

# POLITIQUE

## SUR LA PRESTATION DE SERVICES À LA POPULATION

Arrondissement  
d'Ahuntsic-Cartierville

Division relations avec les  
citoyens, communication et  
développement durable

9 février 2015

# Table des matières

<b>Mot du Maire</b> .....	3	<b>9. PERSONNES RESPONSABLES</b> .....	10
<b>Mot du Directeur d'arrondissement</b> .....	4	<b>10. PERSONNES RESSOURCES</b> .....	10
<b>1. PRÉAMBULE</b> .....	5	<b>11. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</b> .....	10
<b>2. DÉFINITIONS</b> .....	5	<b>Annexes I</b> .....	11
2.1 Résident.....	5	<b>1. GESTION DE LA CONFIDENTIALITÉ, DE LA SÉCURITÉ ET RÈGLES DE CONDUITE AU SEIN DE L'ARRONDISSEMENT</b> .....	12
2.2 Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville .....	5	1.1 Règles d'éthique .....	12
2.3 Directions administratives .....	5	1.2 Confidentialité et sécurité .....	12
2.4 Division des relations avec les citoyens, communication et développement durable (DRCCDD).....	6	1.3 Cueillette de renseignements personnels .....	12
2.5 Prestation de services à la population.....	6	1.4 Sondages .....	13
2.6 Demande de services .....	6	1.5 Forums électroniques .....	13
<b>3. OBJECTIFS</b> .....	7	<b>2. PORTAIL INTERNET ET MISE À JOUR</b> .....	13
<b>4. CHAMP D'APPLICATION</b> .....	7	2.1 Listes de diffusion .....	13
<b>5. DEMANDES DE LA POPULATION DE L'ARRONDISSEMENT D'AHUNTSIC-CARTIERVILLE</b> .....	7	<b>3. RÉFÉRENCES</b> .....	13
<b>6. GESTION DE LA PRESTATION DE SERVICES À LA POPULATION</b> .....	8	<b>Annexes II</b> .....	14
6.1 Mesure de la satisfaction des services à la population.....	8	<b>DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE</b> .....	15
6.2 Outils de mesure .....	9	<b>DIRECTION DE L'ARRONDISSEMENT</b> .....	17
<b>7. SUIVI DES MESURES DE LA SATISFACTION DE LA POPULATION</b> .....	9	<b>DIRECTION DES TRAVAUX PUBLICS</b> .....	19
7.1 Reddition de comptes.....	9	<b>DIRECTION DE LA CULTURE, DES SPORTS, DES LOISIRS ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL</b> .....	21
<b>8. RESPONSABILITÉ DE L'ÉLABORATION, DE L'IMPLANTATION, DU SUIVI, DE L'ÉVALUATION ET DE LA RÉVISION DE LADITE POLITIQUE</b> .....	10		

## Mot du Maire



Au nom de mes collègues du conseil d'arrondissement et en mon nom personnel, je vous présente la Politique de prestation de services à la population de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville.

En adoptant cette politique, l'arrondissement confirme qu'elle entend poursuivre ses efforts pour rendre son organisation plus performante. Pour y parvenir, les directions administratives incluront des processus d'amélioration continue au sein de leurs unités d'affaire et mettront le service à la population au centre des préoccupations de l'ensemble de leurs employés et de leurs gestionnaires.

Les objectifs poursuivis par la politique auront un effet direct sur l'amélioration de la qualité des services de proximité offerts aux résidents d'Ahuntsic-Cartierville. En effet, chacune des directions qui offrent des services directs à la population a ciblé une activité qui fera l'objet d'une amélioration en continue tout au long de l'année. Afin de mesurer l'atteinte de la cible, des indicateurs seront divulgués chaque mois sur le site Internet de l'arrondissement et permettront de constater la progression de la qualité de l'activité retenue.

Les citoyens pourront constater, sur le terrain et à partir des données en ligne, comment les équipes des diverses directions administratives s'y prennent pour assurer la plus grande qualité qui soit dans leur offre de service à la population.

J'invite l'ensemble des résidents à prendre connaissance de la politique et à formuler leurs commentaires sur les objectifs et les cibles qui la composent. Vous pouvez également participer activement à la vie démocratique de votre arrondissement en assistant aux séances du conseil d'arrondissement ou aux diverses consultations publiques qui se déroulent au cours de l'année. Pour être informé des différentes activités et services qui sont offerts par l'arrondissement, abonnez-vous à l'infolettre et rejoignez 7000 de vos concitoyens qui reçoivent par courriel chaque mois les plus récentes actualités.

A handwritten signature in black ink that reads "Pierre Gagnier".

**Pierre Gagnier**  
Maire de l'arrondissement  
d'Ahuntsic-Cartierville



## Mot du Directeur d'arrondissement



Avec l'adoption de sa première Politique de prestation de services à la population, l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville confirme sa volonté de positionner le service à la population au cœur des préoccupations quotidiennes de l'ensemble des 400 employés municipaux de l'arrondissement.

Parmi les nombreux défis organisationnels auxquels doivent faire face les administrations municipales, la qualité des services offerts à la population demeure une priorité de tous les instants. En effet, la qualité de vie des résidents d'un arrondissement tel que celui d'Ahuntsic-Cartierville est en grande partie attribuable à la qualité des services de proximité qui sont prodigués par les services municipaux.

C'est à partir de ce constat que les directions de l'arrondissement ont pris la décision de concevoir une Politique de services à la population qui vise deux grands objectifs. D'une part, chaque direction qui offre des services directs à la population ciblera chaque année un service qui sera soumis à un processus d'amélioration continue, assorti de cibles à atteindre, appuyés par des indicateurs de performance. D'autre part, l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville diffusera en continue les indicateurs de chaque direction par l'entremise de son site Internet et produira un bilan annuel qui sera également mis en ligne après sa présentation au conseil d'arrondissement.

La Politique de prestation de services à la population constitue une des pièces maîtresses du Plan de gestion stratégique 2011-2015 de l'arrondissement. La participation d'employés et de gestionnaires, provenant de toutes les directions, à l'élaboration de cette politique est garante de la pertinence et de l'utilité de celle-ci. En participant activement à sa conception, les directions s'engagent résolument dans l'amélioration continue de services à la population.

Je suis donc très fier de vous présenter la première Politique de prestation de services à la population d'Ahuntsic-Cartierville. Mon implication sera de la faire connaître aux résidents de l'arrondissement et de m'assurer de l'adhésion de l'ensemble des employés, aidés en ce sens, par les équipes de gestion de chacune des directions administratives de l'arrondissement.



**Ronald Cyr**

Directeur de l'arrondissement



## 1. PRÉAMBULE

La volonté de doter l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville de sa première politique de prestation de services à la population provient du plan de gestion stratégique 2011-2015 de l'arrondissement qui identifie la Politique de prestation de services à la population comme un des 38 plans et politiques à être complétés avant le 31 décembre 2015.

La présente politique est destinée à mettre la notion de service à la population au cœur des préoccupations de l'ensemble des 450 employés d'Ahuntsic-Cartierville.

La politique répond au premier des deux principes directeurs de réalisation de la mission de l'arrondissement qui est énoncé comme suit : « Le souci constant du service à la clientèle, interne et externe, est la pierre angulaire de la gestion de l'arrondissement. »

En vertu de la politique, les directions administratives de l'arrondissement s'engagent à mettre en œuvre des pratiques de gestion basées sur l'amélioration continue de la prestation des

services à la population, et ce, en appliquant ces trois règles de gestion :

1. Les directions administratives de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville répondent en tout temps aux besoins et aux attentes de la population de l'arrondissement;
2. Les directions administratives se doivent d'être efficaces et performantes;
3. L'ensemble de la population d'Ahuntsic-Cartierville reçoit une prestation de services de qualité de la part de tous les employés de l'arrondissement.

Afin de susciter l'adhésion des directions administratives aux objectifs de la Politique de prestation de services à la population, le comité des directeurs de l'arrondissement a mandaté un comité de travail ad hoc pour préparer le projet de politique. Le comité, qui est composé de représentants de chacune des directions, a travaillé au cours de l'année 2013 et 2014 afin de préparer la présente politique ainsi que les indicateurs de gestion qui l'accompagnent.

## 2. DÉFINITIONS

Dans la présente politique, le résident, la Ville centre, l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville, les directions administratives, la division des relations avec les citoyens, communication et développement durable, la prestation de services à la population et les demandes de services sont définies de la façon suivante:

### 2.1 Résident

Toute personne physique ou morale qui requiert les services de la Ville de Montréal ou de l'arrondissement dans les domaines de leurs compétences est définie sous le vocable « résident ».

### 2.2 Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville

Signifie l'organisation administrative relevant de la Ville de Montréal. L'arrondissement agit principalement auprès des résidents et offre des services de proximité sur le territoire d'Ahuntsic-Cartierville.

### 2.3 Directions administratives

Signifie la subdivision d'un arrondissement en structures administratives dirigées par une équipe de gestion.

## 2.4 Division des relations avec les citoyens, communication et développement durable (DRCCDD)

---

La DRCCDD assure les relations avec la population par l'entremise du bureau Accès Montréal (BAM), du système téléphonique 311 et des employés affectés aux opérations de communication destinées à maintenir informées toutes les couches de la population des activités et des services offerts par les directions de l'arrondissement et les partenaires. De plus, la division assure le suivi des orientations en développement durable de l'arrondissement.

## 2.5 Prestation de services à la population

---

La prestation de services à la population est l'ensemble des services offerts à la population par chacune des directions administratives de l'arrondissement d'Ahuñtsic-Cartierville.

Plus précisément, la prestation de services à la population comprend :

- tous les services offerts directement aux résidents à la suite de l'enregistrement de leurs requêtes par l'entremise de l'un des divers modes d'enregistrement : téléphone, comptoir de service, Internet ou courrier postal;
- toutes les démarches administratives effectuées pour donner suite aux demandes en provenance des résidents;
- tous les services planifiés et offerts quotidiennement aux résidents, c'est-à-dire ceux pour lesquels les résidents n'ont pas à adresser de demandes pour les recevoir tels que la collecte des ordures, le déneigement, le recyclage, l'élagage, l'entretien des parcs, la diffusion des outils d'information...

## 2.6 Demande de services

---

L'ensemble des demandes des résidents peut se diviser en quatre catégories :

- Information générale
- Commentaire – suggestion
- Requête
- Plainte

### Information générale

Toute demande d'une personne qui désire obtenir une information générale sur les activités ou les services offerts par l'arrondissement ou la Ville centre, ou qui demande d'obtenir un document (dépliant, brochure, formulaire...).

Lorsqu'un résident se présente au comptoir d'accueil du bureau Accès Montréal de l'arrondissement, une demande d'information correspond à toute demande pouvant être répondue sur-le-champ et ne nécessitant aucun suivi (obtention d'un bac de recyclage, paiement d'un compte de taxes, paiement d'un constat d'infraction...).

### Commentaire – suggestion

Tout commentaire, suggestion ou proposition émis par un résident sur une question de compétence municipale. L'administration en tient compte sans pour autant ouvrir une requête enregistrée dans le système de Gestion des demandes de citoyens.

### Requête

Toute demande d'un individu visant à obtenir une prestation de services offerte par les employés municipaux.

### Plainte

Toute doléance d'une personne à l'égard des services municipaux ou du comportement des gestionnaires ou des employés municipaux pour un ou plusieurs motifs tels que : une prestation de services inadéquate, une absence de prestation de services, un acte jugé inacceptable, une infraction, un abus de pouvoir ou une discrimination.

### 3. OBJECTIFS

Cette politique poursuit les objectifs suivants :

- a) Inciter les employés des directions de l'arrondissement à partager la même vision et le même engagement en matière de prestation de services à la population (culture commune de service à la population);
- b) Permettre aux unités administratives de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville d'être les premières responsables des services de proximité. À cet égard, les unités doivent prendre rapidement en charge le traitement, le suivi et la résolution des demandes des résidents;
- c) Assurer une gestion optimale et la coordination des opérations de manière à améliorer la qualité des services directs et indirects offerts par chacune des unités administratives de l'arrondissement;
- d) Fournir aux unités administratives de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville des outils de gestion fiables (rapports de gestion, statistiques, tableaux de bord) destinés à appliquer des processus d'amélioration continue du service à la population.

### 4. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique aux gestionnaires et aux employés de toutes les unités administratives de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville impliquées dans la prestation de services directs et indirects à la population.

En adoptant la politique de prestation de services à la population, l'arrondissement réitère que la qualité de ladite prestation est une valeur intrinsèque qui se reflétera dans l'ensemble de ses activités.

### 5. DEMANDES DE LA POPULATION DE L'ARRONDISSEMENT D'AHUNTSIC-CARTIERVILLE

Dans le cadre de cette politique, les demandes de la population constituent des requêtes qui visent à obtenir un renseignement ou un service sur un programme, un produit ou un service offert par l'arrondissement ou la Ville centre. Règle générale, ces demandes sont reçues, analysées, enregistrées, transmises et suivies par le personnel du bureau Accès Montréal en collaboration avec les unités administratives auxquelles s'adressent les demandes en question.

Bien que la majorité des demandes de la population soit enregistrée par le bureau Accès Montréal, il existe également d'autres canaux de communication par lesquels les demandes de la population sont reçues :

- les directions des arrondissements;
- les directions des services corporatifs;
- le bureau du maire de la Ville de Montréal;
- les cabinets des maires d'arrondissement;
- les cabinets des conseillers de la Ville de Montréal répartis dans les arrondissements.

Afin d'assurer une gestion optimale des demandes de services en provenance de la population, il est souhaité que toutes les demandes transigent par le bureau Accès Montréal qui utilise les systèmes informatisés adéquats pour l'enregistrement, le suivi et la résolution de ces demandes.

## 6. GESTION DE LA PRESTATION DE SERVICES À LA POPULATION

La gestion de la prestation de services à la population est définie pour chaque direction administrative de l'arrondissement en fonction de ses ressources organisationnelles et des priorités de gestion déterminées par le comité des directeurs de l'arrondissement.

Ainsi, chaque direction d'Ahuntsic-Cartierville a identifié une activité comportant une forte connotation de services à la clientèle qui fera l'objet d'un processus d'amélioration continue destiné à établir des normes élevées de service à la population. Ce processus débutera dès l'entrée en vigueur de la présente politique.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la politique, chaque direction administrative de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville s'assurera que ses employés sont qualifiés, compétents et bien outillés pour répondre aux demandes des citoyens et pour en faire le suivi approprié.

Pour cela, le personnel sera invité à profiter du plan de formation continue de l'arrondissement afin de maintenir à niveau sa formation en service à la population.

De plus, pour établir des normes uniformes de service à la population au sein de l'arrondissement, les moteurs de la satisfaction des résidents établis par l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) ont servi de référence aux directions administratives au moment d'identifier les normes de service et les indicateurs de rendement. Parmi les éléments identifiés par l'IAPC, mentionnons :

- L'accessibilité
- La rapidité
- Les compétences du personnel
- La courtoisie, le respect
- L'effort additionnel
- L'impartialité et l'équité dans le traitement
- Le résultat

### 6.1 Mesure de la satisfaction des services à la population

Tel que précisé précédemment, le comité des directeurs de l'arrondissement a identifié pour trois directions ainsi que pour la direction d'arrondissement des activités pour lesquelles des normes de service à la population et des outils de mesure doivent être développés.

La direction de l'arrondissement, par l'entremise de la DRCCDD, va entreprendre le décompte quotidien des clients du comptoir du bureau Accès Montréal afin de déterminer le nombre de personnes qui requièrent les services du BAM ainsi que la nature des services.

Le portrait qui en résultera permettra à la direction de l'arrondissement d'ajuster son offre de service en profitant de l'accessibilité des technologies utilisées par de plus en plus de personnes et la quasi-totalité des personnes âgées de moins de 30 ans.

La direction du développement du territoire, par l'entremise de la division urbanisme, permis et inspection, a décidé de travailler à augmenter la satisfaction de la population qui requiert ses services, et ce, en améliorant les délais d'émission des permis en général.

La direction des travaux publics, par l'entremise de la division de la voirie, va travailler à l'amélioration des opérations de colmatage de nids-de-poule afin de rendre les chaussées de l'arrondissement plus sécuritaires.

La direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social souhaite augmenter l'abonnement de sa population aînée aux bibliothèques, ainsi que le prêt de documents aux résidents de l'arrondissement âgés de 65 ans et plus, en leur offrant des collections, des services et des activités correspondant davantage à leurs besoins.

## 6.2 Outils de mesure

Dans le cadre de la politique, chaque direction va déterminer les outils de mesure qui lui permettront de compiler et de diffuser des données publiques sur l'atteinte des objectifs initialement ciblés.

Ainsi, la direction d'arrondissement a mis en place une borne automatisée d'inscription des personnes au comptoir du BAM. Cette borne permet l'enregistrement des personnes en fonction de la nature du service requis. Elle compile automatiquement les données sur une base quotidienne et permet de produire des rapports statistiques complets sur l'affluence, le type de services rendus ainsi que sur l'efficacité des services offerts au comptoir du BAM.

Pour améliorer la satisfaction de la population, la direction du développement du territoire effectuera, d'une part, une compilation des données antérieures sur les délais d'émission des permis et, d'autre part, produira des

statistiques quotidiennes sur les délais, et ce, en vue d'ajuster ses pratiques d'affaires.

De son côté, la direction des travaux publics, pour améliorer ses opérations de colmatage de nids-de-poule, entend affecter plus d'effectifs à ses opérations et s'assurer d'avoir les équipements additionnels requis. La reddition de comptes sera réalisée en compilant le nombre de requêtes réalisées au cours des années antérieures et en produisant des statistiques quotidiennes sur les opérations de colmatage de nids-de-poule.

L'ajustement de l'offre de service des bibliothèques sous la responsabilité de la direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social se fera grâce à des tableaux annuels de l'évolution de l'abonnement des aînés de l'arrondissement, des nouveaux abonnements aux bibliothèques, de l'âge des abonnés ainsi que du nombre d'emprunts de documents par les abonnés âgés de 65 ans et plus.

## 7. SUIVI DES MESURES DE LA SATISFACTION DE LA POPULATION

La méthode de suivi qui sera utilisée par les directions consiste à compiler et à interpréter les données statistiques en des tableaux qui présenteront le bilan de l'année 2014 et qui seront diffusés sur le site Internet de l'arrondissement à compter de février 2015.

Cet exercice permettra à la population de prendre connaissance de l'évolution d'une partie de l'offre de service ciblée par les directions comme étant à améliorer. Par ailleurs, à terme, les directions vont disposer de données qui leur permettront d'ajuster leurs services à la population en appliquant de meilleures pratiques d'affaires.

### 7.1 Reddition de comptes

La diffusion publique des données sur les services que chaque direction participante a décidé de documenter commencera au début de l'année 2015, par Internet. Chacune des unités administratives est imputable et responsable des informations qu'elle rend publiques.

Les informations fournies doivent correspondre aux objectifs établis conformément à la présente politique.

## 8. RESPONSABILITÉ DE L'ÉLABORATION, DE L'IMPLANTATION, DU SUIVI, DE L'ÉVALUATION ET DE LA RÉVISION DE LADITE POLITIQUE

Le Directeur d'arrondissement est responsable d'élaborer, d'implanter, de suivre, d'évaluer et

de réviser, au besoin, la présente politique sur la prestation de services à la population.

## 9. PERSONNES RESPONSABLES

### **Ronald Cyr**

Directeur de l'arrondissement  
Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville

### **Jean-François Circé**

Chef de division  
Adjoint au directeur  
Division relations avec les citoyens,  
communication et développement durable

## 10. PERSONNES RESSOURCES

**Gilles Côté**, directeur du développement du territoire

**Richard Blais**, chef de division urbanisme, permis et inspection

**Denis Benoit**, chef de section inspection de bâtiments

**Laurent Legault**, directeur de la culture, des sports, des loisirs et du développement social

**Lucie Bernier**, chef de section bibliothèques

**Louis Lapointe**, directeur des travaux publics

**François Girard**, chef de division voirie

**Martine Chevalier**, chef de section accueil et information, BAM

**Dominique Saint-Pierre**, analyste de dossiers

## 11. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le \_\_\_\_\_ 9 février \_\_\_\_\_ 2015

Signée par :  \_\_\_\_\_

### **Ronald Cyr**

Directeur de l'arrondissement  
Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville

# Annexes I

## **1. GESTION DE LA CONFIDENTIALITÉ, DE LA SÉCURITÉ ET RÈGLES DE CONDUITE AU SEIN DE L'ARRONDISSEMENT**

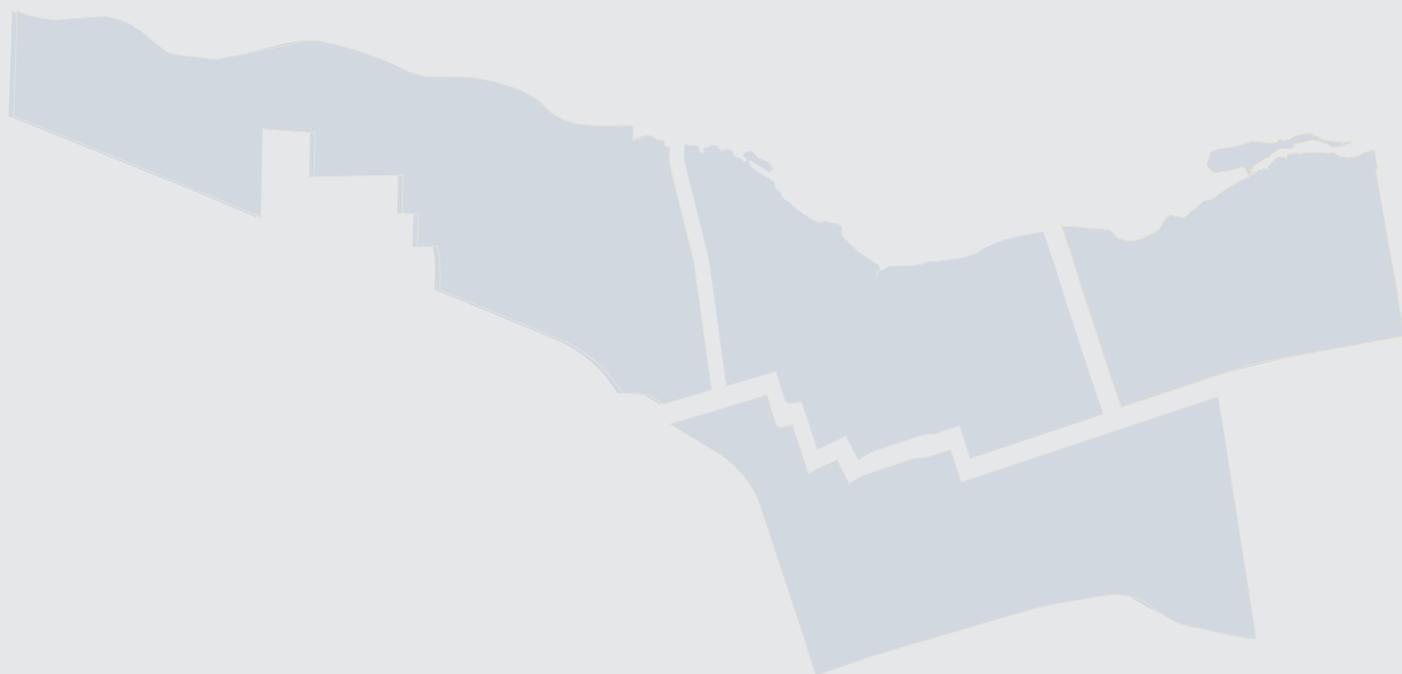
Page 10

## **2. PORTAIL INTERNET ET MISE À JOUR**

Page 11

## **3. RÉFÉRENCES**

Page 11



# 1. GESTION DE LA CONFIDENTIALITÉ, DE LA SÉCURITÉ ET RÈGLES DE CONDUITE AU SEIN DE L'ARRONDISSEMENT

## 1.1 Règles d'éthique

L'ensemble du personnel de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville s'engage à être respectueux dans ses communications avec toute personne qui s'adresse à l'une ou l'autre de ses unités administratives.

L'arrondissement invite en retour les personnes qui sollicitent ses services à faire usage de respect en tout temps, et ce, peu importe le moyen utilisé (en personne, par téléphone, par voie électronique ou par courrier postal).

## 1.2 Confidentialité et sécurité

L'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville s'engage à gérer les renseignements personnels conformément aux normes édictées par :

La Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12);

La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (L.C. 2000, c.5);

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1);

La Loi sur les archives (L.R.Q., c. A-21.1);

Le Code civil du Québec (a.35 à 41);

La politique administrative de la Ville de Montréal relative à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels.

## 1.3 Cueillette de renseignements personnels

L'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville recueille des renseignements personnels auprès de la population dans le but d'offrir des services les plus efficaces possible.

L'arrondissement demande aux résidents de lui fournir des renseignements personnels (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel, etc.) lorsqu'ils sont nécessaires. Les unités administratives visées informent les résidents des raisons de la cueillette de renseignements personnels ainsi que de l'utilisation qui peut en être faite.

Si le requérant accepte de fournir les renseignements personnels demandés, il est réputé avoir consenti à leur collecte et à leur utilisation par l'arrondissement. Si des renseignements personnels fournis par une personne sont susceptibles d'être utilisés à d'autres fins que celles énumérées dans la présente politique ou qui peuvent en découler raisonnablement, l'arrondissement en avise le requérant et obtient son consentement, sauf si la loi l'en dispense.

Toute personne peut refuser de fournir des renseignements personnels. Toutefois, si un tel cas se présente, cette personne sera informé par un représentant de l'arrondissement qu'elle ne pourra pas se voir offrir le service demandé.

Enfin, aucune plainte ou requête anonyme n'est prise en compte de façon à éviter la délation injustifiée ou les demandes non fondées.

## 1.4 Sondages

Une personne est libre de répondre, ou non, aux sondages réalisés par l'arrondissement. Ces sondages visent généralement à obtenir des informations dans le but d'améliorer la prestation de services des unités administratives en fonction des commentaires exprimés par les résidents.

Les sondages menés ne colligent pas d'informations pouvant permettre d'identifier une personne. Les données généralement colligées lors de la tenue de sondage (âge, code postal) préservent l'anonymat.

## 1.5 Forums électroniques

Sur les forums en ligne que l'arrondissement ou la Ville pourraient déployés, un résident doit fournir son adresse courriel pour être identifié. Un refus de communiquer cette information constitue un empêchement de participer.

Sur ces forums, les participants et les employés de l'arrondissement doivent respecter les règles élémentaires de politesse et de décence dans leurs communications. Les accusations, les calomnies, les libelles, les propos haineux, sexistes, racistes, discriminatoires, vulgaires ou autres communications de même nature sont strictement interdits sur les forums électroniques de discussion, tout comme sur l'ensemble des outils associés au web 2.0 de l'arrondissement.

## 2. OUTILS INTERNET ET MISE À JOUR

Les outils associés à Internet sont des outils destinés à la population en général dont voici un aperçu :

- un guichet de services ayant des interfaces variées;
- un accès aux élus municipaux;
- un outil de référence
- une infolettre;
- les médias sociaux.

des banques d'information conçues en fonction des axes d'intérêt des citoyens;

des options de navigation diversifiées en fonction de tous les types de visiteurs. La division des relations avec les citoyens, communication et

développement durable est responsable du portail Internet et des modifications qui y sont apportées.

Chaque unité administrative de l'arrondissement est responsable de la création et de la mise à jour des rubriques du portail Internet qui concernent ses activités. De plus, chacune d'elle en garantit la qualité.

### 2.1 Listes de diffusion

En tout temps, un résident peut choisir de ne plus recevoir l'information envoyée par l'arrondissement par ses listes de diffusion auxquelles il s'est abonné par l'entremise du portail Internet.

## 3. RÉFÉRENCES

Encadrement administratif - Gestion du Réseau Accès Montréal (nov. 2007)

Encadrement administratif - Gestion des demandes des citoyens (juin 1999).

Déclaration de services à la clientèle - Affaires mun. Régions et Occupation du territoire (déc. 2010)

Politique sur l'accessibilité - Ville d'Ottawa (avril 2012)

Charte de la Ville de Montréal des droits et responsabilités

# Annexes II

**DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE**

Page 13

**DIRECTION DE L'ARRONDISSEMENT**

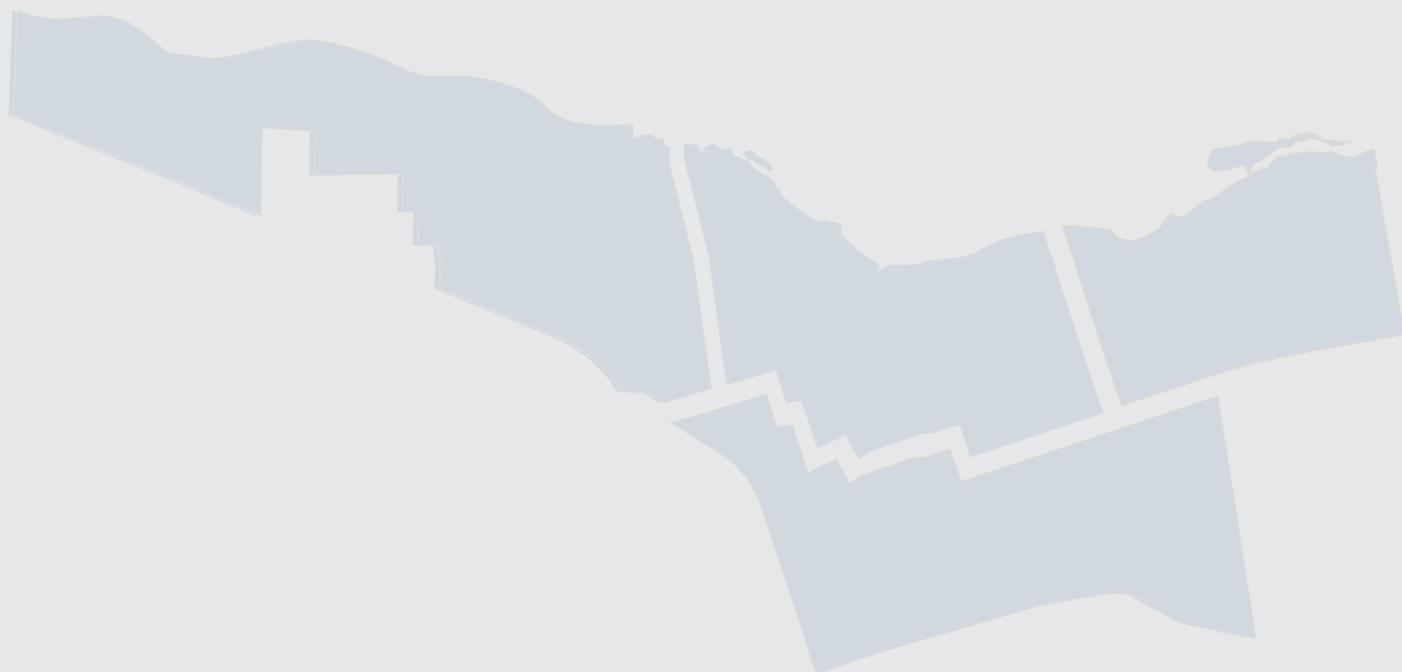
Page 15

**DIRECTION DES TRAVAUX PUBLICS**

Page 17

**DIRECTION DE LA CULTURE, DES SPORTS, DES LOISIRS  
ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL**

Page 19

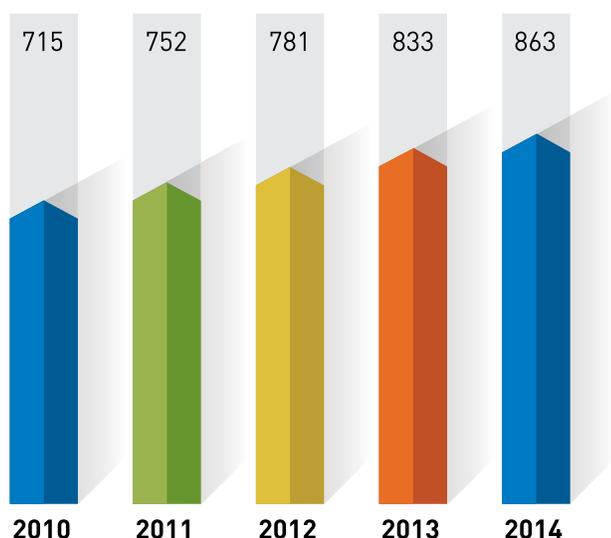


**SUIVI DES INDICATEURS DE PERFORMANCE**

<b>DÉLAIS D'ÉMISSION DES PERMIS</b>	Dans un contexte où le nombre de demandes de permis ne cesse d'augmenter, il a été constaté qu'il existe une corrélation entre le nombre d'employés affectés à ces tâches et la qualité du service à la clientèle.
<b>OBJECTIF</b>	Augmenter l'efficacité du service par la diminution des délais d'émission de permis malgré l'augmentation du nombre de demandes.
<b>INDICATEURS DE SUIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de demandes de permis par mois;</li> <li>- Nombre de demandes de permis par année;</li> <li>- Délai annuel moyen d'émission des permis;</li> <li>- % de permis délivrés immédiatement lors de la demande;</li> <li>- % de permis délivrés en moins de 30 jours de la date de la demande;</li> <li>- Nombre d'employés affectés à l'émission des permis.</li> </ul>
<b>PLAN D'ACTION</b>	Mettre en place de nouvelles méthodes de travail, notamment en introduisant la prise de rendez-vous. Répartir les tâches plus efficacement afin d'améliorer l'expérience-client et réduire les délais d'émission des permis.

Depuis 2010, une augmentation moyenne du nombre de demandes de plus de 5% par année est enregistré.

**Nombre de demandes par année**



**L'ÉQUIPE EN PLACE**

Il y a trois préposés à l'émission des permis (PEP). Cette équipe est sous la coordination d'un préposé principal à l'émission des permis.

**Un inspecteur en construction et aménagement urbain (IPEP)**

prend en charge les demandes de certificat d'occupation depuis 2009. Les statistiques présentées ici ne tiennent pas compte de ces demandes. De plus, au début de 2010, un second IPEP est entré en fonction pour couvrir les périodes de vacances et d'affluence tant sur le plan de l'émission des permis que de l'inspection.

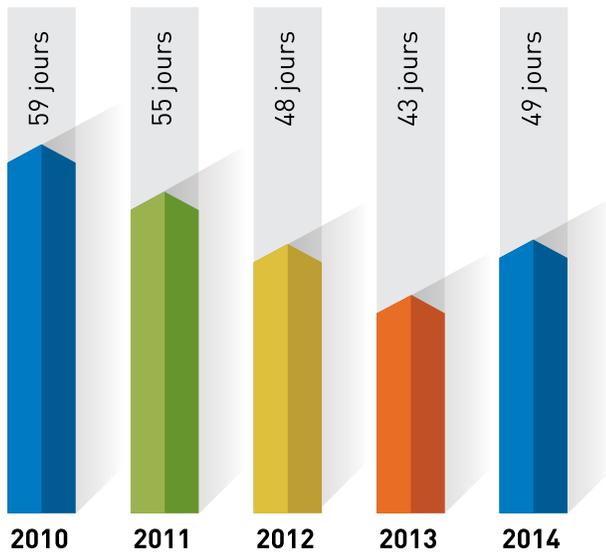
En 2011, **une secrétaire en urbanisme** et un **agent technique en architecture** se sont joints à l'équipe. La première prend en charge les demandes de renseignements au comptoir afin de libérer les PEP pour les prises de demandes, l'analyse et l'émission des permis. Le second fait les analyses préliminaires des demandes de permis pour accélérer le traitement des dossiers présentés au comité consultatif d'urbanisme, libérant les PEP de l'urgence de cette tâche.

Finalement, au milieu de 2013, la décision fut prise d'instaurer une procédure de prise de

rendez-vous pour les demandes de permis dans le but d'éviter de longues attentes causées par l'achalandage.

Ces mesures combinées ont permis d'accroître l'efficacité des opérations. Nous constatons une évolution positive (diminution) des **délais d'émission des permis** depuis 5 ans et une augmentation constante du nombre de permis délivrés **immédiatement lors de la demande**.

### Délai moyen d'émission de permis

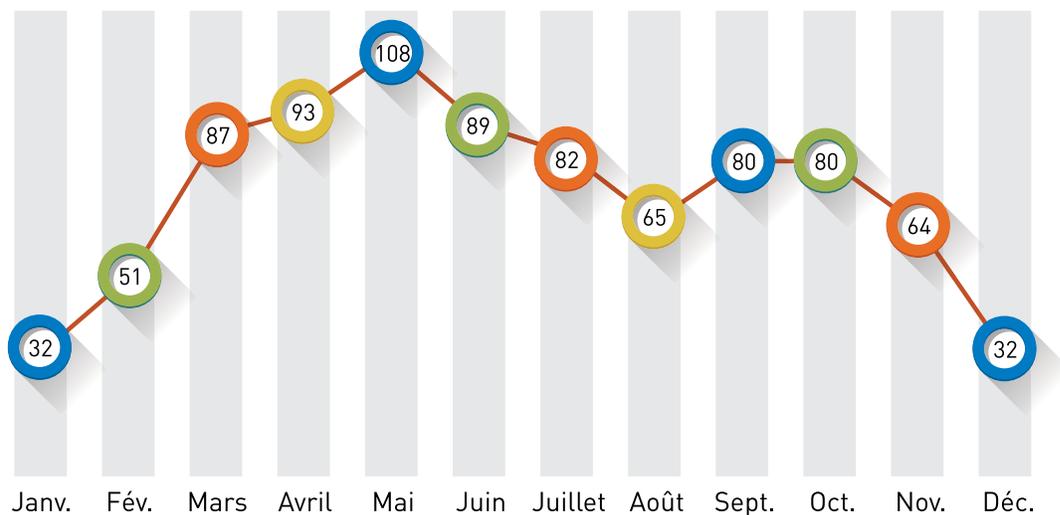


### Pourcentage d'émission immédiat



### Nombre de demandes par mois pour 2014

Autre défi de taille, le graphique suivant nous permet de constater que la période de pointe se situe lors de la période estivale (juin, juillet et août).



**Conclusion :** Une amélioration globale de l'efficacité de la prestation du travail par les employés de l'équipe des permis depuis 5 ans.

Le défi pour les années à venir sera de poursuivre l'implantation de nouvelles méthodes de travail en faisant preuve de créativité de façon à maintenir la courbe d'amélioration.

**SUIVI DES INDICATEURS DE PERFORMANCE**

**ACHALANDAGE AU COMPTOIR** Le bureau Accès Montréal possède des outils de contrôle et de mesure pour la prestation de service à la population par téléphone. Par contre, il n'y a aucun outil de mesure pour le comptoir. La conséquence de ce manque d'outil est la difficulté à mesurer la qualité de service et de performance offerte au comptoir. Pour ce faire, il est important d'établir quels sont les services fréquemment utilisés par la population.

**OBJECTIFS** Comprendre et cibler les services utilisés au comptoir. Faire en sorte d'offrir aux résidents la capacité de se prévaloir de ces services sans obligatoirement nécessiter un déplacement.

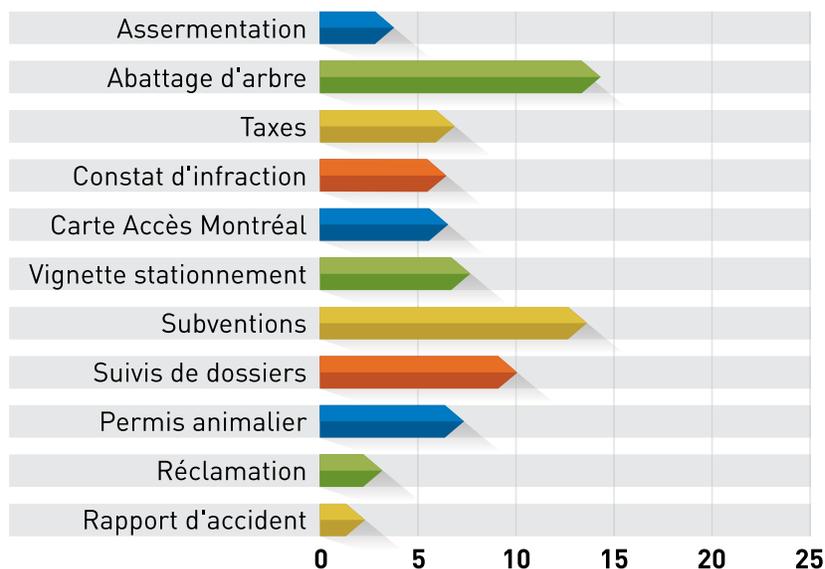
**INDICATEURS DE SUIVI**

- Les délais de traitement
- L'achalandage mensuel
- Les services les plus utilisés

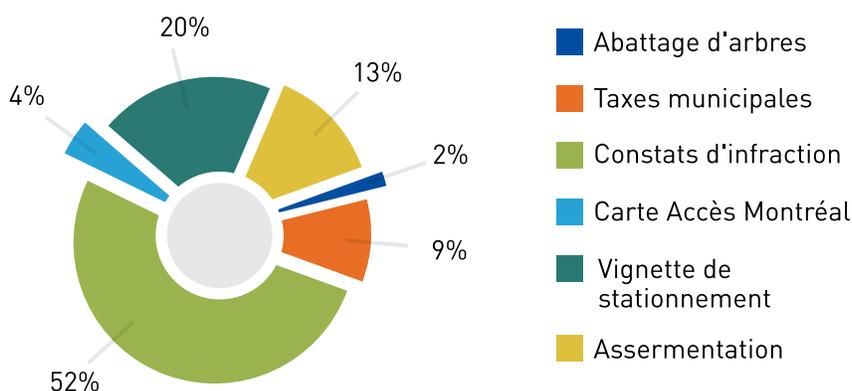
**PLAN D'ACTION**

- Acquérir une borne informatique pour procéder aux prélèvements et compilations de données statistiques
- Travailler conjointement avec d'autres unités administratives afin de développer des services en ligne
- Faire la promotion et le développement d'outils technologiques.

**Délai moyen de traitement par activités** (en minutes)

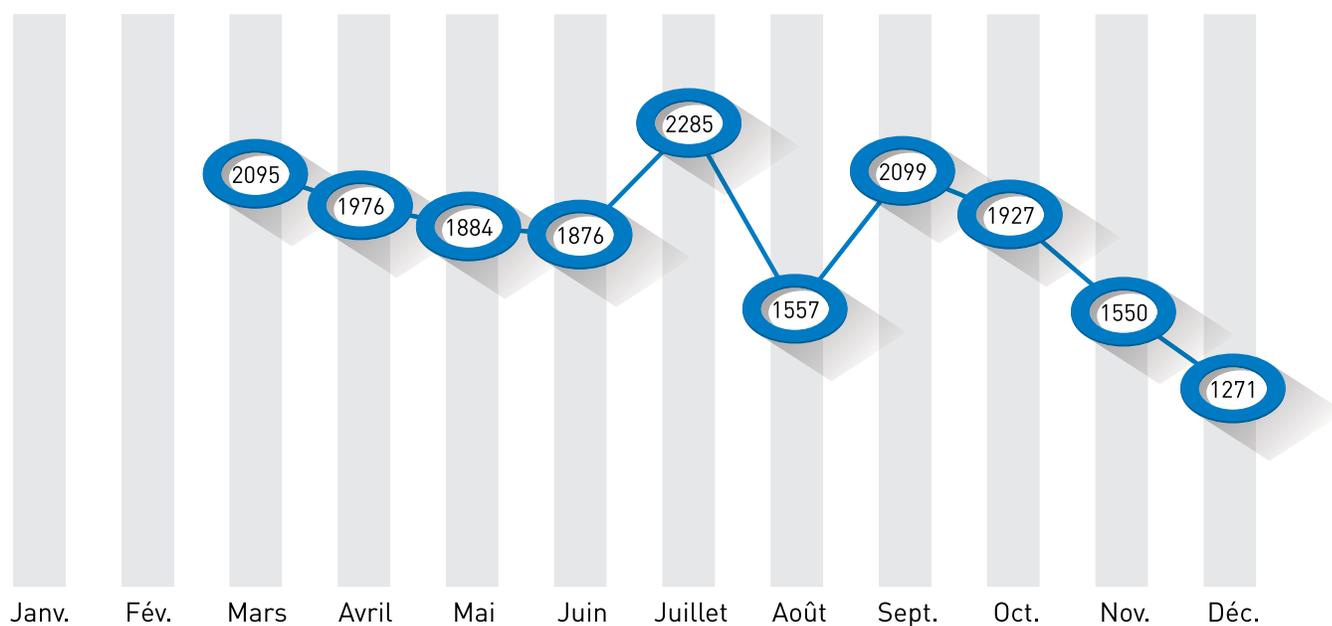


## Activités les plus en demande au comptoir



Notons que les transactions monétaires (paiements de constats d'infraction et de taxes municipales) représentent, à elles seules, les deux tiers des services. De plus, on constate qu'il y a une corrélation entre les pointes d'achalandage et la période des taxes municipales.

## Achalantage mensuel 2014

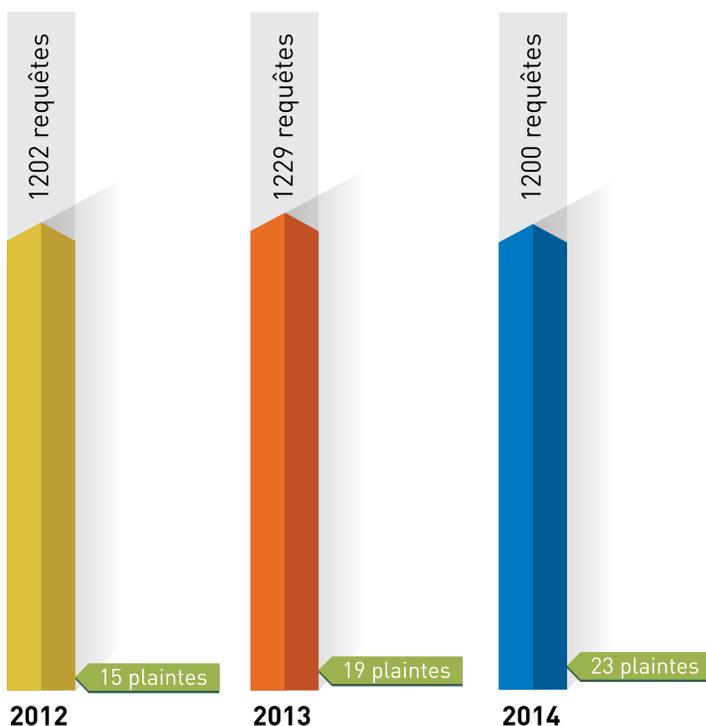


**Conclusion :** La borne informatique a permis l'obtention de données statistiques sur l'achalandage et les activités demandées. Le défi pour les prochaines années sera de faire la promotion d'outils technologiques ou de les créer s'il y a lieu.

**SUIVI DES INDICATEURS DE PERFORMANCE**

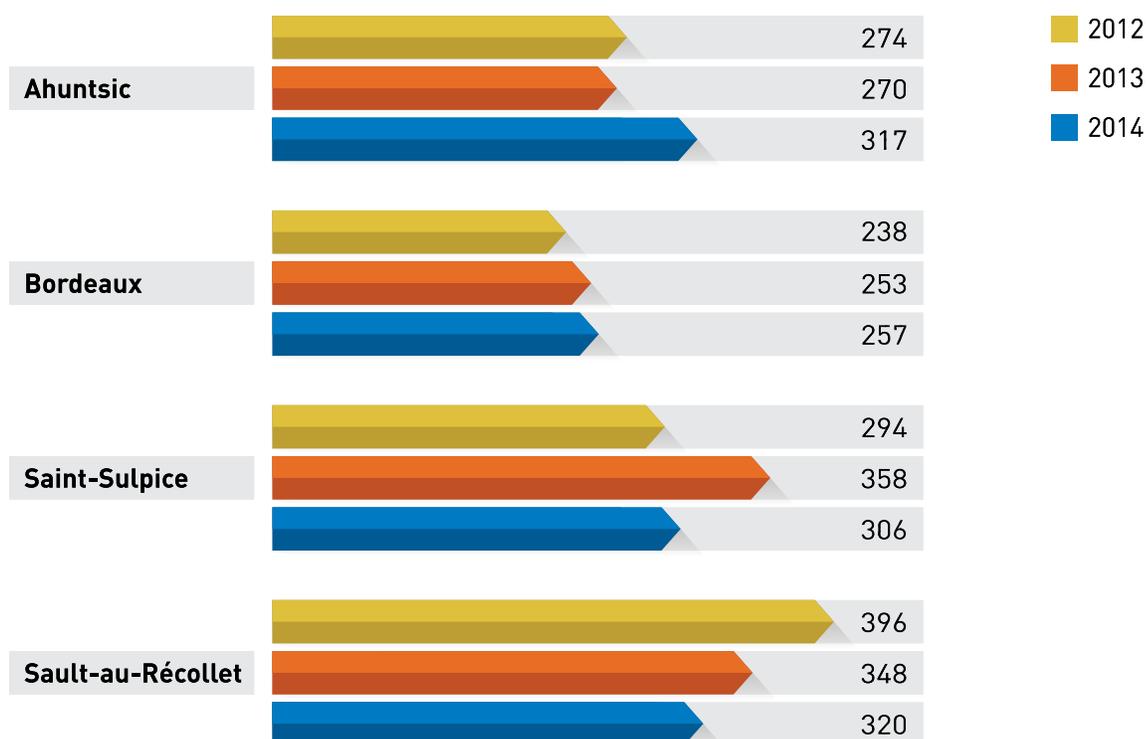
<b>ASPHALTE-NIDS DE POULE</b>	Malgré les interventions des équipes de la voirie, la qualité de la chaussée continue de se détériorer.
<b>OBJECTIF</b>	Augmentation du nombre d'interventions des équipes de la voirie pour répondre à la demande d'accroissement des requêtes.
<b>INDICATEURS DE SUIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de requêtes et de plaintes relatives aux nids-de-poule</li> <li>- Nombre d'interventions réalisées par l'arrondissement</li> <li>- Nombre d'heures consacrées à l'entretien de la chaussée</li> </ul>
<b>PLAN D'ACTION</b>	Amélioration continue des méthodes et processus de travail afin d'optimiser l'efficacité de cette activité.

**Nombre de dossiers enregistrés pour l'entretien de la chaussée**



Une requête correspond à toute demande d'un résident visant à obtenir une prestation de services offerte par les employés municipaux. Une plainte correspond à toute doléance d'un citoyen à l'égard des services municipaux ou du comportement des gestionnaires ou des employés municipaux pour un ou plusieurs motifs. (Voir page 4)

### Nombre d'interventions réalisées par district



Les données de l'année 2012 et des années subséquentes, proviennent du système de gestion du temps appelé Kronos. Il est important de noter que les données de 2012 sont incomplètes, car Kronos a été implanté et opérationnel seulement dans le dernier trimestre de 2012.

### Nombre d'heures consacrées à l'entretien de la chaussée



**Conclusion :** Au fil du temps, l'activité de l'asphalte et nids-de-poule est devenue une priorité ce qui amène l'arrondissement à prévoir plus d'argent dans le Programme de réfection routière (PRR) pour l'amélioration de la qualité de la chaussée.

**DIVISION DE LA CULTURE ET DES BIBLIOTHÈQUES**

**SUIVI DES INDICATEURS DE PERFORMANCE**

**PARTICIPATION DES AÎNÉS** 18 % de la population de l'arrondissement est âgée de 65 ans et plus comparativement à une proportion de 15 % à Montréal (Source : Montréal en statistiques).

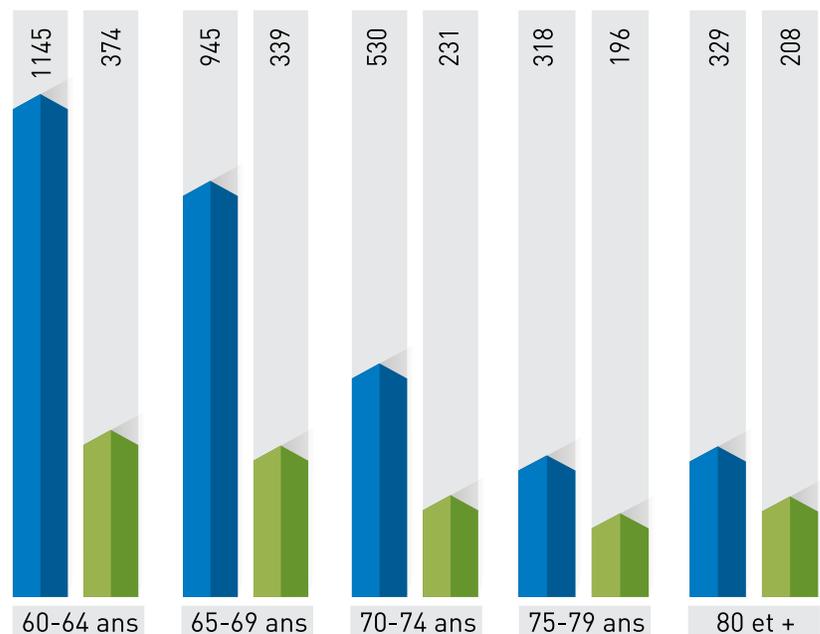
- OBJECTIFS**
- Accroître le nombre d'abonnés âgés de 65 ans et plus ainsi que le nombre de prêts effectués par cette partie de la population;
  - Améliorer les services et les activités visant à prioriser ce segment de la population;
  - Développer les services hors-les-murs qui lui sont offerts.

- INDICATEURS DE SUIVI**
- Nombre d'abonnés aînés par bibliothèque
  - Nombre de nouveaux abonnés âgés de 65 ans et plus par bibliothèque
  - Nombre d'activités offertes aux aînés par bibliothèque
  - Nombre de prêts effectués par des résidents de l'arrondissement âgés de 65 ans et plus par bibliothèque

- PLAN D'ACTION**
- Diversifier l'offre de formations aux technologies de l'information et à la lecture numérique.
  - Améliorer la promotion des activités offertes aux aînés.
  - Offrir davantage de services hors-les-murs

**Nombre d'abonnés aînés par groupe d'âge** (septembre 2014)

■ Bibliothèque d'Ahuntsic  
■ Bibliothèque de Cartierville

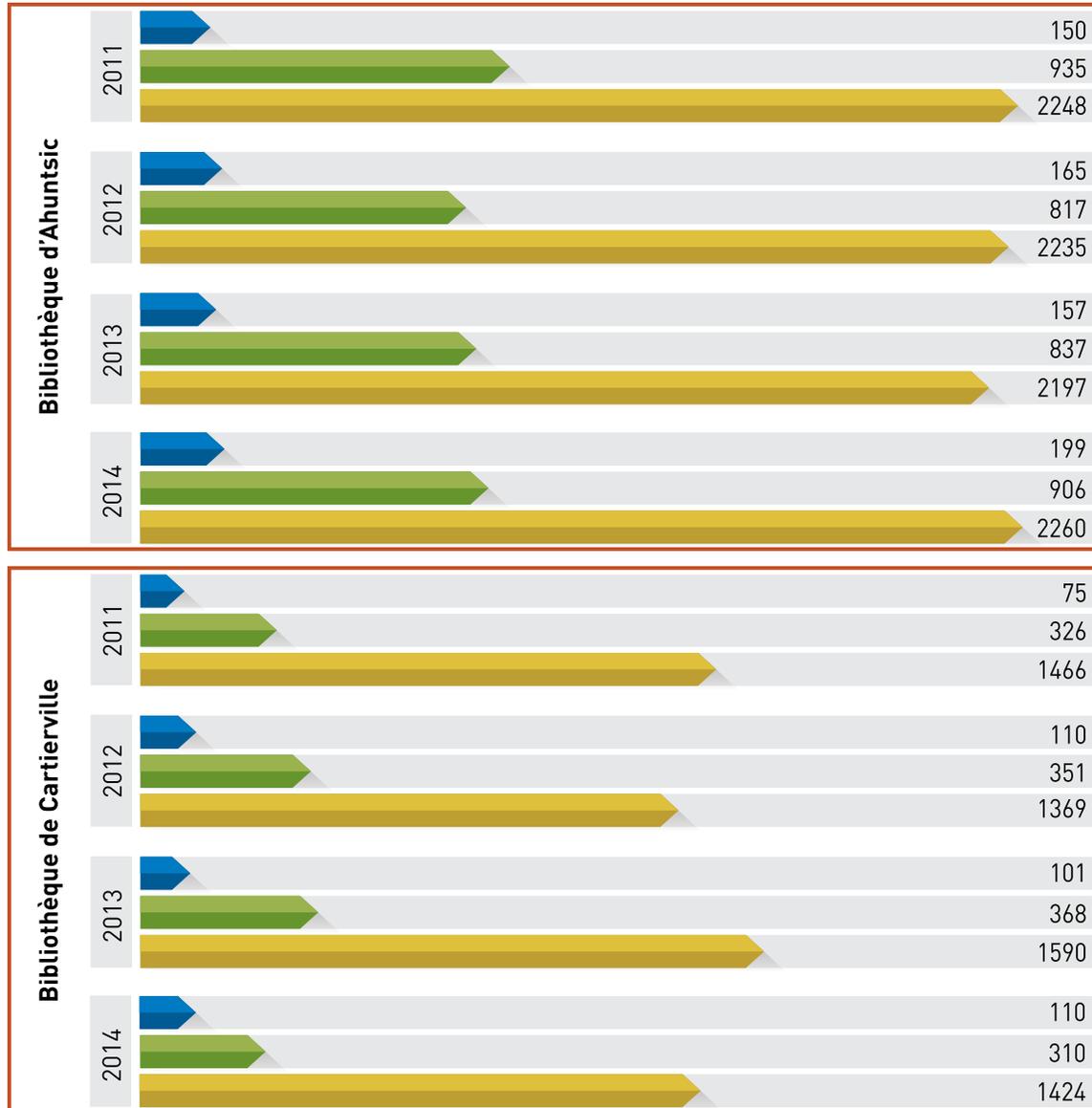


Il est important de savoir que l'arrondissement possède trois bibliothèques : **Ahuntsic, Cartierville et Salaberry**. Par contre, comme la bibliothèque de Salaberry est une bibliothèque pour enfants âgés de 14 ans et moins, et que l'objectif ciblé dans cette politique est l'augmentation des services et activités offerts aux aînés dans les bibliothèques, il ne sera pas question de la bibliothèque de Salaberry dans ce document.

Ce tableau démontre bien la grande différence entre le nombre de nouveaux abonnés «adultes» et «aînés». De plus, le nombre de nouveaux abonnés est sensiblement le même d'une année à l'autre.

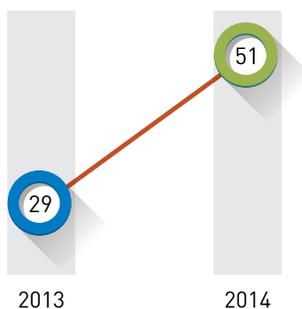
### Nouveaux abonnés par catégorie

■ Aînés 60 ans et +    ■ Jeunes 14 ans et -    ■ Adultes 14 à 59 ans

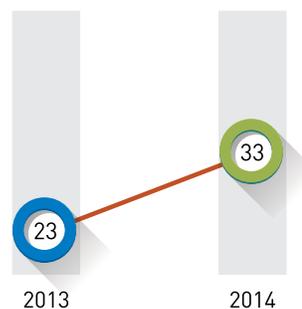


### Nombre d'activités offertes aux aînés

Bibliothèque d'Ahuntsic



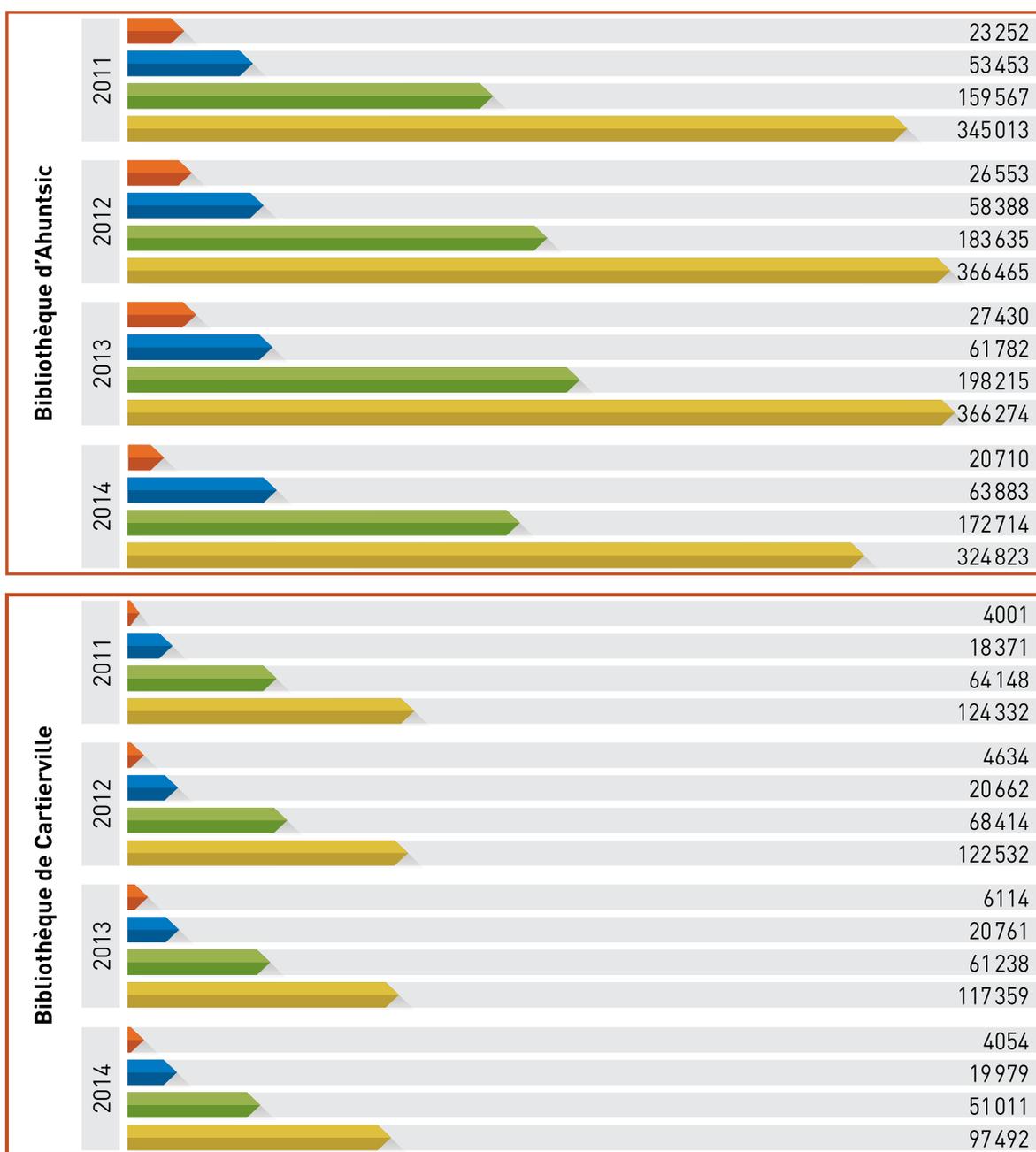
Bibliothèque de Cartierville



Même si le nombre d'activités offertes aux aînés est en croissance depuis 2013, le nombre d'abonnés aînés est demeuré stable.

## Prêts par catégorie d'abonnés

■ Organismes   
 ■ Aînés 60 ans et +   
 ■ Jeunes 14 ans et -   
 ■ Adultes 14 à 59 ans



**Conclusion :** De 2011 à 2014, les prêts de documents réalisés par les aînés âgés de 65 ans et plus se sont accrus de 17% passant de 71 824 transactions en 2011 à 83 862 en 2014. Cependant, le nombre d'abonnés aînés et son pourcentage parmi les abonnés des bibliothèques est demeuré stable pour la même période oscillant entre 9 et 10%. Ce pourcentage est légèrement plus élevé que celui de l'ensemble des bibliothèques de Montréal qui est de 8%. L'ajout d'activités hors-les-murs (club de lecture) et d'activités de formation à partir de 2013 devrait favoriser l'augmentation d'abonnements des aînés au cours des prochaines années.