de placements géré à l'interne
29	Amélioration	Ressources financières	Taux de rendement réalisé sur le portefeuille global de placements
30	Amélioration	Ressources humaines	Coût total relatif à la gestion des ressources humaines par relevé T4 émis
31	Amélioration	Ressources humaines	Coûts d'exploitation pour effectuer un dépôt direct ou émettre un chèque de paie
32	Amélioration	Ressources humaines	Nombre de relevés T4 et T4A traités par équivalent à temps plein (ETP) assurant le service de la paie
33	Amélioration	Sports et loisirs	Coûts d'exploitation des installations de sports et loisirs par habitant
34	Amélioration	Sports et loisirs	Pourcentage représenté par les droits d'entrée par rapport aux coûts d'exploitation des programmes et des installations de sports et loisirs
35	Amélioration	Sécurité incendie	Nombre d'employés affectés aux activités de formation pour 1 000 habitants
36	Amélioration	Sécurité incendie	Nombre d'employés affectés aux activités de prévention pour 1 000 habitants
37	Amélioration	Technologies de l'information	Nombre de consultations sur le site Web principal de la Ville par habitant
38	Amélioration	Transport collectif	Nombre d'heures commerciales des véhicules à revenu par habitant
39	Maintien	Affaires juridiques	Coût des heures de travail pour les avocats salariés
40	Maintien	Approvisionnement	Nombre moyen de soumissions par appel d'offres
41	Maintien	Bibliothèques	Nombre de postes informatiques publics pour 100 000 habitants
42	Maintien	Bibliothèques	Nombre d'heures d'ouverture des bibliothèques par habitant

ID	Performance relative de l'année courante	Domaine d'activité	Nom de l'indicateur
43	Maintien	Bibliothèques	Nombre total de documents en bibliothèque par habitant
44	Maintien	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Pourcentage de demandes d'accès à l'information, incluant les prolongations et les avis à des tiers, traitées dans les délais prescrits
45	Maintien	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Pourcentage de demandes d'accès à l'information, incluant les prolongations, traitées dans les délais prescrits
46	Maintien	Développement, urbanisme et réglementation	Inspections de taxi par nombre de permis d'immatriculation de taxi (véhicules)
47	Maintien	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coût de la collecte des déchets domestiques et assimilés par local (incluant l'amortissement)
48	Maintien	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coût total pour la collecte des ordures ménagères en bordure de rue par tonne
49	Maintien	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coût total pour l'élimination des matières résiduelles par tonne
50	Maintien	Environnement et gestion des matières résiduelles	Quantité de matières résiduelles résidentielles générées par logement
51	Maintien	Environnement et gestion des matières résiduelles	Quantité de matières résiduelles résidentielles éliminées par logement
52	Maintien	Gestion de l'eau	Coût des réseaux d'égout par mètre cube d'eaux usées (incluant l'amortissement)
53	Maintien	Gestion de l'eau	Coût du traitement par mètre cube d'eaux usées (incluant l'amortissement)
54	Maintien	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du système de traitement des eaux usées par mégalitre (excluant l'amortissement)
55	Maintien	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du système de traitement et de transport/collecte des eaux usées par mégalitre (excluant l'amortissement)
56	Maintien	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation pour la distribution/transmission d'eau potable par km de conduites de distribution d'eau (excluant l'amortissement)
57	Maintien	Gestion de l'eau	Mégalitres d'eaux usées traités pour 100 000 habitants
58	Maintien	Gestion de l'eau	Nombre de bris par 100 kilomètres de conduite
59	Maintien	Infrastructures routières	Coût de la voirie municipale par kilomètre de voie (incluant l'amortissement)
60	Maintien	Infrastructures routières	Coûts d'exploitation relatifs aux voies pavées par kilomètre de voie pavée (excluant l'amortissement)
61	Maintien	Infrastructures routières	Pourcentage de kilomètres de voie pavée en bon ou très bon état
62	Maintien	Matériel roulant et ateliers	Coûts d'exploitation par kilomètre de véhicule municipal
63	Maintien	Matériel roulant et ateliers	Taux facturé pour une heure d'entretien ou de réparation de véhicules municipaux
64	Maintien	Police	Coût total des services policiers par employé
65	Maintien	Police	Coût total des services policiers par habitant
66	Maintien	Police	Indice de gravité des crimes
67	Maintien	Police	Indice de gravité des crimes violents
68	Maintien	Police	Nombre de civils et autre personnel pour 100 000 habitants
69	Maintien	Police	Nombre de policiers et de civils pour 100 000 habitants
70	Maintien	Police	Nombre de policiers pour 100 000 habitants
71	Maintien	Police	Nombre d'infractions criminelles avec violence pour 100 000 habitants
72	Maintien	Police	Nombre d'infractions criminelles non routières par policier
73	Maintien	Police	Nombre d'infractions criminelles non routières pour 100 000 habitants
74	Maintien	Ressources financières	Pourcentage de comptes de taxes client inscrits dans le système de prélèvements préautorisés
75	Maintien	Sports et loisirs	Coûts d'exploitation des programmes de sports et loisirs par habitant
76	Maintien	Sports et loisirs	Coûts d'exploitation des programmes et des installations de sports et loisirs par habitant
77	Maintien	Stationnement	Coût total par espace de stationnement payant appartenant à la municipalité ou exploité par la municipalité
78	Maintien	Stationnement	Coûts directs relatifs à la mise en application de la réglementation sur le stationnement par constat d'infraction
79	Maintien	Stationnement	Nombre d'espaces de stationnement payants appartenant à la municipalité ou exploités par la municipalité pour 100 000 habitants
80	Maintien	Sécurité incendie	Coût de la sécurité incendie par 100 \$ d'évaluation (incluant l'amortissement)
81	Maintien	Sécurité incendie	Nombre d'employés affectés aux activités d'éducation du public pour 1 000 habitants
82	Maintien	Sécurité incendie	Nombre d'employés affectés aux opérations de lutte contre les incendies pour 1 000 habitants
83	Maintien	Sécurité incendie	Nombre d'heures de véhicules d'incendie en service dotés de personnel par habitant
84	Maintien	Sécurité incendie	Temps de réponse du service des incendies au 90e percentile (zone urbaine)
85	Maintien	Sécurité incendie	Temps d'acheminement des pompiers au 90e percentile (zone urbaine)

ID	Performance relative de l'année courante	Domaine d'activité	Nom de l'indicateur
86	Maintien	Technologies de l'information	Coûts d'exploitation des technologies de l'information par équivalent à temps plein (ETP) municipal (excluant l'amortissement)
87	Maintien	Technologies de l'information	Pourcentage d'équivalents à temps plein (ETP) chargés des technologies de l'information
88	Maintien	Transport collectif	Coût total de l'activité de transport collectif par heure de véhicule à revenu
89	Maintien	Transport collectif	Nombre de déplacements en transport collectif par habitant
90	Détérioration	Approvisionnement	Pourcentage de biens et services municipaux achetés par le service centralisé des achats via un processus d'approvisionnement
91	Détérioration	Bibliothèques	Dépenses pour l'acquisition de documents numériques par habitant
92	Détérioration	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Nombre de demandes d'accès à l'information pour 100 000 habitants
93	Détérioration	Gestion de l'eau	Coût de distribution par mètre cube d'eau (incluant l'amortissement)
94	Détérioration	Gestion de l'eau	Coût des réseaux d'égout par kilomètre de conduite (incluant l'amortissement)
95	Détérioration	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation de la gestion des eaux pluviales en milieu urbain par km de système de drainage
96	Détérioration	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du système de transport/collecte des eaux usées par kilomètre de conduite (excluant l'amortissement)
97	Détérioration	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du traitement d'eau potable par mégalitre d'eau potable traité (excluant l'amortissement)
98	Détérioration	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du traitement et de la distribution/transmission d'eau potable par mégalitre d'eau potable traité (excluant l'amortissement)
99	Détérioration	Gestion immobilière	Consommation d'énergie de l'administration centrale par pied carré
100	Détérioration	Gestion immobilière	Coûts d'exploitation des bâtiments de l'administration centrale par pied carré (excluant l'amortissement)
101	Détérioration	Infrastructures routières	Coût de l'enlèvement de la neige par kilomètre de voie (incluant l'amortissement)
102	Détérioration	Infrastructures routières	Coûts d'exploitation relatifs aux routes par kilomètre de voie (excluant l'amortissement)
103	Détérioration	Infrastructures routières	Coûts d'exploitation relatifs à l'entretien hivernal des routes par kilomètre de voie entretenue l'hiver (excluant l'amortissement)
104	Détérioration	Parcs	Coûts d'exploitation relatifs aux parcs par habitant
105	Détérioration	Parcs	Coûts d'exploitation relatifs aux parcs par hectare
106	Détérioration	Ressources financières	Coûts d'exploitation de la gouvernance et de la gestion organisationnelle exprimés en pourcentage des coûts d'exploitation municipaux (excluant l'amortissement)
107	Détérioration	Ressources financières	Coûts d'exploitation relatifs aux comptes fournisseurs par facture payée
108	Détérioration	Ressources financières	Coûts d'exploitation relatifs aux comptes fournisseurs par équivalent à temps plein (ETP) assurant le traitement des comptes fournisseurs
109	Détérioration	Ressources financières	Coûts d'exploitation relatifs à la fonction des comptes clients par facture
110	Détérioration	Ressources financières	Délai de recouvrement moyen des revenus généraux
111	Détérioration	Ressources financières	Montant des arriérés fiscaux des exercices antérieurs, exprimé en pourcentage du montant de taxes facturées au cours de l'année actuelle
112	Détérioration	Ressources financières	Nombre de factures payées par équivalent à temps plein (ETP) assurant le traitement des comptes fournisseurs
113	Détérioration	Ressources financières	Pourcentage de factures payées dans un délai de 30 jours et moins
114	Détérioration	Ressources financières	Pourcentage de radiation des mauvaises créances
115	Détérioration	Ressources financières	Pourcentage de revenus généraux demeurant impayés après 90 jours en date du 31 décembre
116	Détérioration	Ressources financières	Taux de rendement réalisé sur le portefeuille global de placements selon la valeur historique
117	Détérioration	Ressources humaines	Nombre de dépôts directs et de chèques de paie émis par équivalent à temps plein (ETP) assurant le service de la paie
118	Détérioration	Ressources humaines	Pourcentage du coût de la formation par rapport à la rémunération totale
119	Détérioration	Ressources humaines	Taux de roulement des employés permanents
120	Détérioration	Sécurité incendie	Coût total du service des incendies par heure de véhicules d'incendie en service dotés de personnel
121	Détérioration	Sécurité incendie	Coût total du service des incendies par sortie de véhicule
122	Détérioration	Sécurité incendie	Masse salariale du service des incendies par habitant
123	Détérioration	Sécurité incendie	Nombre de décès liés à des incendies résidentiels pour 100 000 habitants
124	Statistiques	Culture	Subventions octroyées pour la culture par habitant
125	Statistiques	Développement, urbanisme et réglementation	Nombre de nouveaux logements créés pour 100 000 habitants
126	Statistiques	Développement, urbanisme et réglementation	Nombre de permis de chauffeur de taxi attribués pour 100 000 habitants
127	Statistiques	Développement, urbanisme et réglementation	Nombre de permis de construction émis
128	Statistiques	Gestion de l'eau	Coût de distribution de l'eau potable par kilomètre de conduite (incluant l'amortissement)
129	Statistiques	Gestion de l'eau	Nombre de refoulements par 100 km de conduite d'eaux usées

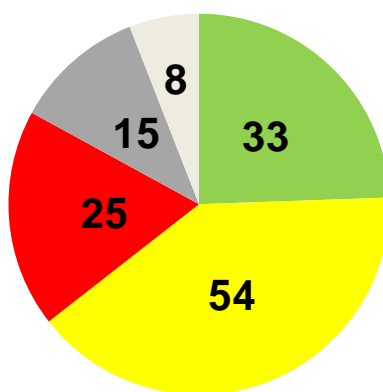
ID	Performance relative de l'année courante	Domaine d'activité	Nom de l'indicateur
130	Statistiques	Gestion de l'eau	Âge moyen des conduites d'eau potable
131	Statistiques	Gestion de l'eau	Âge moyen des conduites d'eaux usées
132	Statistiques	Gestion immobilière	Superficie des bâtiments de l'administration centrale
133	Statistiques	Gestion immobilière	Superficie des bâtiments municipaux
134	Statistiques	Infrastructures routières	Nombre de kilomètres de voie pour 1 000 habitants
135	Statistiques	Infrastructures routières	Nombre de véhicules-kilomètres par kilomètre de voie
136	Statistiques	Ressources financières	Pourcentage de revenus généraux facturés
137	Statistiques	Sécurité incendie	Nombre d'interventions pour 1 000 habitants
138	Statistiques	Technologies de l'information	Nombre de dispositifs informatiques par équivalent à temps plein (ETP)
139	Non comparable	Infrastructures routières	Pourcentage de ponts, ponceaux et viaducs en bon ou très bon état
140	Non comparable	Stationnement	Rapport revenus-coûts des espaces de stationnement payants appartenant à la municipalité ou exploités par la municipalité
141	Non comparable	Stationnement	Revenu brut par espace de stationnement payant appartenant à la municipalité ou exploité par la municipalité
142	Non comparable	Stationnement	Revenu brut relatif à la mise en application de la réglementation sur le stationnement par constat d'infraction

ANNEXE 3 – ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE DE LA VILLE DE MONTRÉAL ENTRE 2014 ET 2017

Entre 2014 et 2017, la performance de la Ville de Montréal s'est :

- améliorée dans 33 cas;
- maintenue dans 54 cas;
- détériorée dans 25 cas.

À noter : il s'agit de données statistiques dans 15 cas, 8 indicateurs ne peuvent être comparés à 2014 et 7 indicateurs ont été exclus de l'analyse, car ils avaient seulement des données pour 3 années.



■ Amélioration ■ Maintien ■ Détérioration ■ Statistiques ■ Non comparable

Amélioration	33	
Maintien	54	
Détérioration	25	
	<hr/> 112	
Statistiques	15	
Non comparable	8	
	<hr/> 135	
Moins de 4 années	7	
	<hr/> 142	

Entre 2014 et 2017, 78 % des 112 indicateurs qui sont comparables se sont améliorés ou se sont maintenus.

Les pages suivantes présentent pour chaque indicateur la performance relative de la Ville de Montréal pour l'année 2017 en comparaison avec l'année 2014.

ID	Performance relative de l'année courante	Domaine d'activité	Nom de l'indicateur
1	Amélioration	Affaires juridiques	Coût des frais juridiques internes pour 1 000 \$ de dépenses municipales
2	Amélioration	Approvisionnement	Coûts d'exploitation du service centralisé des achats pour 1 000 \$ d'achats de biens et services
3	Amélioration	Approvisionnement	Pourcentage de biens et services municipaux achetés par le service centralisé des achats via un processus d'approvisionnement
4	Amélioration	Approvisionnement	Valeur des acquisitions de biens et services par employé du service centralisé des achats
5	Amélioration	Bibliothèques	Dépenses pour l'acquisition de documents numériques par habitant
6	Amélioration	Bibliothèques	Nombre de postes informatiques publics pour 100 000 habitants
7	Amélioration	Bibliothèques	Nombre total de documents en bibliothèque par habitant
8	Amélioration	Bibliothèques	Nombre total d'utilisations des bibliothèques par habitant
9	Amélioration	Bibliothèques	Pourcentage des utilisations physiques sur le total des utilisations des bibliothèques
10	Amélioration	Bibliothèques	Pourcentage des utilisations électroniques sur le total des utilisations en bibliothèque
11	Amélioration	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Coûts d'administration par demande du programme d'accès à l'information
12	Amélioration	Culture	Coût total des activités culturelles par habitant
13	Amélioration	Développement, urbanisme et réglementation	Inspections de taxi par nombre de permis d'immatriculation de taxi (véhicules)
14	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coût total pour la valorisation des matières résiduelles par tonne
15	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Pourcentage de déchets solides réacheminé pour la valorisation (également appelé « Taux annuel de diversion pour la gestion des matières résiduelles »)
16	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Pourcentage de matières résiduelles résidentielles détourné de l'enfouissement
17	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Quantité de matières résiduelles résidentielles valorisées par logement
18	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Quantité de matières résiduelles résidentielles éliminées par logement
19	Amélioration	Environnement et gestion des matières résiduelles	Rendement moyen annuel de la collecte sélective
20	Amélioration	Gestion de l'eau	Coût d'approvisionnement et de traitement par mètre cube d'eau (incluant l'amortissement)
21	Amélioration	Gestion de l'eau	Mégalitres d'eau potable traités pour 100 000 habitants
22	Amélioration	Gestion de l'eau	Nombre de bris par 100 kilomètres de conduite
23	Amélioration	Police	Nombre d'infractions criminelles non routières pour 100 000 habitants
24	Amélioration	Ressources financières	Coûts d'exploitation liés au maintien des comptes de taxes client par compte de taxes client maintenu ou géré
25	Amélioration	Ressources financières	Montant des arriérés fiscaux de l'exercice actuel, exprimé en pourcentage du montant de taxes facturées au cours de l'année actuelle
26	Amélioration	Ressources financières	Nombre de factures payées pour 1 000 000 \$ d'achats municipaux
27	Amélioration	Ressources financières	Pourcentage de revenus généraux demeurant impayés après 90 jours en date du 31 décembre
28	Amélioration	Ressources financières	Pourcentage des paiements aux fournisseurs effectués par transferts électroniques
29	Amélioration	Ressources humaines	Coût total relatif à la gestion des ressources humaines par relevé T4 émis
30	Amélioration	Ressources humaines	Coûts d'exploitation pour effectuer un dépôt direct ou émettre un chèque de paie
31	Amélioration	Ressources humaines	Nombre de dépôts directs et de chèques de paie émis par équivalent à temps plein (ETP) assurant le service de la paie
32	Amélioration	Ressources humaines	Nombre de relevés T4 et T4A traités par équivalent à temps plein (ETP) assurant le service de la paie
33	Amélioration	Ressources humaines	Pourcentage du coût de la formation par rapport à la rémunération totale
34	Maintien	Affaires juridiques	Coût des heures de travail pour les avocats salariés
35	Maintien	Approvisionnement	Nombre moyen de soumissions par appel d'offres
36	Maintien	Bibliothèques	Moyenne de prêts par document en bibliothèque (roulement)
37	Maintien	Bibliothèques	Moyenne hebdomadaire d'heures d'ouverture par bibliothèque
38	Maintien	Bibliothèques	Nombre d'heures d'ouverture des bibliothèques par habitant
39	Maintien	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Pourcentage de demandes d'accès à l'information, incluant les prolongations et les avis à des tiers, traitées dans les délais prescrits
40	Maintien	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Pourcentage de demandes d'accès à l'information, incluant les prolongations, traitées dans les délais prescrits

ID	Performance relative de l'année courante	Domaine d'activité	Nom de l'indicateur
41	Maintien	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coût de la collecte des déchets domestiques et assimilés par local (incluant l'amortissement)
42	Maintien	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coût total pour la collecte des ordures ménagères en bordure de rue par tonne
43	Maintien	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coût total pour l'élimination des matières résiduelles par tonne
44	Maintien	Environnement et gestion des matières résiduelles	Coûts d'exploitation par tonne de matières résiduelles — Toutes les catégories de propriétés
45	Maintien	Environnement et gestion des matières résiduelles	Quantité de matières résiduelles résidentielles générées par logement
46	Maintien	Gestion de l'eau	Coût du traitement par mètre cube d'eaux usées (incluant l'amortissement)
47	Maintien	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du système de traitement des eaux usées par mégalitre (excluant l'amortissement)
48	Maintien	Gestion de l'eau	Mégalitres d'eaux usées traités pour 100 000 habitants
49	Maintien	Gestion de l'eau	Pourcentage estimé des eaux usées ayant échappé au système de traitement
50	Maintien	Gestion immobilière	Consommation d'énergie de l'administration centrale par pied carré
51	Maintien	Matériel roulant et ateliers	Coûts d'exploitation par kilomètre de véhicule municipal
52	Maintien	Matériel roulant et ateliers	Pourcentage d'heures consacrées à la réparation de véhicules municipaux en atelier et qui ne sont pas prévues dans les bons de travail relatifs à l'entretien planifié ou préventif
53	Maintien	Matériel roulant et ateliers	Taux facturé pour une heure d'entretien ou de réparation de véhicules municipaux
54	Maintien	Police	Coût total des services policiers par employé
55	Maintien	Police	Coût total des services policiers par habitant
56	Maintien	Police	Indice de gravité des crimes
57	Maintien	Police	Indice de gravité des crimes violents
58	Maintien	Police	Nombre de civils et autre personnel pour 100 000 habitants
59	Maintien	Police	Nombre de policiers et de civils pour 100 000 habitants
60	Maintien	Police	Nombre de policiers pour 100 000 habitants
61	Maintien	Police	Nombre d'infractions criminelles avec violence pour 100 000 habitants
62	Maintien	Police	Nombre d'infractions criminelles non routières par policier
63	Maintien	Ressources financières	Coûts d'exploitation de la gouvernance et de la gestion organisationnelle exprimés en pourcentage des coûts d'exploitation municipaux (excluant l'amortissement)
64	Maintien	Ressources financières	Coûts d'exploitation relatifs aux comptes fournisseurs par facture payée
65	Maintien	Ressources financières	Coûts d'exploitation relatifs aux comptes fournisseurs par équivalent à temps plein (ETP) assurant le traitement des comptes fournisseurs
66	Maintien	Ressources financières	Nombre de factures payées par équivalent à temps plein (ETP) assurant le traitement des comptes fournisseurs
67	Maintien	Ressources financières	Pourcentage de comptes de taxes client inscrits dans le système de prélèvements préautorisés
68	Maintien	Ressources financières	Pourcentage de factures payées dans un délai de 30 jours et moins
69	Maintien	Ressources financières	Taux de rendement réalisé sur le portefeuille de placements géré à l'interne
70	Maintien	Ressources financières	Taux de rendement réalisé sur le portefeuille global de placements
71	Maintien	Sports et loisirs	Coûts d'exploitation des installations de sports et loisirs par habitant
72	Maintien	Sports et loisirs	Coûts d'exploitation des programmes et des installations de sports et loisirs par habitant
73	Maintien	Sports et loisirs	Pourcentage représenté par les droits d'entrée par rapport aux coûts d'exploitation des programmes et des installations de sports et loisirs
74	Maintien	Stationnement	Coût total par espace de stationnement payant appartenant à la municipalité ou exploité par la municipalité
75	Maintien	Stationnement	Coûts directs relatifs à la mise en application de la réglementation sur le stationnement par constat d'infraction
76	Maintien	Stationnement	Nombre d'espaces de stationnement payants appartenant à la municipalité ou exploités par la municipalité pour 100 000 habitants
77	Maintien	Sécurité incendie	Coût de la sécurité incendie par 100 \$ d'évaluation (incluant l'amortissement)
78	Maintien	Sécurité incendie	Coût total du service des incendies par heure de véhicules d'incendie en service dotés de personnel
79	Maintien	Sécurité incendie	Nombre d'employés affectés aux opérations de lutte contre les incendies pour 1 000 habitants
80	Maintien	Sécurité incendie	Nombre d'heures de véhicules d'incendie en service dotés de personnel par habitant
81	Maintien	Sécurité incendie	Temps de réponse du service des incendies au 90e percentile (zone urbaine)
82	Maintien	Sécurité incendie	Temps d'acheminement des pompiers au 90e percentile (zone urbaine)
83	Maintien	Technologies de l'information	Coûts d'exploitation des technologies de l'information par équivalent à temps plein (ETP) municipal (excluant l'amortissement)

ID	Performance relative de l'année courante	Domaine d'activité	Nom de l'indicateur
84	Maintien	Technologies de l'information	Pourcentage d'équivalents à temps plein (ETP) chargés des technologies de l'information
85	Maintien	Transport collectif	Coût total de l'activité de transport collectif par heure de véhicule à revenu
86	Maintien	Transport collectif	Nombre de déplacements en transport collectif par habitant
87	Maintien	Transport collectif	Nombre d'heures commerciales des véhicules à revenu par habitant
88	Détérioration	Bibliothèques	Dépenses pour l'acquisition de documents physiques en bibliothèque par habitant
89	Détérioration	Communications, relations avec les citoyens et greffe	Nombre de demandes d'accès à l'information pour 100 000 habitants
90	Détérioration	Gestion de l'eau	Coût de distribution par mètre cube d'eau (incluant l'amortissement)
91	Détérioration	Gestion de l'eau	Coût des réseaux d'égout par kilomètre de conduite (incluant l'amortissement)
92	Détérioration	Gestion de l'eau	Coût des réseaux d'égout par mètre cube d'eaux usées (incluant l'amortissement)
93	Détérioration	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation de la gestion des eaux pluviales en milieu urbain par km de systèmes de drainage
94	Détérioration	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du système de traitement et de transport/collecte des eaux usées par mégalitre (excluant l'amortissement)
95	Détérioration	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du système de transport/collecte des eaux usées par kilomètre de conduite (excluant l'amortissement)
96	Détérioration	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du traitement d'eau potable par mégalitre d'eau potable traité (excluant l'amortissement)
97	Détérioration	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation du traitement et de la distribution/transmission d'eau potable par mégalitre d'eau potable traité (excluant l'amortissement)
98	Détérioration	Gestion de l'eau	Coûts d'exploitation pour la distribution/transmission d'eau potable par km de conduites de distribution d'eau (excluant l'amortissement)
99	Détérioration	Gestion immobilière	Coûts d'exploitation des bâtiments de l'administration centrale par pied carré (excluant l'amortissement)
100	Détérioration	Infrastructures routières	Coût de la voirie municipale par kilomètre de voie (incluant l'amortissement)
101	Détérioration	Infrastructures routières	Coût de l'enlèvement de la neige par kilomètre de voie (incluant l'amortissement)
102	Détérioration	Infrastructures routières	Coûts d'exploitation relatifs aux routes par kilomètre de voie (excluant l'amortissement)
103	Détérioration	Infrastructures routières	Coûts d'exploitation relatifs aux voies pavées par kilomètre de voie pavée (excluant l'amortissement)
104	Détérioration	Infrastructures routières	Coûts d'exploitation relatifs à l'entretien hivernal des routes par kilomètre de voie entretenue l'hiver (excluant l'amortissement)
105	Détérioration	Parcs	Coûts d'exploitation relatifs aux parcs par habitant
106	Détérioration	Parcs	Coûts d'exploitation relatifs aux parcs par hectare
107	Détérioration	Ressources financières	Montant des arriérés fiscaux des exercices antérieurs, exprimé en pourcentage du montant de taxes facturées au cours de l'année actuelle
108	Détérioration	Ressources financières	Pourcentage de radiation des mauvaises créances
109	Détérioration	Ressources humaines	Taux de roulement des employés permanents
110	Détérioration	Sports et loisirs	Coûts d'exploitation des programmes de sports et loisirs par habitant
111	Détérioration	Sécurité incendie	Masse salariale du service des incendies par habitant
112	Détérioration	Sécurité incendie	Nombre de décès liés à des incendies résidentiels pour 100 000 habitants
113	Statistiques	Culture	Subventions octroyées pour la culture par habitant
114	Statistiques	Développement, urbanisme et réglementation	Nombre de nouveaux logements créés pour 100 000 habitants
115	Statistiques	Développement, urbanisme et réglementation	Nombre de permis de chauffeur de taxi attribués pour 100 000 habitants
116	Statistiques	Développement, urbanisme et réglementation	Nombre de permis de construction émis
117	Statistiques	Gestion de l'eau	Coût de distribution de l'eau potable par kilomètre de conduite (incluant l'amortissement)
118	Statistiques	Gestion de l'eau	Nombre de refoulements par 100 km de conduite d'eaux usées
119	Statistiques	Gestion de l'eau	Âge moyen des conduites d'eau potable
120	Statistiques	Gestion de l'eau	Âge moyen des conduites d'eaux usées
121	Statistiques	Gestion immobilière	Superficie des bâtiments de l'administration centrale
122	Statistiques	Gestion immobilière	Superficie des bâtiments municipaux
123	Statistiques	Infrastructures routières	Nombre de kilomètres de voie pour 1 000 habitants
124	Statistiques	Infrastructures routières	Nombre de véhicules-kilomètres par kilomètre de voie
125	Statistiques	Ressources financières	Pourcentage de revenus généraux facturés
126	Statistiques	Sécurité incendie	Nombre d'interventions pour 1 000 habitants
127	Statistiques	Technologies de l'information	Nombre de dispositifs informatiques par équivalent à temps plein (ETP)

ID	Performance relative de l'année courante	Domaine d'activité	Nom de l'indicateur
128	Non comparable	Infrastructures routières	Pourcentage de kilomètres de voie pavée en bon ou très bon état
129	Non comparable	Infrastructures routières	Pourcentage de ponts, ponceaux et viaducs en bon ou très bon état
130	Non comparable	Stationnement	Rapport revenus-coûts des espaces de stationnement payants appartenant à la municipalité ou exploités par la municipalité
131	Non comparable	Stationnement	Revenu brut par espace de stationnement payant appartenant à la municipalité ou exploité par la municipalité
132	Non comparable	Stationnement	Revenu brut relatif à la mise en application de la réglementation sur le stationnement par constat d'infraction
133	Non comparable	Ressources financières	Coûts d'exploitation relatifs à la fonction des comptes clients par facture
134	Non comparable	Ressources financières	Délai de recouvrement moyen des revenus généraux
135	Non comparable	Technologies de l'information	Nombre de consultations sur le site Web principal de la Ville par habitant