

**Commission permanente du conseil municipal
sur les services aux citoyens**

**Le Plan d'affaires e-Cité 2009-2013
et la carte Accès Montréal**

Rapport et recommandations

**Rapport déposé au conseil municipal
Le 15 décembre 2008**

Ville de Montréal

Service des affaires corporatives
Direction du greffe
Division du soutien aux commissions et suivi
275, rue Notre-Dame Est, bureau R.134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

La commission :

Président

M. Jean-François St-Onge

Arrondissement
d'Ahuntsic–Cartierville

Vice-président

M. François Purcell

Arrondissement de Rosemont–
La Petite-Patrie

Membres

M. Ross Blackhurst

Arrondissement de LaSalle

M. Maurice Cohen

Arrondissement de Saint-Laurent

Mme Suzanne Décarie

Arrondissement de Rivière-des-
Prairies–Pointe-aux-Trembles

M. Sylvain Lachance

Arrondissement de Villeray–
Saint-Michel–Parc-Extension

Mme Clementina Teti-Tomassi

Arrondissement de Montréal-Nord

M. Frank Venneri

Arrondissement de Villeray–
Saint-Michel–Parc-Extension

Montréal, le 15 décembre 2008

Monsieur Marcel Parent
Président du conseil
Hôtel de ville de Montréal

Monsieur le président,

Conformément au *Règlement sur les commissions permanentes du conseil municipal* (06-009), nous avons l'honneur de déposer, au nom de la commission permanente du conseil municipal sur les services aux citoyens, le rapport de l'étude publique du Plan d'affaires e-Cité 2009-2013 et du projet de carte Accès Montréal tenue le 29 octobre 2008 ainsi que les recommandations de la commission adoptées le 12 novembre dernier.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

(original signé)

Jean-François St-Onge
Président

(original signé)

Nicole Paquette
Secrétaire-rechercheuse

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|---------|
| Introduction | page 4 |
| Le processus d'étude publique | page 4 |
| Le Plan d'affaires e-Cité 2009-2013 et le projet de carte Accès Montréal | page 5 |
| Les commentaires et opinions du public | page 7 |
| <i>L'image corporative de la Ville</i> | page 7 |
| <i>L'accès aux loisirs pour l'enfance en difficulté</i> | page 8 |
| <i>Les bureaux Accès Montréal et le service 3-1-1</i> | page 9 |
| <i>La sécurité des banques de données</i> | page 9 |
| <i>Conclusion</i> | page 10 |
| Les recommandations | page 11 |
| Annexe | |
| Liste des intervenants | page 13 |

INTRODUCTION

La commission permanente du conseil municipal sur les services aux citoyens a tenu une séance publique, le 29 octobre 2008, afin d'étudier le Plan d'affaires e-Cité 2009-2013 et une proposition de nouvelle carte Accès Montréal.

Au cours de cette assemblée, le président de la commission sur les services aux citoyens, M. Jean-François St-Onge, a introduit le sujet à l'étude et M. Martin Lefebvre, directeur de la Direction des communications et de la planification stratégique et responsable du projet au Service des communications et relations avec les citoyens, a présenté le plan d'affaires et la proposition de carte de citoyen unique.

LE PROCESSUS D'ÉTUDE PUBLIQUE

Des avis publics précisant l'horaire et les modalités de participation ont paru 14 jours avant la tenue de l'assemblée publique, soit le 15 octobre 2008, dans deux grands quotidiens montréalais, un francophone et un anglophone. L'assemblée a également été annoncée au moyen d'un affichage dans les bureaux Accès Montréal, les bureaux d'arrondissement, à l'hôtel de ville et sur le portail de la Ville. De plus, le président a invité, par courrier régulier et courrier électronique, environ 2500 personnes et organismes susceptibles d'être intéressés par le sujet. Enfin, un communiqué a été transmis aux médias nationaux et locaux.

L'assemblée publique de la commission comportait une période de questions et de commentaires réservée aux citoyens et la commission y a entendu 5 intervenants. La commission a également reçu un document écrit.

Quatre séances de travail ont été nécessaires afin de préparer l'assemblée publique, analyser les interventions et formuler les recommandations. Durant cette période, la commission a pu compter sur la collaboration précieuse du personnel du Service des communications et des relations avec les citoyens.

LE PLAN D'AFFAIRES E-CITÉ 2009-2013

Le portail e-Cité fait partie de la stratégie de communication et de services aux citoyens. Autorisé en 2004, le projet e-Cité représente la stratégie Web du réseau Accès Montréal. E-Cité est à la fois la vitrine informationnelle des services municipaux, des arrondissements et des organismes associés, le moyen privilégié de transiger avec la Ville, un instrument favorisant la démocratie participative et un outil de travail pour les employés. Il poursuit plusieurs objectifs et ses domaines d'intervention sont multiples : 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, c'est-à-dire le développement, le maintien et l'évolution des solutions mises en place et le développement du canal de prestations électroniques de service afin de compléter l'objectif de desservir la clientèle au comptoir, par téléphone et au moyen du Web.

La contribution d'e-Cité au sein de la stratégie globale de service à la clientèle de la Ville de Montréal permet d'offrir un guichet électronique de service complémentaire aux comptoirs d'accueil et au service téléphonique de la Ville. Depuis les cinq dernières années, une stratégie informationnelle a été implantée et divers projets ont été réalisés. Parmi ceux-ci, mentionnons les outils de gestion déjà en place : le Journal officiel, Info-Collectes, Info-Remorquage, l'Évaluation municipale, Sherlock, la banque d'information municipale et le bureau Accès Montréal virtuel. En ce qui concerne la stratégie transactionnelle, les prestations électroniques de services livrées depuis le début de la mise en œuvre d'e-Cité sont les suivantes : Cité +, une application permettant la consultation informatisée de la taxation et de l'évaluation et réservée aux professionnels de l'immobilier; Rapports d'accident, une application réservée aux compagnies d'assurances; le paiement de constats d'infraction et la prise de rendez-vous à la cour municipale; les formulaires et publications en ligne; le conseil virtuel; Millénium, le catalogue virtuel des catalogues des bibliothèques et la diffusion des offres d'emploi. De plus, des prestations électroniques de services sont actuellement en développement, notamment Info-travaux et Loisirs en ligne.

Les statistiques de fréquentation du portail sont en forte hausse depuis 2003 et, en 2007, le nombre de demandes mensuelles traitées au moyen des prestations électroniques de services s'élevait, en moyenne, à environ 100 000 demandes par mois. Différentes possibilités de croissance et de développement s'offrent pour e-Cité dont un éventail de modèles allant de la carte d'affaires au magasin à grande surface. Parmi ceux-ci, soulignons le modèle de maturité du gouvernement en ligne et les orientations possibles pour e-Cité. Plusieurs projets sont à réaliser durant la période 2009-2013, notamment la poursuite du projet Loisirs en ligne, les applications Permis en ligne et e-Procurement, l'évolution des bases de données dont Sherlock III et le suivi des opérations systématiques effectuées par les travaux publics (déneigement, nids-de-poule). Les orientations technologiques progressent d'une approche transactionnelle vers une approche relationnelle et le développement d'e-Cité nécessitera la migration vers une plateforme intermédiaire. Notons que la présentation comportait un tableau des étapes de réalisation du plan

d'affaires 2009-2013.

LE PROJET DE CARTE ACCÈS MONTRÉAL

Le Service des communications et des relations avec les citoyens propose une carte de citoyen unique en remplacement de l'actuelle carte Accès Montréal créée en 1992. À cette époque, il s'agissait d'un carton sur lequel le citoyen collait lui-même sa photo. Depuis 1994, c'est un plastique sur lequel apparaît une photo numérisée du titulaire de la carte. L'actuelle carte Accès Montréal est détenue par 65 000 Montréalais et doit être renouvelée chaque année. Elle est considérée comme un produit en fin de cycle et en perte de popularité. Le Service des communications et des relations avec les citoyens a fait l'analyse de toutes les cartes de citoyen émises par la Ville et conclut qu'il serait avantageux pour la Ville et les citoyens, de développer une nouvelle carte de citoyen unique, gratuite et universelle. Cette carte remplacerait les cartes du réseau des bibliothèques, du centre Claude-Robillard, du Jardin botanique et des arrondissements, au total, plus de 836 000 cartes.

La nouvelle carte serait assortie d'un programme *Privilèges* offert par un partenaire qui, en contrepartie, absorberait les coûts de production. Elle permettrait également de recourir à une seule base de données et d'assurer une réelle protection de celles-ci. Le programme *Privilèges* comporterait deux volets : un programme de rabais instantanés et un programme de points gratuit en lien avec les politiques de la Ville et géré par un partenaire. La nouvelle carte s'appuie sur un partenariat rentable grâce auquel la Ville gère la production de la carte et conserve les données des citoyens. Le partenaire, quant à lui, gère le programme *Privilèges* auquel les citoyens choisissent ou non de s'abonner et il assume les coûts de déploiement de la carte. Il est à noter que la Ville se devra d'être restrictive dans le choix des commerces participants et conservera à cet égard un droit de veto.

LES COMMENTAIRES ET OPINIONS DES CITOYENS

Plus de vingt personnes ont participé à la séance publique du 29 octobre. Cinq d'entre elles ont pris la parole et un document écrit a été déposé. La commission tient à remercier ces personnes pour la qualité de leurs interventions. Leurs préoccupations témoignent de leur intérêt en vue d'améliorer l'offre de service aux citoyens et citoyennes de Montréal.

L'image corporative de la Ville

En rapport avec le projet de carte de citoyen unique, des intervenants et des commissaires ont soulevé la question du partenariat entre la Ville de Montréal et une ou des entreprises privées. Parmi les préoccupations exprimées, soulignons l'atteinte à l'image corporative de la Ville et la perte de points, pour les citoyens, accumulés grâce au programme *Privilèges*.

Soucieuse de l'image de la Ville, la commission souhaite que le partenaire retenu pour la régie de la carte de citoyen unique ainsi que les partenaires du programme *Privilèges* offrent des activités ou des biens en accord avec les politiques et orientations adoptées par le conseil municipal. À titre d'exemple, mentionnons, pour n'en nommer que quelques-unes, le Plan stratégique de développement durable de la collectivité montréalaise, la Politique d'égalité entre les femmes et les hommes, la Politique pour un environnement paisible et sécuritaire, la Politique de l'arbre, la Politique du patrimoine, la Politique de développement culturel, la Politique familiale, la Politique de consultation et participation publique, la Charte montréalaise des droits et responsabilités et le Plan de transport.

En conséquence, la commission recommande de privilégier, dans la réalisation du projet de carte de citoyen unique, un partenaire d'affaires dont la réputation est irréprochable et qui n'est pas associé à des activités qui pourraient s'avérer préjudiciables à l'image corporative de la Ville. Elle recommande également d'autoriser, dans les meilleurs délais, le lancement d'un appel de propositions, première étape de la mise en œuvre du projet de carte de citoyen unique visant à remplacer toutes les cartes émises par la Ville et les arrondissements. Cet appel de propositions permettra d'élaborer davantage le projet de carte de citoyen unique. Enfin, la commission recommande que le Service des communications et des relations avec les citoyens définisse les critères qui permettront de choisir le ou les partenaires d'affaires de la carte de citoyen unique et elle demande d'être informée des critères de sélection retenus avant l'approbation, par les instances décisionnelles, du partenariat d'affaires.

L'accès aux loisirs pour l'enfance en difficulté

Des représentants du *Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire* ont présenté à la commission le portrait de la clientèle du Centre jeunesse de Montréal. Ce sont des enfants victimes de négligence, d'abus physiques ou de maltraitance faisant l'objet d'un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse ainsi que des jeunes contrevenants âgés de 12 à 18 ans. 6 500 enfants reçoivent actuellement des services du Centre jeunesse. Si l'enfant doit être retiré de sa famille, la Direction de la protection de la jeunesse évalue si la famille élargie peut s'en occuper, si ce n'est pas le cas, l'enfant est placé en famille d'accueil. Des ressources d'hébergement reçoivent les enfants en très grande difficulté et d'autres ressources, les enfants et adolescents qui requièrent un encadrement très soutenu. Chacune des ressources du Centre jeunesse de Montréal tente de s'intégrer au sein de la communauté du quartier où elle se trouve et ces interventions visent avant tout à briser l'isolement des enfants et des familles de même qu'à permettre aux enfants de découvrir leurs forces et leurs talents. Les représentants du Centre jeunesse mentionnent que plusieurs initiatives locales de collaboration entre des ressources du Centre et des arrondissements sont en cours. Toutefois, ces initiatives ont été négociées une à une par les intervenants en place tant au Centre jeunesse qu'à la Ville, à titre d'exemple, l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve et le Mont-Saint-Antoine sont partenaires et offrent des activités de soccer aux enfants. Les représentants du Centre jeunesse demandent à la commission une procédure simplifiée d'inscription aux activités de loisirs pour les enfants qui leur sont confiés, la gratuité de la carte Accès Montréal et, si possible, la gratuité ou une réduction des coûts pour les activités car le budget alloué au Centre jeunesse de Montréal pour les activités de loisirs est minime, soit 8, 25 \$ par enfant pour une année.

La commission accueille favorablement les demandes du Centre jeunesse de Montréal. En effet, elle est d'avis que l'intégration à la communauté des enfants confiés au Centre jeunesse doit être favorisée. La commission estime de plus qu'il s'agit d'un facteur important pour l'avenir et le développement de ces enfants. La commission est sensible toutefois à la situation d'enfants issus de familles éprouvant des difficultés socio économiques et/ou familiales et qui ne sont pas sous la garde de la Direction de la protection de la jeunesse. Pour cette raison, la commission recommande de confier au Service des communications et des relations avec les citoyens et au Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle le mandat d'élaborer des mécanismes en vue de faciliter l'inscription aux activités de loisirs, offertes par la Ville ou ses partenaires, des enfants éprouvant des difficultés socio économiques et/ou familiales et référés par des partenaires ou organismes reconnus par la Ville.

Les bureaux Accès Montréal et le service 3-1-1

Des intervenants ont exprimé à la commission leurs craintes face au Plan d'affaires e-Cité. Ils appréhendent une réduction du personnel et des services offerts par les bureaux Accès Montréal et la ligne téléphonique 3-1-1.

Bien que l'usage d'Internet soit en hausse et que bon nombre de citoyens utilisent cette technologie, l'offre de services des bureaux Accès Montréal et du 3-1-1 ne sera pas modifiée si ce n'est de quelques réajustements de postes rendus nécessaires après la première année de mise en service du 3-1-1. Ces constatations rassurent la commission car cela signifie que les citoyens qui n'ont pas accès à Internet à domicile pourront bénéficier de la même offre de services dans les bureaux Accès Montréal et en téléphonant au 3-1-1. La commission tient tout de même à souligner que les bibliothèques de la Ville offrent l'accès à des postes informatiques reliés à Internet. Donc, elle ne croit pas pertinent de formuler une recommandation à ce sujet.

La sécurité des banques de données

La sécurité des données nominatives des citoyens et la localisation du serveur informatique préoccupent des intervenants. Ils demandent à la commission de s'assurer que les données relatives à un citoyen ne soient pas communiquées à un partenaire ou une entreprise sans le consentement de celui-ci et veulent être certains que le serveur informatique soit localisé au Canada afin de protéger les banques de données contre le vol et le piratage.

En réponse aux préoccupations exprimées, la commission a obtenu l'assurance que les données colligées grâce à la carte de citoyen unique ne soient pas cumulatives et transférables d'un point de service à l'autre. En effet, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, le dossier d'un citoyen créé par le réseau des bibliothèques ne comporte que les données utilisées par ce réseau, données qui par ailleurs sont cloisonnées et ne sont pas accessibles aux autres points de service tels le Centre Claude-Robillard, le Jardin botanique et les arrondissements. Le citoyen qui choisira librement de s'abonner au programme *Privilèges* avec points choisira également de diffuser des informations le concernant auprès de partenaires de la carte comme c'est le cas pour tout programme de fidélisation de la clientèle.

Quant au serveur informatique, la commission a obtenu confirmation du Service des communications et des relations avec les citoyens que celui-ci sera localisé à Montréal. Si une redondance s'avérait nécessaire, le serveur pourrait être localisé à Toronto. Il n'est pas prévu que la Ville recoure à un serveur informatique situé à

l'extérieur du pays. En conséquence, la commission ne formule pas de recommandation à ce sujet.

Conclusion

La commission remercie les citoyens et représentants d'organismes qui lui ont généreusement fait part de leurs commentaires, suggestions et propositions. Elle remercie également le personnel du Service des communications et des relations avec les citoyens pour sa précieuse collaboration aux travaux de la commission.

D'emblée, la commission appuie entièrement le projet de carte de citoyen unique en remplacement des 836 000 cartes émises par la Ville. Ce projet offre la possibilité d'une meilleure gestion et d'une protection accrue des données tout en s'appuyant sur un partenariat rentable. La commission appuie également sans réserves le Plan d'affaires e-Cité 2009-2013 dont la mise en œuvre améliorera de façon notable l'offre de services sur le portail de la Ville.

Les recommandations de la commission adoptées publiquement le 12 novembre reflètent plusieurs préoccupations exprimées en séance publique le 29 octobre. Parmi celles-ci, soulignons le souci de préserver l'image corporative de la Ville, les critères de sélection des partenaires, l'intégration et l'accès aux loisirs pour l'enfance en difficulté ainsi que la mise en œuvre du Plan d'affaires e-Cité.

RECOMMANDATIONS

Les recommandations ont été adoptées à l'unanimité en séance publique le 12 novembre 2008.

La commission

REMERCIE ceux et celles qui lui ont fait part de leurs commentaires, suggestions et recommandations, ainsi que les fonctionnaires qui ont participé au processus pour la qualité de leurs interventions au cours des séances publiques et des séances de travail de la commission;

Et fait les recommandations suivantes au conseil municipal :

En rapport avec la carte de citoyen unique :

Attendu les avantages et bénéfiques reliés au projet de carte de citoyen unique, entre autres le sentiment d'appartenance, une gestion facilitée et des coûts de production nuls;

Attendu la désuétude de l'actuelle carte Accès Montréal et son nombre d'abonnés en stagnation;

La commission recommande :

R-1

Que la Ville de Montréal privilégie, dans la réalisation du projet de carte de citoyen unique, un partenaire d'affaires dont la réputation est irréprochable et qui n'est pas associé à des activités qui pourraient s'avérer préjudiciables à l'image corporative de la Ville.

R-2

Que le comité exécutif de la Ville autorise, dans les meilleurs délais, le lancement d'un appel de propositions préalablement à la mise en œuvre du projet de carte de citoyen unique en remplacement de toutes les cartes émises par la Ville et les arrondissements.

R-3

Que le comité exécutif de la Ville confie le mandat au Service des communications et des relations avec les citoyens de définir les critères permettant de choisir le ou

les partenaires d'affaires de la carte de citoyen unique et que la commission sur les services aux citoyens soit informée des critères de sélection retenus avant l'approbation, par les instances décisionnelles, du partenariat d'affaires.

Attendu l'importance de favoriser l'inclusion à la vie communautaire montréalaise des enfants éprouvant des difficultés socio économiques et/ou familiales ;

La commission recommande :

R-4

Que la Ville de Montréal confie le mandat au Service des communications et des relations avec les citoyens ainsi qu'au Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle d'élaborer des mécanismes en vue de faciliter l'inscription aux activités de loisirs offertes par la Ville ou ses partenaires des enfants éprouvant des difficultés socio économiques et/ou familiales et référés par des partenaires ou organismes reconnus par la Ville.

En rapport avec le Plan d'affaires e-Cité 2009-2013 :

Attendu la croissance soutenue de la fréquentation du portail Internet de la Ville depuis 2003;

Attendu la performance des prestations électroniques qui permettent de traiter mensuellement deux fois plus de demandes que tous les bureaux Accès Montréal et le service 3-1-1 réunis;

La commission recommande :

R-5

Que la Ville de Montréal confie au Service des communications et des relations avec les citoyens le mandat d'évaluer l'actuel portail e-Cité. Cette évaluation permettra de dégager les orientations futures et de retenir la solution répondant le plus adéquatement aux besoins de la Ville.

R-6

Que la Ville de Montréal accorde les crédits nécessaires à la réalisation du Plan d'affaires e-Cité 2009-2013.

Organismes et citoyens ayant présenté des opinions

M. Anonyme

M. Benoît Audette

M. Alain Dalpé, Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire

Mme Monique Laganière, Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire

M. Marcel Lanoue

Mémoires et documents écrits

Brochure du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire, dépôt légal, 2^e trimestre 2008