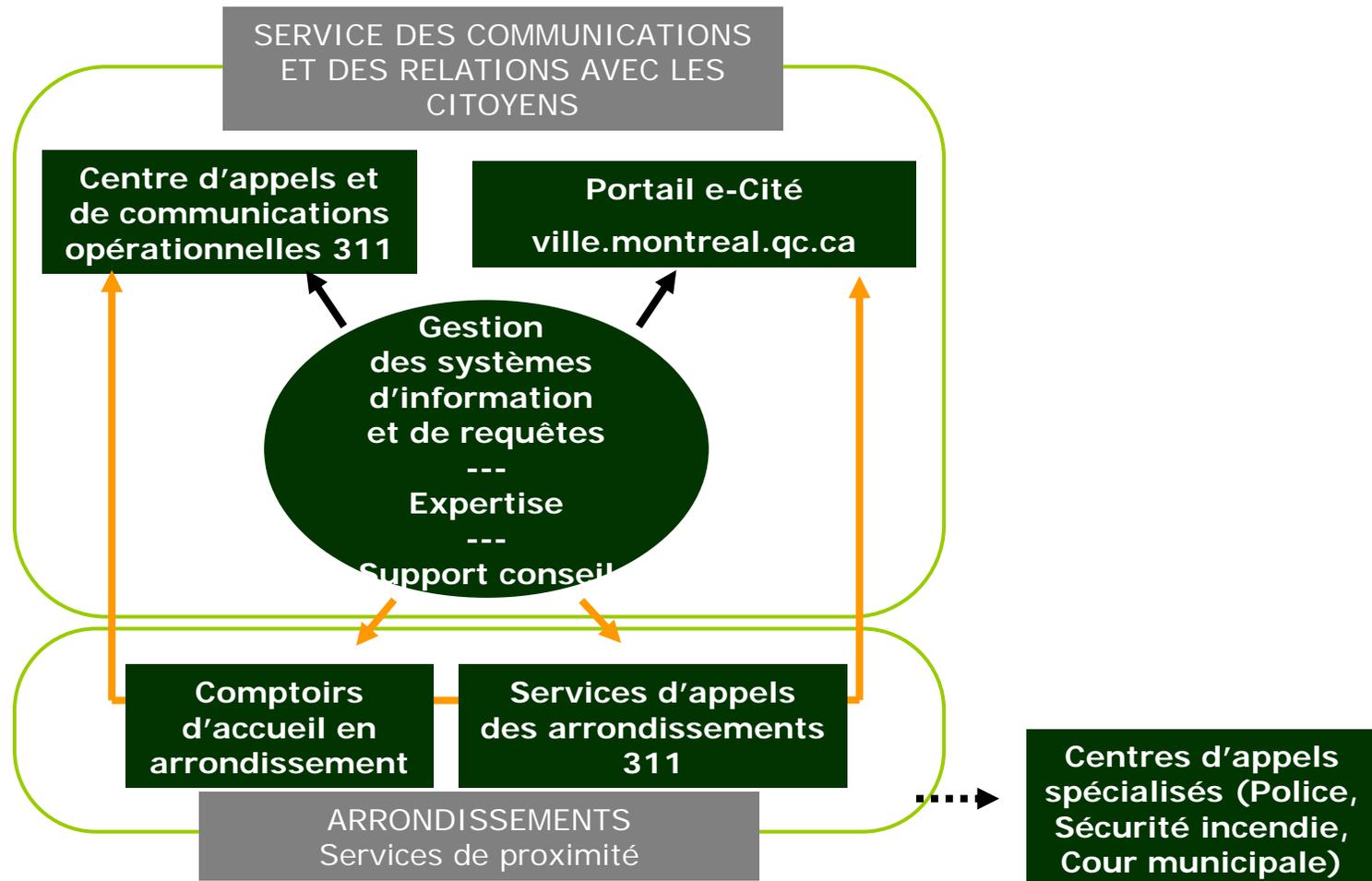


« e-Cité », dites-vous ?

Plan d'affaires  
2009-2013

Présentation à la commission permanente du  
conseil municipal sur les services aux citoyens  
Octobre 2008

# Service des communications et des relations avec les citoyens



## Mission

L'e-Cité a comme mission de contribuer au développement et à la qualité du rapport que la Ville entretient avec chacun des citoyens qui en font partie :

- En offrant une réponse unifiée et cohérente aux citoyens à travers les différents canaux de prestation des services (intégration des canaux de prestation de services)
- En offrant à la clientèle le libre choix des modes de prestation des services (bureaux accès Montréal (BAM), 311, Internet, poste)

Agir comme chef de file dans la promotion et l'amélioration de la qualité des communications et du service à la clientèle pour l'administration et dans la définition et la mise en place de l'e-Cité :

- En favorisant la révision des façons de faire en s'inspirant des meilleures pratiques d'affaires
- En favorisant la mise en place d'une infrastructure commune et réutilisable pour l'ensemble des services centraux et des arrondissements, tout en assurant une action locale qui tient compte des spécificités de chacun (diminution des coûts)
- En fournissant aux employés tous les outils nécessaires pour faciliter leur travail au quotidien et leur vie d'employé.

## Vision

- L'e-Cité a comme vision de permettre à tous les citoyens et employés ainsi que toutes les clientèles de la Ville et de l'agglomération montréalaise un accès facile, rapide et en tout temps (24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année) à des services, des programmes, des produits et des informations de qualité par le biais du portail intranet et Internet d'e-Cité.
- Cette vision consiste en l'élaboration d'une offre de services renouvelée visant à rapprocher la Ville de ses citoyens et de ses employés, à promouvoir une démocratie participative et à favoriser la transparence de l'Administration municipale.
- Les prestations électroniques de service sont centrées sur le client. Les PES sont personnalisées et répondent rapidement aux besoins du client. Il a l'impression qu'il est le centre des intérêts du site et que sa relation est personnalisée et unique.

## Buts visés

En vue d'enrichir et de faciliter les communications entre la Ville, ses clientèles, ses employés, l'évolution de l'e-Cité doit se faire en tenant compte de l'approche stratégique des communications associée aux grands dossiers prioritaires de la Ville en plus de conserver ses objectifs propres :

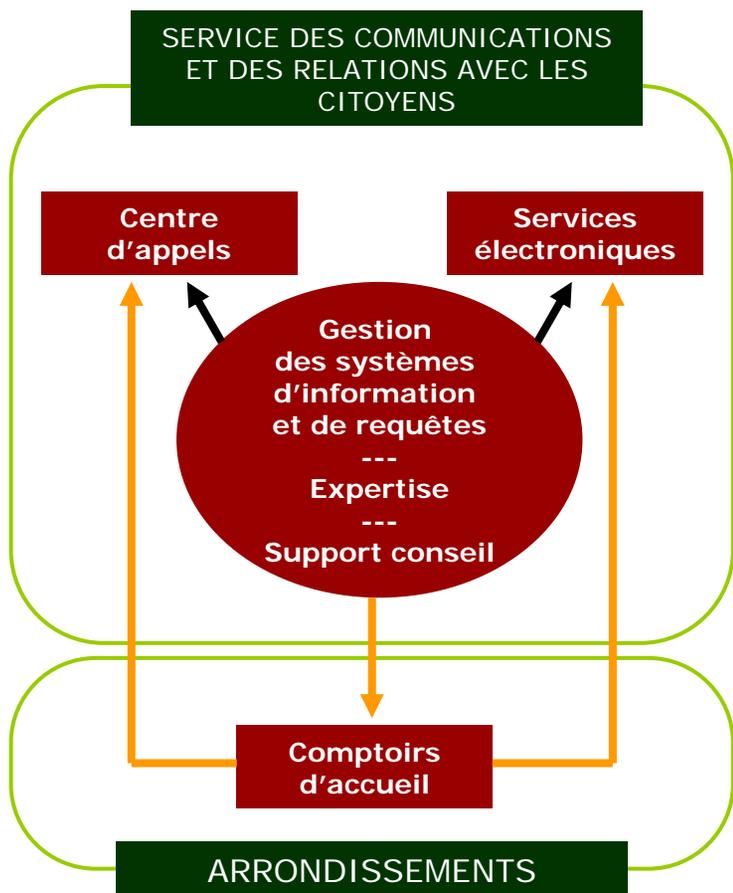
- Être la vitrine informationnelle des services municipaux, des arrondissements et des organismes associés
- Être le moyen privilégié pour effectuer les transactions avec l'Administration municipale
- Assurer le dialogue entre les citoyens et la Ville (se rapprocher des élus et des affaires municipales grâce aux outils de démocratie participative)
- Mobiliser les employés, leur donner des moyens pour mieux réussir dans leurs tâches quotidiennes, faire découvrir de nouvelles pratiques de gestion, accroître et simplifier les interactions entre les divers services et les arrondissements

## Domaines d'intervention

L'e-Cité a donc trois principaux domaines d'intervention :

- L'amélioration des communications et des services à la clientèle en simplifiant l'accès à l'information municipale
- La gestion des opérations et de la production Web (site informationnel) : développement, maintien et évolution des solutions mises en place
- Le développement du canal de prestations électroniques de service afin de compléter son objectif de desservir sa clientèle au comptoir, par téléphone ou par le Web

# Contribution de la « Cité électronique » dans la stratégie globale de service à la clientèle de la Ville de Montréal



- Implanter un nouveau guichet électronique de service à la clientèle complémentaire aux actuels comptoirs d'accueil et aux services téléphoniques de la Ville;
- Diminuer la pression sur les canaux traditionnels de desserte de la population;
- Améliorer le service à la clientèle;
- Revoir les processus de production des services municipaux;
- Dégager des bénéfices importants et de nouvelles recettes.

# Portail Internet

## Stratégie informationnelle

- Guichet informatif pour les publics cibles
  - **Citoyens** : requérants de services et participants à la vie démocratique
  - **Investisseurs et gens d'affaires**
  - **Visiteurs**
- Vitrine informative pour les activités corporatives
- Vitrine informative pour les 19 arrondissements et mise en relief des particularités de chaque arrondissement
- Plus de 150 sites spécifiques
- Mise en place des outils de gestion décentralisée
- Développement de normes graphiques et ergonomiques communes
- Un nouveau portail intranet pour les employés
  - Portail
  - Sites locaux
  - Communautés de pratique

# Portail Internet

## Stratégie interactive

Outils de gestion déjà en place



- Journal officiel
  - Communiqués
  - Avis publics
  - Appels d'offres
  - Offres d'emploi
  - Nouveautés
- Info-Collectes (Web et RVI)
- Info-Remorquage (Web et RVI)
- Évaluation
- Sherlock, la banque d'information municipale
- BAM virtuel

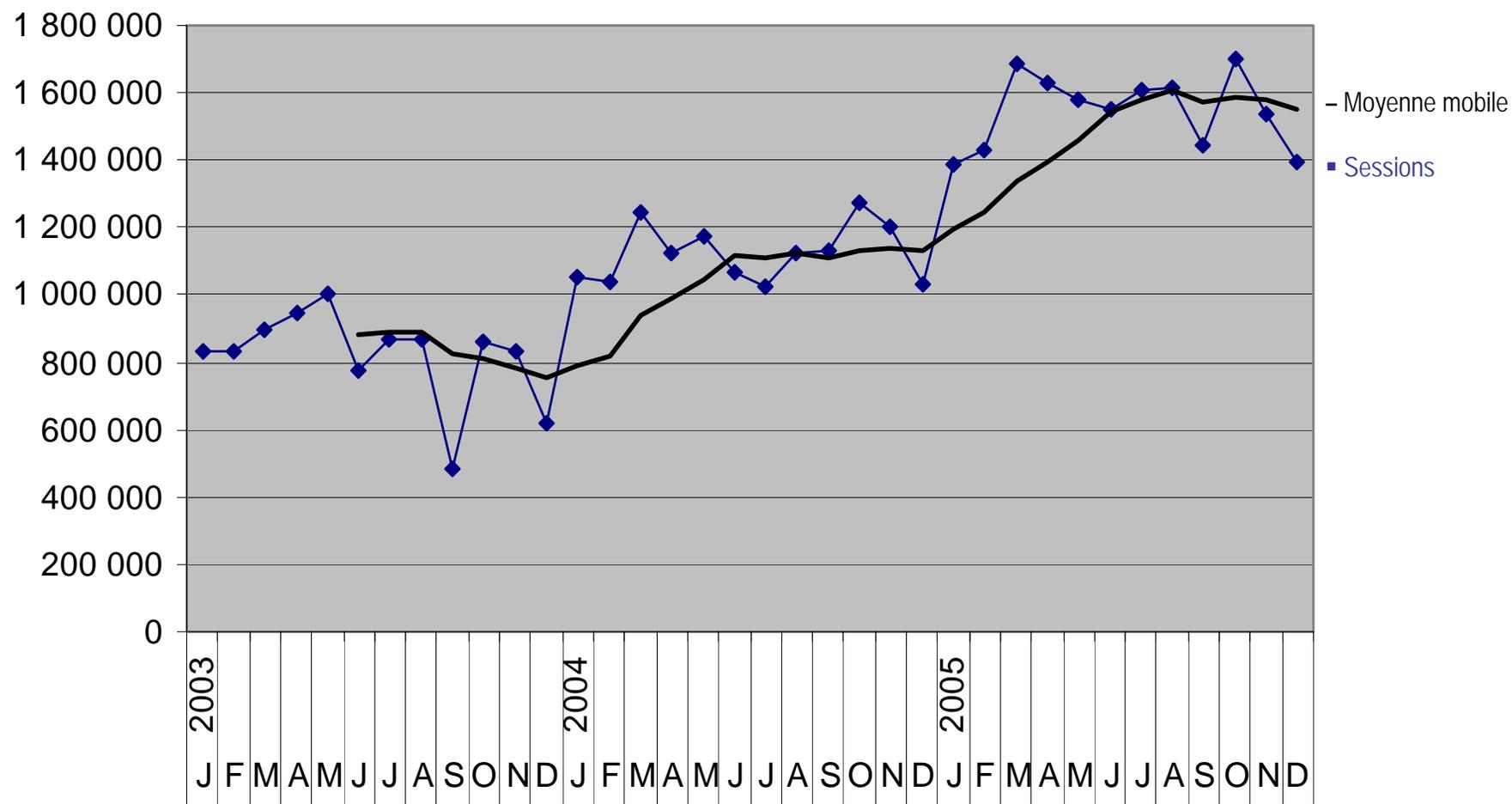
# Prestations électroniques de services livrées

- CITÉ +  
Consultation informatisée sur la taxation et l'évaluation
  - Application réservée aux professionnels de l'immobilier
- Rapports d'accident
  - Application réservée aux compagnies d'assurances
- Paiement de constats d'infraction
- Rendez-vous — cour municipale
- Formulaires en ligne
- Publications en ligne
- Inspections en ligne (en déploiement)
- Conseil municipal virtuel
  - Démocratie participative
    - Sondages en ligne
    - Forum de discussion
    - Questions aux élus
  - Accès aux documents des instances
  - Diffusion des séances
  - Wi-Fi dans la salle du Conseil et dans la salle Peter McGill
  - SYPRE
    - Administration et diffusion des règlements municipaux
- Millinénium
- Diffusion des offres d'emploi (en lien avec SIMON RH)
- Info-Remorquage – Phase II

# Prestations électroniques de services en développement

- Info-Travaux
- Nouvelle maquette interactive - Vision 2025
- Suite d'outils de collaboration (conférence web, gestion électronique de documents, tableaux blancs, Wikis, etc.)
- Loisirs en ligne
  - Diffusion corporative de l'offre en sports et loisirs de la Ville de Montréal
  - Inscription en ligne aux activités
  - Optimisation des réservations de plateaux

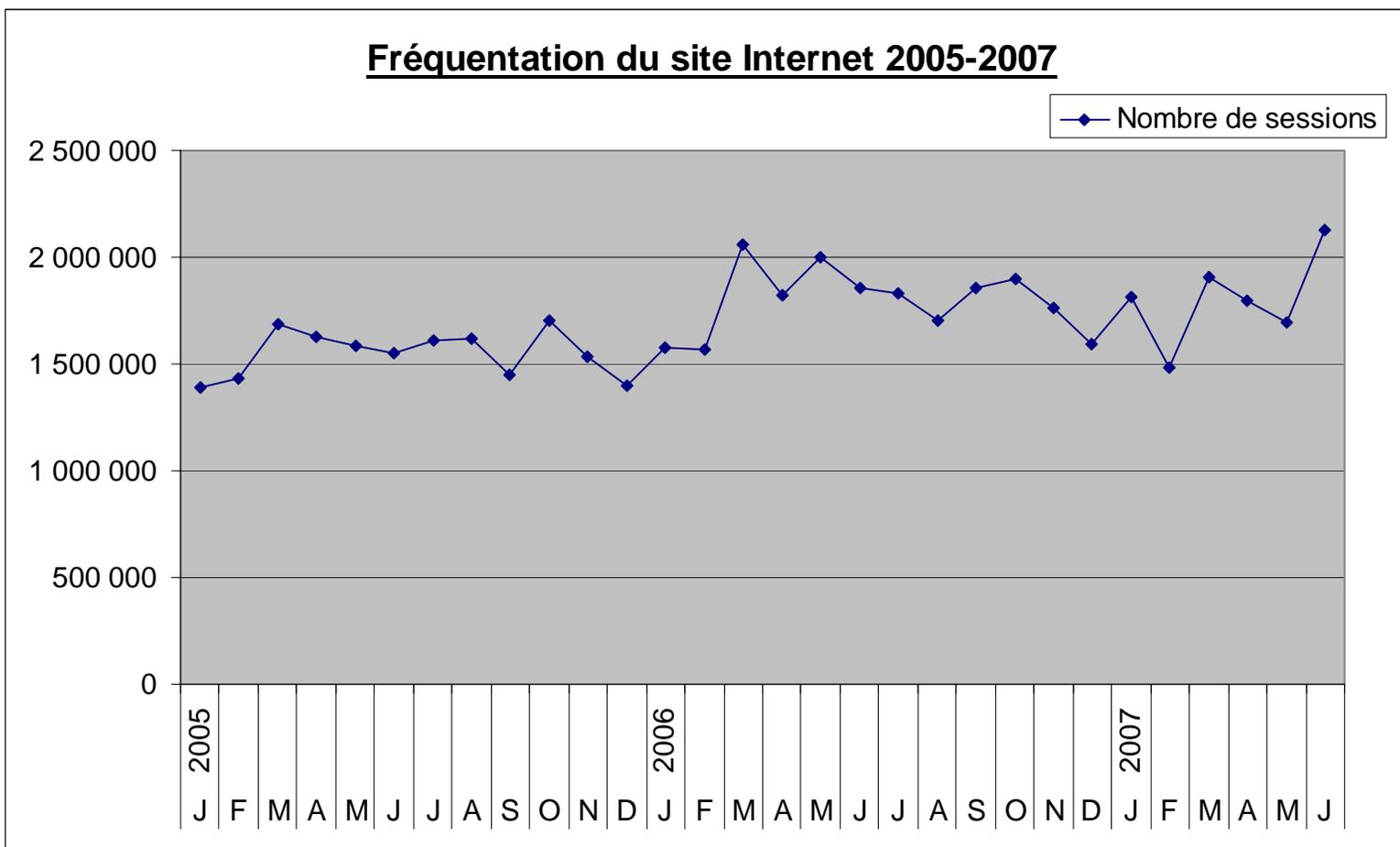
# Fréquentation du site Internet 2003-2005



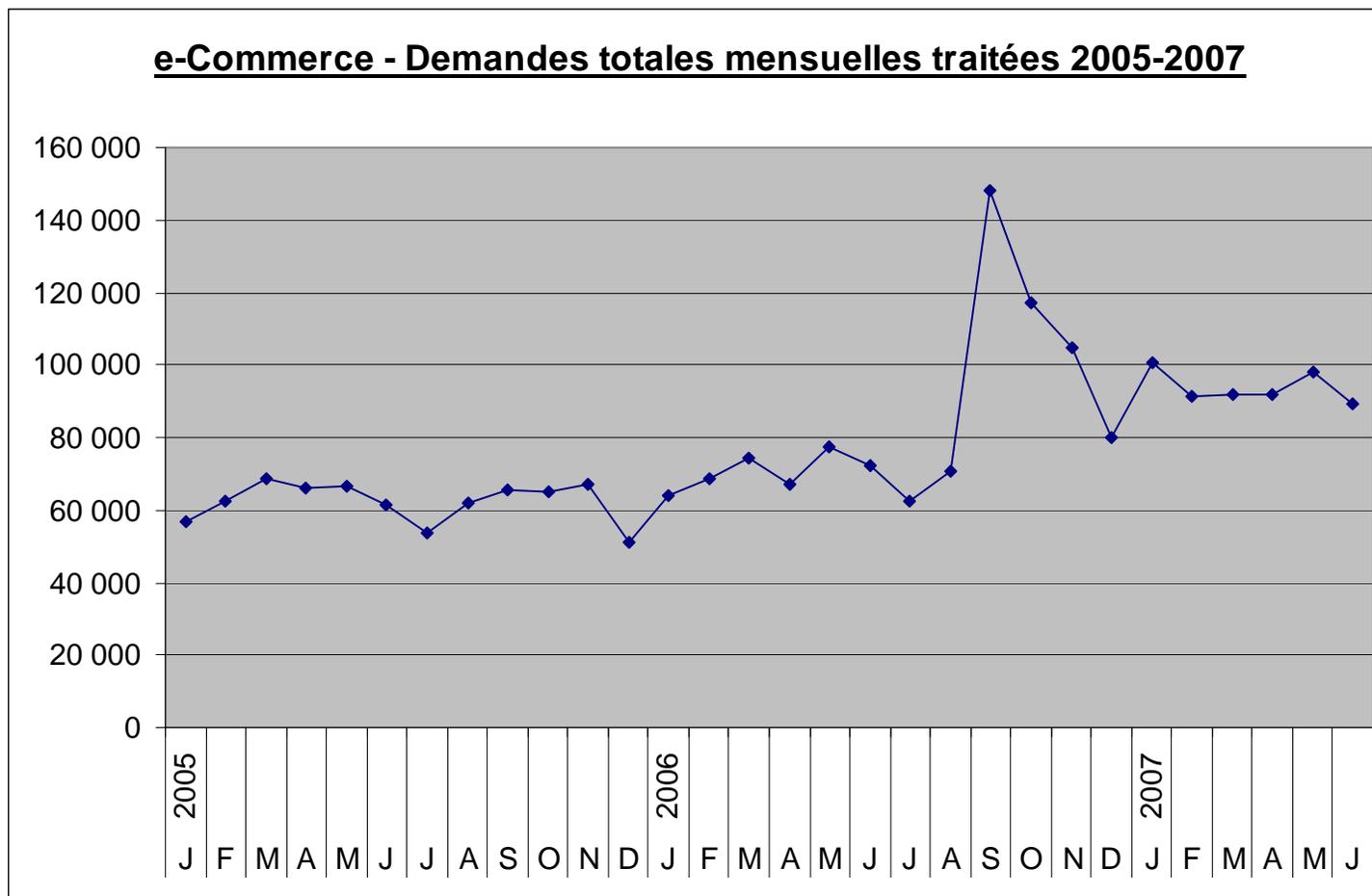
# Fréquentation du site Internet

## Fréquentation du site Internet 2005-2007

—◆— Nombre de sessions



# e-Commerce – Demandes totales mensuelles traitées

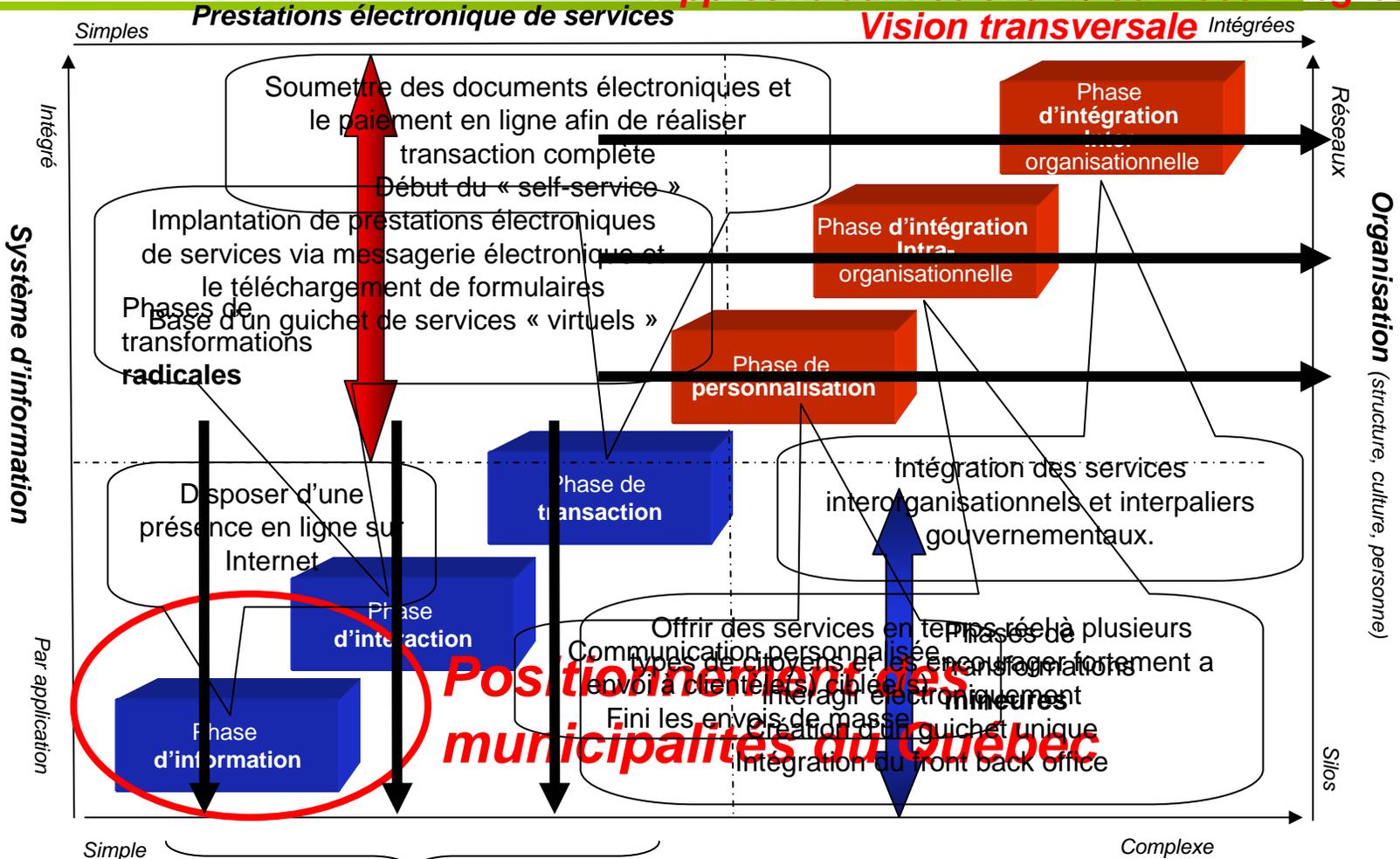


## La place d'e-Cité

- Possibilité 1 : L'information est statique et ne sert qu'à informer l'internaute. Les mises à jour sont rares. **C'est une carte d'affaires.**
- Possibilité 2 : L'information est statique mais nous retrouvons un moteur de recherche permettant de trouver plus facilement l'information recherchée. Les mises à jour sont plus fréquentes, car l'internaute recherche des informations précises. **C'est un catalogue.**
- Possibilité 3 : L'information est dynamique. Un ou des édimestres sont désignés pour alimenter le site. Des prestations de service (**PS**) sont développées afin de susciter une interactivité entre l'internaute et le site. Déjà, nous retrouvons le paiement électronique. **C'est un magasin.**
- Possibilité 4 : L'information est dynamique, l'internaute est reconnu et sa visite est personnalisée. Les PES, en plus de répondre aux besoins de la Ville s'adaptent aux types et aux besoins de la clientèle. La notion de communauté est prépondérante et le citoyen participe au site. **C'est un magasin personnalisé.**
- Possibilité 5 : L'information en plus d'être dynamique est intégrée aux systèmes de la Ville. En temps réel, l'internaute sait ce qui est disponible et ce qui se passe. Nous sommes dans un monde de juste à temps, de conversation en temps réel, d'interopérabilité. **C'est un magasin grande surface où tous les vendeurs travaillent pour nous.**

# Modèle de maturité du gouvernement en ligne

*Approche centrée client / services intégrés*



**Approche centrée sur l'organisation:  
par services, départements, fonctions**

# e-Cité « phase 2 »

## 2009-2013

### Orientations



- **Choix du canal de distribution** : Les processus d'affaires électroniques doivent être le reflet de l'offre de service que l'on retrouve dans le reste du Réseau Accès Montréal via la ligne automatisée, le centre d'appel 311 et les bureaux Accès Montréal. Les services devraient être offerts sur une base 24/7.
- **Intégration des applications** : Les processus d'affaires électroniques doivent cibler une intégration aux applications corporatives et de mission afin notamment de faciliter l'accès aux services par le citoyen en promouvant par le fait même les prestations de libre-service.

#### Processus électronique de service à la clientèle interne (Intranet)

- **Canal d'entrée** : L'intranet devrait être la porte d'entrée principale des employés et des élus pour accéder aux outils, applications, informations et services pour effectuer leur travail de façon optimale. L'application de courriel Lotus Notes et toutes autres applications à intégrer ou à développer pour usage interne et/ou externe, devraient être intégrées systématiquement à l'intranet dès leur mise en service.
- **Universalité** : Les processus d'affaires électroniques se trouvant sur l'intranet devraient être le reflet des services offerts aux employés de la Ville de Montréal. Plusieurs microsites demeurent à être développés, afin qu'une vue complète de la Ville de Montréal soit disponible en ligne à l'interne. Les communications/publications officielles destinées aux employés et aux élus devraient systématiquement être intégrées à l'Intranet dès leur affichage.
- **Unicité** : Les processus d'affaires électroniques de nature interactionnelle (les outils de collaboration telles les communautés de pratique) devraient être utilisés d'une façon optimale par la Ville de Montréal afin de faciliter la communication entre les secteurs, la ville et ses arrondissements. L'instauration de cette méthode de communication avant-gardiste faciliterait ainsi dans le temps l'arrimage des services offerts par les arrondissements et les services corporatifs en prenant appui sur une communication accessible et ouverte.

# e-Cité « phase 2 »

## 2009-2013

### Les projets



- Poursuite du projet Loisirs en ligne
- Nouvelle maquette Vision 2025 - Cartographie professionnelle
- Sherlock III
- Suivi des opérations systématiques de travaux publics
- Permis en ligne
- Carte Accès Montréal
- Cliq Sécur – authentification avec le gouvernement du Québec
- Offres d'emploi (candidature en ligne)
- GDC WEB
- e-Procurement
- Site locator
- Marketing relationnel
- Autres opportunités

# e-Cité « phase 2 »

## 2009-2013

### Orientations pour la technologie



- Depuis sa création, les technologies, les infrastructures, les langages et les façons de faire avec le Web ont considérablement évolué. D'une approche transactionnelle, nous en sommes à une approche relationnelle. Les solutions technologiques ont progressé au même rythme que les innovations en infrastructures, en applicatifs et en langages.
- Après 5 années d'évolution, il est temps de faire le point et d'outiller e-Cité pour faire face aux nouvelles réalités et de relever avec succès ces défis.

# e-Cité « phase 2 »

2009-2013

## Orientations pour la technologie

- Migration 9i vers 10g

Afin de soutenir les besoins d'affaires, les technologies utilisées par e-Cité doivent être mises à jour et évoluer vers une stratégie intégrée des données :

Cette mise à niveau de son ancien système Oracle 9i vers une plate-forme intermédiaire 10g d'Oracle devra être terminée pour décembre 2009 et est incluse dans les coûts 2009-2013. Cette mise à niveau permettra à e-Cité de s'orienter vers la plate-forme de son choix suite à une analyse également prévue en 2009.

- Analyse de l'environnement pour supporter les orientations

Après cinq années de vie utile, le portail d'e-Cité a besoin d'une évaluation en profondeur. Nous croyons qu'une analyse, avec des critères très précis, nous permettra de nous orienter vers la solution la plus rentable économiquement et fonctionnellement pour la Ville.

- Installation de l'environnement pour supporter les orientations

Suite à l'analyse du Portail, nous confirmerons le choix d'Oracle ou nous nous orienterons vers une solution mieux adaptée aux besoins de la Ville. Selon la continuité ou le changement, les coûts peuvent être différents. Pour les besoins budgétaires, nous prendrons l'hypothèse d'un changement sans préjudice pour la continuité.

- Migration vers l'environnement répondant à nos orientations

Que l'hypothèse du nouveau portail ou de la continuité en Oracle prime, il faudra faire une migration des PES vers la plate-forme à jour ou la nouvelle plate-forme.

# e-Cité « phase 2 »

## 2009-2013

### Les étapes

Calendrier des activités	2009	2010	2011	2012	2013
Migration 9i vers 10g	→				
Analyse de l'environnement pour supporter les orientations	→				
Installation de l'environnement répondant à nos orientations		→			
Migration vers l'environnement répondant à nos orientations		→			
PES 2009	→				
PES 2010		→			
PES 2011			→		
PES 2012				→	
PES 2013					→