



Montréal

# Vue sur les indicateurs de performance

Résultats 2020

# À propos

La présentation *Vue sur les indicateurs de performance* est un document de visualisation qui permet de consulter des indicateurs de performance portant sur la Ville de Montréal, seule ou comparée à Calgary, à Toronto et à Winnipeg.

Dans une perspective de performance organisationnelle et dans un souci de transparence auprès des citoyen.ne.s, la Ville de Montréal y publie les résultats analysés d'indicateurs de performance propres à 26 domaines d'activité.

## Deux démarches d'étalonnage

Les résultats des indicateurs de performance proviennent de deux démarches d'étalonnage. La première démarche est le *Réseau d'étalonnage municipal du Canada* (REMC), aussi appelé *Municipal Benchmarking Network Canada* (MBNCanada). Le REMC passe en revue près de 500 indicateurs de performance et données statistiques. Il compare, entre autres, l'efficience des services rendus aux citoyen.ne.es.

La seconde démarche d'étalonnage est effectuée avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH). Jusqu'en 2015, le MAMH exigeait que les municipalités québécoises lui fournissent chaque année les résultats de plusieurs indicateurs. Bien que cette obligation soit levée depuis l'exercice financier 2015, Montréal a choisi de publier 12 de ces indicateurs.

# 26 domaines d'activité

1. Affaires juridiques
2. Approvisionnement
3. Bibliothèques
4. Comptes fournisseurs
5. Culture
6. Développement, urbanisme et permis
7. Gestion de l'eau
8. Gestion des investissements
9. Gestion des matières résiduelles
10. Gouvernance
11. Greffe
12. Gestion immobilière
13. Sécurité incendie
14. Matériels roulants
15. Paie
16. Parcs
17. Permis de taxi
18. Police
19. Ressources humaines
20. Revenus généraux
21. Infrastructures routières
22. Sports et loisirs
23. Stationnement
24. Taxation
25. Technologies de l'information
26. Transport

## Mise en garde

Avant de tirer des conclusions quant aux performances relatives des villes comparables, une clarification doit être apportée. La valeur la plus grande de cet exercice se situe dans l'analyse que les citoyen.ne.s et les unités administratives de la Ville font par rapport à l'évolution de leur performance dans le temps. En effet, le présent exercice ne précise pas le niveau des services offerts par chaque ville, ce qui a une grande incidence sur les coûts des services rendus. D'autres facteurs peuvent également influencer les résultats des villes. C'est pour cette raison que, pour chaque domaine, les principaux facteurs d'influence ainsi que les particularités de Montréal sont présentés.

De plus, le contexte dans lequel évolue chaque ville varie passablement (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.

**Finalemement, la pandémie du COVID-19 et l'état d'urgence sanitaire ont affecté à divers degrés les résultats ainsi que l'interprétation des analyses et de la tendance cinq ans.**

## Sources et références

Les données liées à la démarche d'étalonnage du REMC et présentées sur l'outil de visualisation sont extraites du [rapport officiel du REMC](#).

Toutes les données présentées dans *Vue sur les indicateurs de performance* sont disponibles sur le [portail des données ouvertes](#) de la Ville de Montréal.

Cet outil de visualisation s'inscrit dans le plan d'action [Montréal, ville intelligente et numérique](#).



# Affaires juridiques

Le Service des affaires juridiques inclut les services d'une cour municipale, des services-conseils aux unités administratives de la Ville de Montréal et la représentation de cette dernière devant les tribunaux.

# Affaires juridiques

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Source des demandes :** les demandes pour des services juridiques diffèrent d'une municipalité à une autre et d'une année à l'autre. Les demandes dépendent des types de litiges, de contrats et, de projets ainsi que des conventions collectives. La philosophie des différents conseils municipaux quant à l'analyse des coûts-bénéfices pour régler les réclamations à des étapes différentes des litiges aura un impact sur les résultats et sur les franchises des assurances.
- **Structure organisationnelle :** Les services juridiques d'une municipalité ayant plusieurs niveaux de gouvernance diffèrent de ceux d'une municipalité n'en ayant qu'un seul (services centralisés ou non). De plus, le ratio d'avocats internes et d'avocats externes aura un impact sur les coûts juridiques.
- **Services municipaux rendus :** les différents services municipaux peuvent exiger différents niveaux de services juridiques.

## Particularités de Montréal

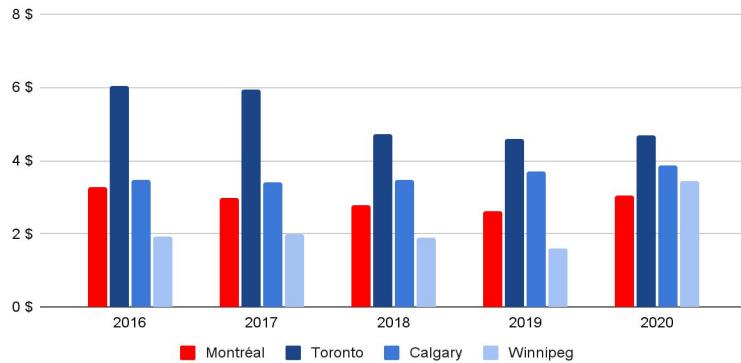
- Les services juridiques n'incluent pas ceux des organismes contrôlés, telle la Société de transport de Montréal.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 n'a pas eu d'impact significatif sur les résultats des indicateurs du domaine des affaires juridiques.

## Coûts des frais juridiques internes pour 1 000 \$ de dépenses municipales

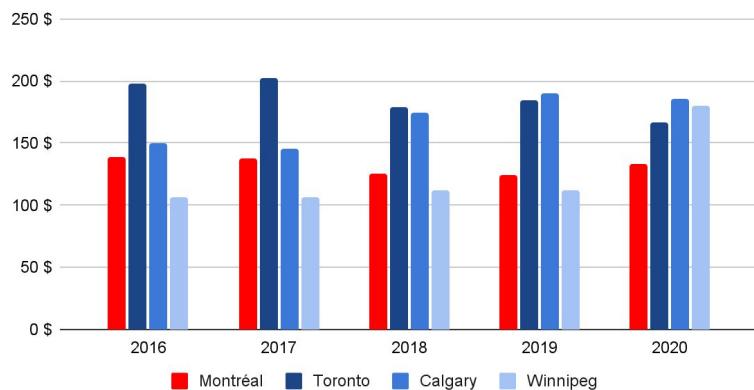
Cet indicateur tient compte des coûts des frais juridiques internes par rapport aux dépenses municipales encourues. Ces dépenses sont constituées des salaires, des biens, des services, des dépenses de location, des frais financiers, des transferts externes et des achats en immobilisation.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	3,26 \$	6,03 \$	3,47 \$	1,92 \$	3,37 \$
2017	2,98 \$	5,94 \$	3,42 \$	1,98 \$	3,20 \$
2018	2,80 \$	4,72 \$	3,46 \$	1,89 \$	3,13 \$
2019	2,62 \$	4,59 \$	3,72 \$	1,59 \$	3,17 \$
2020	3,05 \$	4,69 \$	3,87 \$	3,43 \$	3,65 \$

## Coût des heures de travail pour les avocat.e.s salarié.e.s

Cet indicateur tient compte du coût des heures de travail pour les avocat.e.s employé.e.s par la Ville de Montréal. Le nombre d'heures travaillées est calculé selon un horaire de 1 820 heures par an par employé.e. Les heures ayant trait aux vacances et aux maladies sont déduites de celles-ci.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	138,38 \$	197,86 \$	150,02 \$	106,13 \$	144,20 \$
2017	137,67 \$	202,61 \$	145,25 \$	106,61 \$	141,46 \$
2018	125,25 \$	178,95 \$	174,01 \$	112,31 \$	149,63 \$
2019	124,32 \$	184,00 \$	190,25 \$	111,98 \$	154,16 \$
2020	133,57 \$	166,40 \$	185,67 \$	180,38 \$	173,39 \$



# Approvisionnement

L'approvisionnement au sein de la Ville de Montréal consiste principalement en l'achat de biens et de services ainsi qu'en l'entreposage et la distribution du matériel. Des services-conseils sont également offerts aux unités administratives de la Ville de Montréal.

# Approvisionnement

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Structure organisationnelle** : les responsabilités des services d'achat peuvent varier d'une municipalité à l'autre. Certains sont responsables des magasins et de l'inventaire, de l'entreposage, des assurances et du courrier, d'autres non. De même, en ce qui concerne les clientèles desservies, certains services d'achat sont responsables de la police, des services d'urgence, du transport collectif ou des services sociaux, d'autres non.
- **Politiques et pratiques** : la durée du processus d'approvisionnement dépend du processus d'approbation établi au sein de chaque municipalité ainsi que du service responsable du processus. L'existence de pratiques telles que les octrois sur ententes pluriannuelles et les cartes d'achat ont également une influence sur les résultats observés.
- **Offre et demande** : l'achat de biens ou de services hors saison ou lorsque la demande est élevée a une incidence sur les coûts.

## Particularités de Montréal

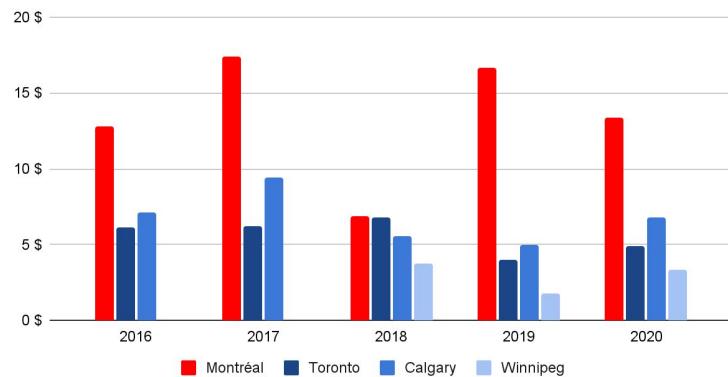
- Comparativement aux autres villes, le Service de l'approvisionnement de la Ville de Montréal traite tous les dossiers d'appel d'offres pour l'acquisition de biens, de services généraux et d'une partie des services professionnels. Il s'agit d'un important volume de dossiers d'achat de faible à grande valeur monétaire.
- Les dossiers de construction dont, notamment, ceux qui sont liés aux immeubles, aux travaux de voirie, d'infrastructures et des transports ainsi qu'un volume important des services professionnels sont traités par les services centraux et par les arrondissements pour leurs propres besoins. Ces dossiers d'appel d'offres sont généralement de grande valeur monétaire.
- Les activités contrôlées par d'autres organismes tels que la STM ne sont pas prises en considération aux fins du calcul de cet indicateur.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 n'a pas eu d'impact significatif sur les résultats des indicateurs du domaine de l'approvisionnement.

## Coûts d'exploitation du service centralisé des achats pour 1 000 \$ d'achats (fonctionnement et investissement) par le service centralisé des achats via un processus d'approvisionnement

Cet indicateur mesure les coûts d'exploitation du service centralisé des achats. Les résultats de cette mesure peuvent être affectés par les fluctuations de l'exploitation annuelle des achats, l'attribution et/ou l'achèvement de contrats pour de grands projets d'immobilisations plurianuels et/ou des besoins d'approvisionnement variables d'une année à l'autre.



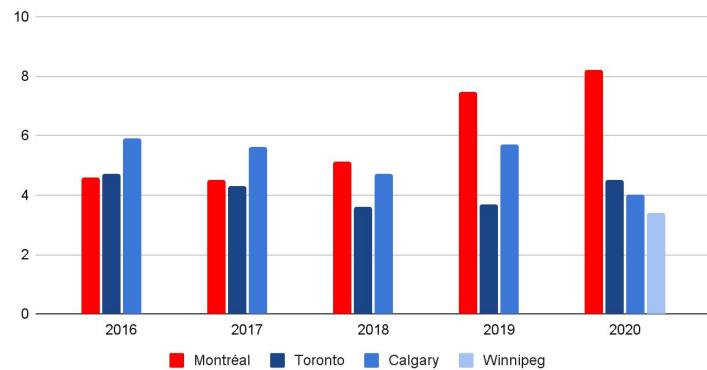
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	12,76 \$	6,10 \$	7,16 \$	7,16 \$	7,16 \$
2017	17,43 \$	6,25 \$	9,40 \$	9,40 \$	9,40 \$
2018	6,87 \$	6,81 \$	5,60 \$	3,76 \$	6,21 \$
2019	16,68 \$	4,00 \$	4,95 \$	1,79 \$	4,48 \$
2020	13,36 \$	4,92 \$	6,79 \$	3,34 \$	5,86 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Une augmentation de la valeur des appels d'offres effectués par le service centralisé des achats puisque les coûts d'exploitation de celui-ci sont demeurés stables.

# Nombre moyen de soumissions par appel d'offres

Cet indicateur mesure le nombre moyen de soumissions par appel d'offres public et sur invitation. Les appels d'offres sans soumissionnaires n'ont toutefois pas été considérés aux fins du calcul.



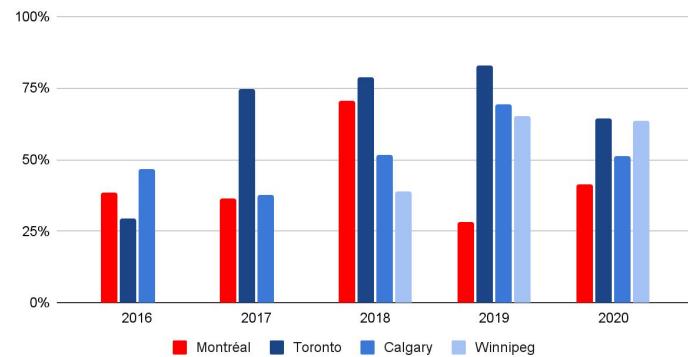
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	4,61	4,70	5,90	4,70	4,70
2017	4,51	4,30	5,60	4,51	4,51
2018	5,13	3,60	4,70	4,70	4,70
2019	7,48	3,70	5,70	5,70	5,70
2020	8,22	4,50	4,00	3,40	4,25

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- La stratégie de regroupement de plusieurs lots par appels d'offres qui a pour effet de diminuer le nombre d'appels traités par le service centralisé des achats.

## Pourcentage des biens et des services octroyés par le service centralisé des achats via un processus d'approvisionnement

Cet indicateur mesure le pourcentage des biens et des services municipaux, capitalisés ou non capitalisés, attribués par le service centralisé des achats au moyen d'un processus d'appel d'offres public, d'un processus d'appel d'offres sur invitation ou d'un processus d'octroi de gré à gré (source unique). Les fluctuations de la valeur des offres attribuées d'une année à l'autre affectent les résultats.



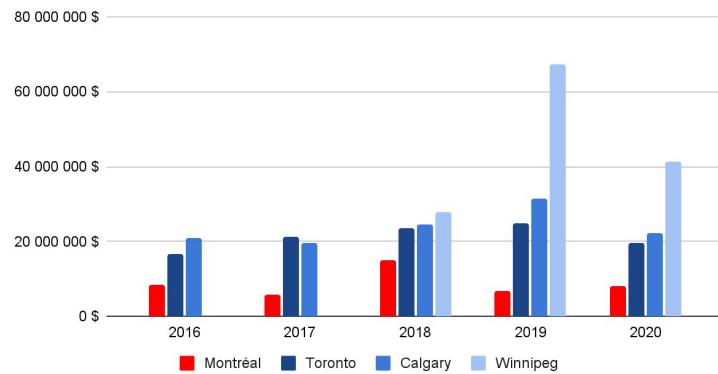
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	38,63%	29,50%	46,90%	38,63%	38,63%
2017	36,35%	74,70%	37,60%	37,60%	37,60%
2018	70,54%	78,80%	51,50%	38,90%	61,02%
2019	28,04%	82,90%	69,50%	65,20%	67,35%
2020	41,47%	64,60%	51,30%	63,60%	57,45%

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

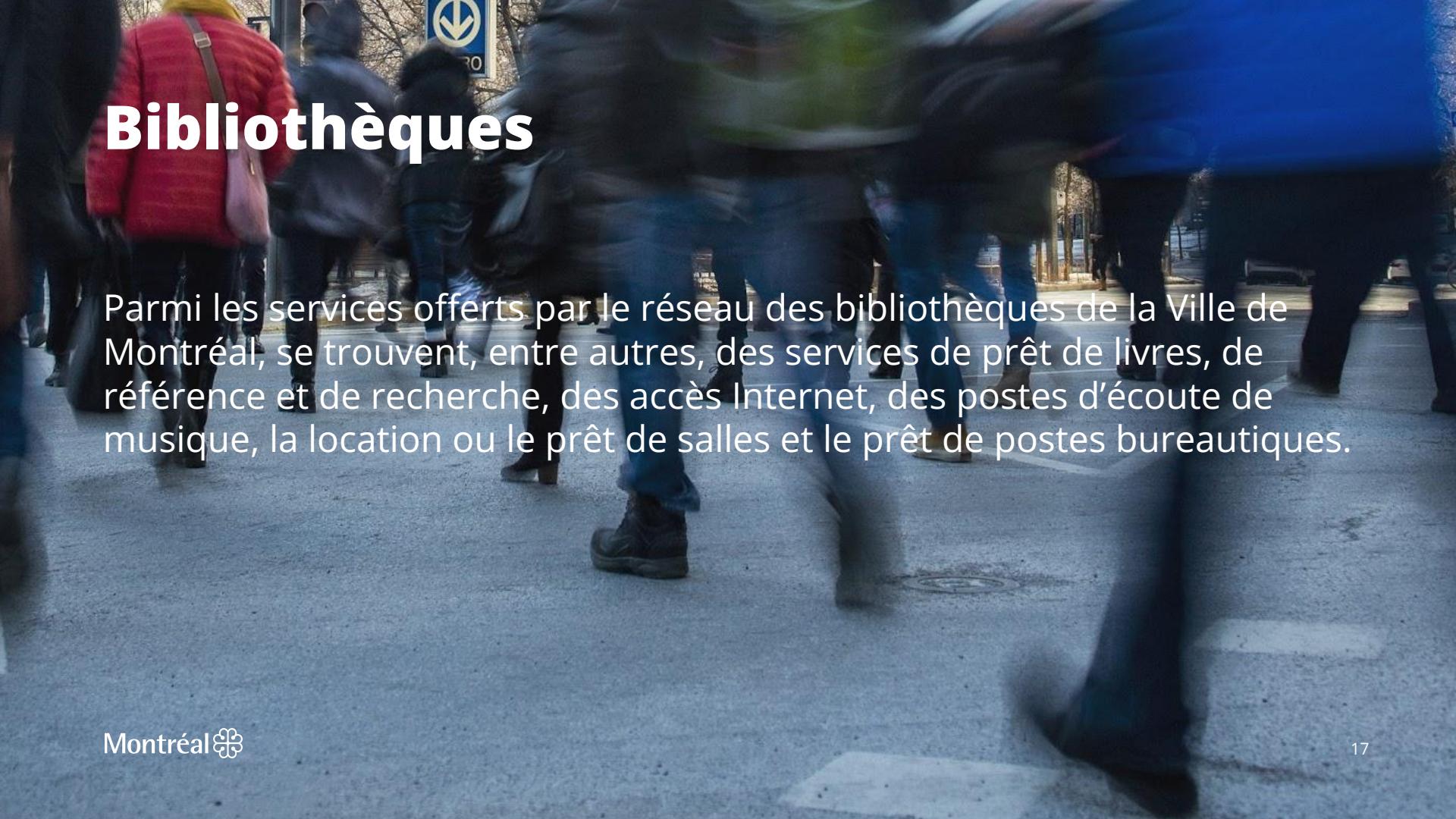
- Une diminution des achats municipaux qui sont effectués par les services et les arrondissements;
- Une augmentation de la valeur des appels d'offres effectués par le service centralisé des achats, dont un important contrat pour la collecte des matières résiduelles.

# Valeur des octrois de biens et de services par employé.e du service centralisé des achats

Cet indicateur calcule la valeur des octrois de biens et de services effectués par le service centralisé des achats, en la divisant par le nombre d'équivalents temps plein (ETP) de ce service.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	8 547 540 \$	16 558 499 \$	21 028 354 \$		16 558 499 \$
2017	5 956 039 \$	21 427 808 \$	19 494 549 \$		19 494 549 \$
2018	14 866 180 \$	23 723 605 \$	24 697 844 \$	27 856 990 \$	24 210 725 \$
2019	6 760 673 \$	24 734 252 \$	31 595 152 \$	67 245 635 \$	28 164 702 \$
2020	8 195 774 \$	19 645 116 \$	22 088 884 \$	41 314 717 \$	20 867 000 \$



# Bibliothèques

Parmi les services offerts par le réseau des bibliothèques de la Ville de Montréal, se trouvent, entre autres, des services de prêt de livres, de référence et de recherche, des accès Internet, des postes d'écoute de musique, la location ou le prêt de salles et le prêt de postes bureautiques.

# Bibliothèques

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Niveau de services** : les services offerts dans les bibliothèques peuvent différer selon le nombre et la capacité de celles-ci, les heures d'ouverture, les politiques sur l'utilisation des ressources de la bibliothèque par les non-résident.e.s et l'admissibilité au service gratuit ainsi que les autres types de prestations de services. Certaines bibliothèques offrent des services spécialisés tels que les bibliothèques mobiles, les programmes d'alphabétisation ou encore, différents points de collecte, ce qui augmente les coûts.
- **Ressources** : le fait d'offrir divers formats de documents (imprimés, audio, électroniques), incluant des documents dans un vaste choix de langues, ainsi que des références détaillées et des collections spéciales contribue à l'augmentation des coûts.
- **Types d'utilisation** : la mixité et la variété des services offerts, qui incluent toute une gamme de programmes, influencent le nombre d'employé.e.s et les coûts.
- **Systèmes de traitement** : les systèmes de suivi et de collecte de données sur l'utilisation des services offerts ainsi que la méthode de sondage utilisée influencent les données sur les utilisations rapportées.

## Particularités de Montréal

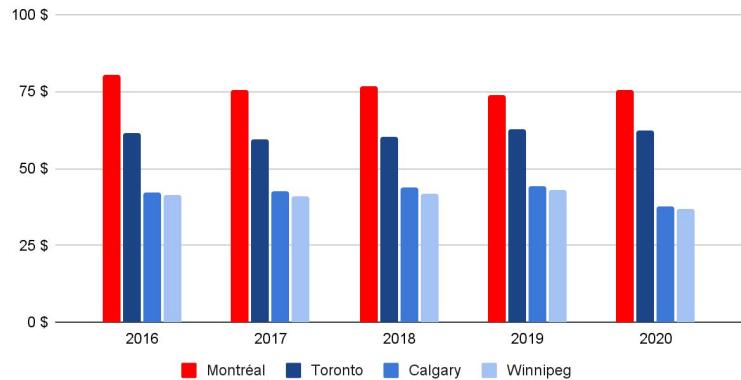
- **Structure organisationnelle** : la Ville de Montréal se distingue par un modèle de gouvernance à deux niveaux : les 19 arrondissements ont la responsabilité de l'exploitation courante des bibliothèques alors que les grandes orientations et les projets relatifs au réseau des bibliothèques sont centralisés à la Direction des bibliothèques.
- **Disponibilité des titres francophones** : le prix moyen du livre en français (version physique et non pas numérique) est plus élevé que celui du livre en anglais.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a affecté significativement les résultats des bibliothèques pour Montréal et pour les villes comparables.

# Coûts d'exploitation des bibliothèques par habitant.e

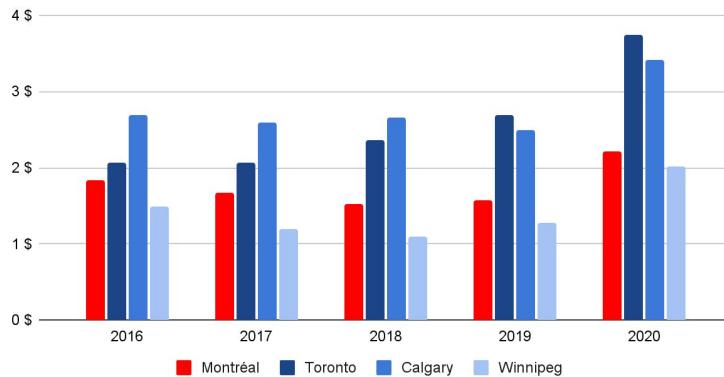
Cet indicateur évalue les coûts des activités liées à l'exploitation du réseau des bibliothèques par habitant.e : la direction, la gestion, la planification et le développement du réseau, le traitement documentaire, l'entretien des bibliothèques, etc.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	80,37 \$	61,40 \$	42,17 \$	41,44 \$	51,79 \$
2017	75,67 \$	59,34 \$	42,71 \$	40,90 \$	51,03 \$
2018	76,74 \$	60,23 \$	43,99 \$	41,83 \$	52,11 \$
2019	73,93 \$	62,69 \$	44,08 \$	43,16 \$	53,39 \$
2020	75,55 \$	62,51 \$	37,65 \$	36,82 \$	50,08 \$

# Dépenses pour l'acquisition de documents numériques par habitant.e

Cet indicateur porte principalement sur les dépenses consacrées à l'essor des collections de livres numériques (*e-books*) et des collections de revues et de journaux électroniques. Il inclut également les dépenses pour l'accès à des bases de données informationnelles.



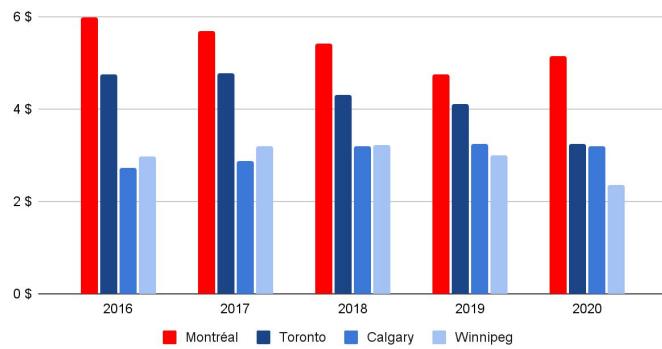
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	1,83 \$	2,06 \$	2,69 \$	1,49 \$	1,95 \$
2017	1,67 \$	2,07 \$	2,59 \$	1,19 \$	1,87 \$
2018	1,53 \$	2,36 \$	2,66 \$	1,10 \$	1,95 \$
2019	1,57 \$	2,69 \$	2,49 \$	1,27 \$	2,03 \$
2020	2,21 \$	3,75 \$	3,41 \$	2,01 \$	2,81 \$

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- La fermeture, en raison de la pandémie, des bibliothèques et des bureaux de la Ville pendant quelques mois et, par la suite, l'accès physique restreint aux espaces. Afin de répondre à la demande des abonné.e.s et de poursuivre le développement de collections, une partie du budget réservé aux monographies a été transférée à l'achat de livres numériques et audionumériques.

# Dépenses pour l'acquisition de documents physiques en bibliothèque par habitant.e

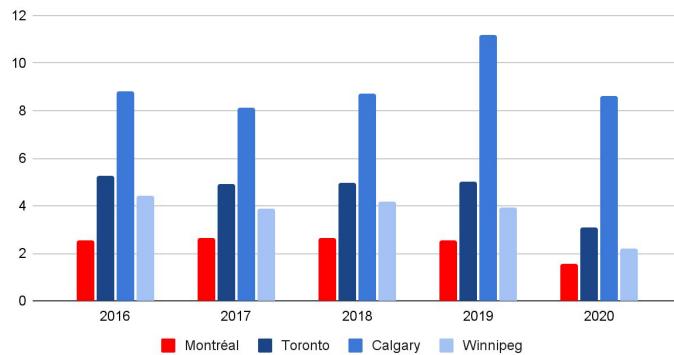
Cet indicateur porte sur les dépenses d'acquisition quant à l'essor des collections de livres, de documents audiovisuels (CD, DVD), de jeux et d'autres documents physiques dans les bibliothèques.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	5,98 \$	4,74 \$	2,72 \$	2,98 \$	3,86 \$
2017	5,70 \$	4,77 \$	2,87 \$	3,21 \$	3,99 \$
2018	5,41 \$	4,30 \$	3,21 \$	3,23 \$	3,77 \$
2019	4,76 \$	4,11 \$	3,25 \$	2,99 \$	3,68 \$
2020	5,15 \$	3,25 \$	3,19 \$	2,36 \$	3,22 \$

# Moyenne de prêts par document en bibliothèque (roulement)

Cet indicateur recense le nombre total de prêts enregistrés par rapport au nombre total de documents pouvant être empruntés dans les bibliothèques, ce qui correspond au taux de roulement des collections.



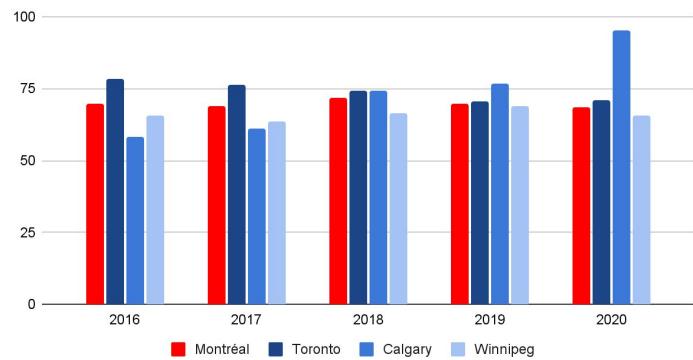
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	2,53	5,28	8,81	4,40	4,84
2017	2,65	4,92	8,14	3,87	4,40
2018	2,65	4,95	8,73	4,17	4,56
2019	2,56	5,01	11,17	3,92	4,47
2020	1,57	3,07	8,63	2,22	2,65

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- La fermeture, en raison de la pandémie, des bibliothèques et des bureaux de la Ville pendant quelques mois et, par la suite, l'accès physique restreint aux espaces. Afin d'assurer la qualité du service, les prêts en cours, de même que ceux qui ont été réalisés à la suite de la réouverture, ont été prolongés.

# Nombre de postes informatiques publics pour 100 000 habitant.e.s

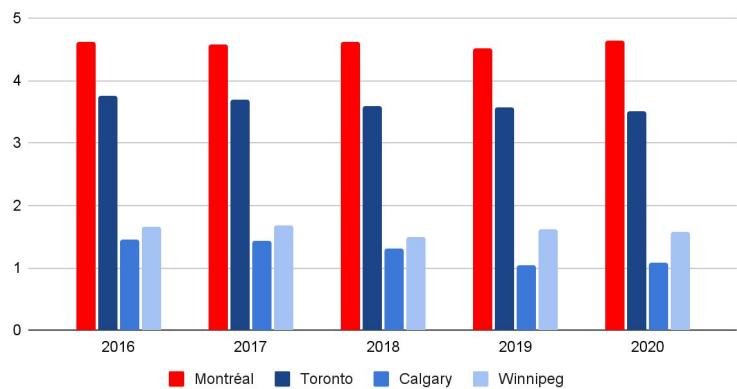
Cet indicateur recense le nombre de postes informatiques publics dans les bibliothèques pour 100 000 habitant.e.s.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	69,89	78,57	58,21	65,66	67,78
2017	68,88	76,36	61,22	63,51	66,19
2018	71,87	74,39	74,33	66,47	73,10
2019	69,61	70,57	76,69	68,86	70,09
2020	68,70	70,94	95,05	65,59	69,82

# Nombre total de documents par habitant.e

Cet indicateur recense le nombre de documents physiques et numériques par habitant.e.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	4,61	3,75	1,45	1,66	2,71
2017	4,58	3,69	1,44	1,68	2,69
2018	4,61	3,60	1,30	1,50	2,55
2019	4,52	3,56	1,05	1,62	2,59
2020	4,63	3,51	1,09	1,57	2,54

# Comptes fournisseurs

Le service des comptes fournisseurs assure la gestion efficiente des paiements aux fournisseur.euse.s.

# Comptes fournisseurs

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Structure organisationnelle** : les tâches centralisées ou décentralisées.
- **Politiques et pratiques** : les modalités de paiement diffèrent d'une municipalité à l'autre.
- **Procédures et systèmes** : les différences dans le traitement manuel (téléphonie, services publics, etc.) et automatisé des factures, dans la gestion des documents (numérisés ou non) et dans les processus de validation des paiements (électroniques ou manuels).

## Particularités de Montréal

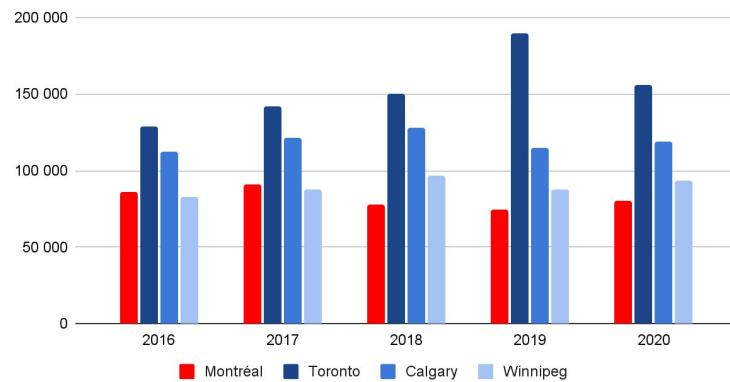
- Le traitement des paiements par la Ville de Montréal est centralisé.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine des comptes fournisseurs.

# Coûts d'exploitation relatifs aux comptes fournisseurs par équivalent temps plein (ETP) assurant le traitement des comptes fournisseurs

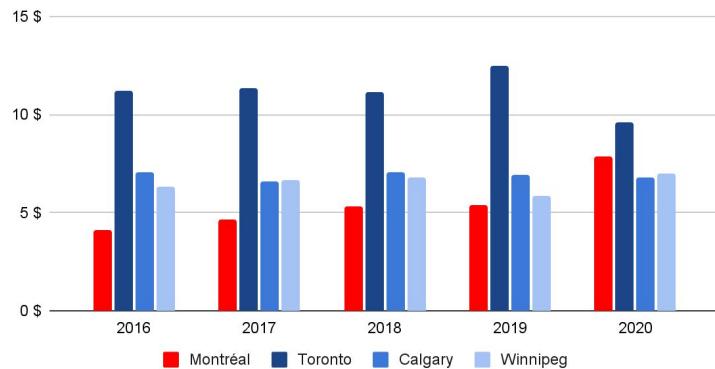
Cet indicateur tient principalement compte des coûts d'exploitation relatifs au processus de paiements des factures aux fournisseur.euse.s par le Service des finances par employé.e en ETP assurant le traitement des comptes fournisseurs.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	85 655 \$	129 210 \$	111 971 \$	82 884 \$	98 813 \$
2017	90 661 \$	141 948 \$	121 469 \$	87 822 \$	106 065 \$
2018	78 090 \$	150 238 \$	127 948 \$	96 341 \$	112 144 \$
2019	74 469 \$	189 573 \$	115 131 \$	87 833 \$	101 482 \$
2020	80 695 \$	155 965 \$	118 735 \$	93 415 \$	106 075 \$

# Coûts d'exploitation relatifs aux comptes fournisseurs par facture payée

Cet indicateur tient principalement compte des coûts d'exploitation relatifs au processus de paiements des factures aux fournisseur.euse.s par le Service des finances. Le processus inclut la saisie des factures et l'émission des paiements aux fournisseur.euse.s.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	4,09 \$	11,20 \$	7,08 \$	6,32 \$	6,70 \$
2017	4,62 \$	11,32 \$	6,56 \$	6,68 \$	6,62 \$
2018	5,29 \$	11,12 \$	7,08 \$	6,77 \$	6,93 \$
2019	5,41 \$	12,51 \$	6,90 \$	5,83 \$	6,37 \$
2020	7,88 \$	9,60 \$	6,77 \$	6,99 \$	7,43 \$

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

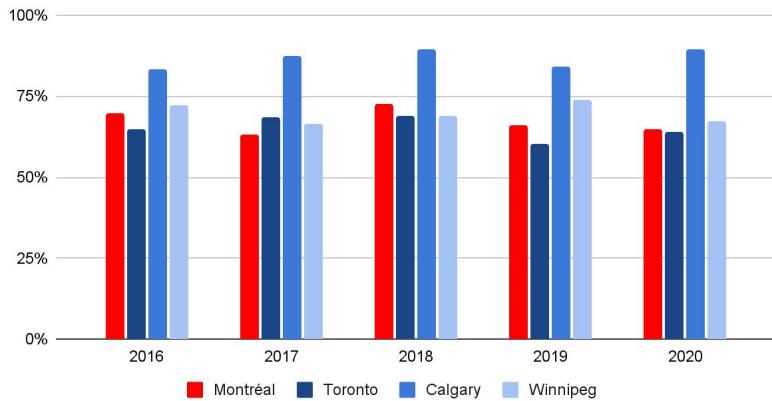
- La baisse du nombre de factures qui a eu un impact sur la hausse du coût d'exploitation par facture payée;
- En 2020, les coûts d'exploitation tiennent compte de l'ajout de ressources dédiées à des projets qui ne sont pas liés au traitement des factures.

La tendance est en hausse et cette variation s'explique principalement par :

- Une hausse des effectifs dans le cadre du déploiement d'une nouvelle application pour le traitement des factures et pour rattraper le retard accumulé durant la période d'apprentissage de la nouvelle application.

# Pourcentage des factures payées dans un délai de 30 jours et moins

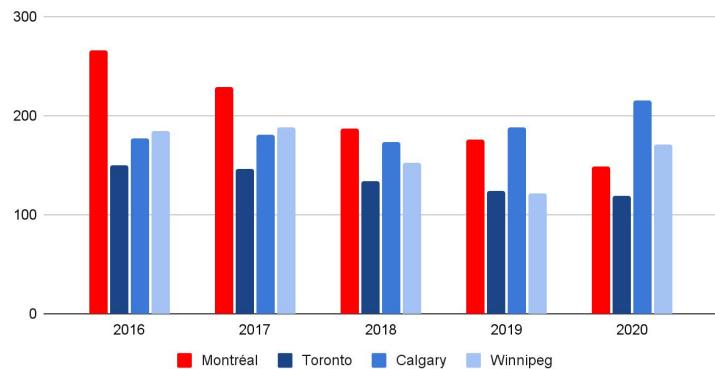
Cet indicateur mesure le pourcentage des factures payées dans un délai de 30 jours et moins.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	69,85%	64,70%	83,50%	72,10%	70,97%
2017	63,16%	68,40%	87,30%	66,30%	67,35%
2018	72,74%	69,00%	89,30%	68,80%	70,87%
2019	65,93%	60,30%	84,30%	73,90%	69,91%
2020	64,73%	63,90%	89,50%	67,40%	66,07%

# Nombre de factures payées par 1 000 000 \$ d'achats municipaux

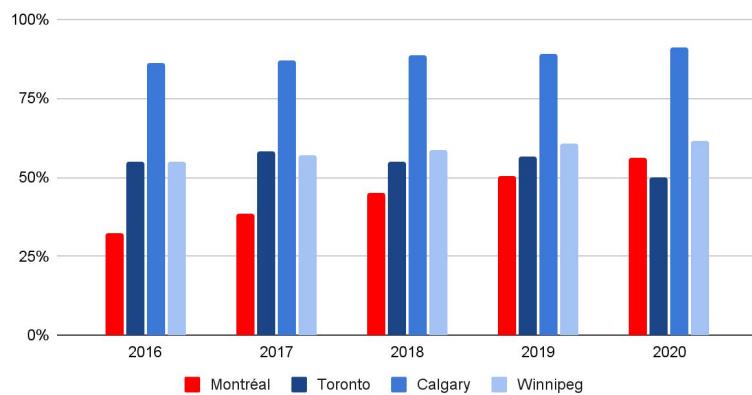
Cet indicateur mesure le nombre total de factures payées pour 1 000 000 \$ d'achats municipaux (fonctionnement et immobilisations) de biens et de services. Les données présentées pour cet indicateur concernent toutes les factures payées comparées aux achats municipaux totaux, soit pour les biens, les services, les dépenses de location et les dépenses d'immobilisation.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	266,093	150,333	176,836	185,142	180,989
2017	228,450	146,396	181,344	188,839	185,092
2018	186,890	133,461	173,205	152,843	163,024
2019	175,459	123,927	188,448	121,772	149,693
2020	148,729	119,761	214,939	171,534	160,132

# Pourcentage des paiements aux fournisseur.euse.s effectués par transferts électroniques

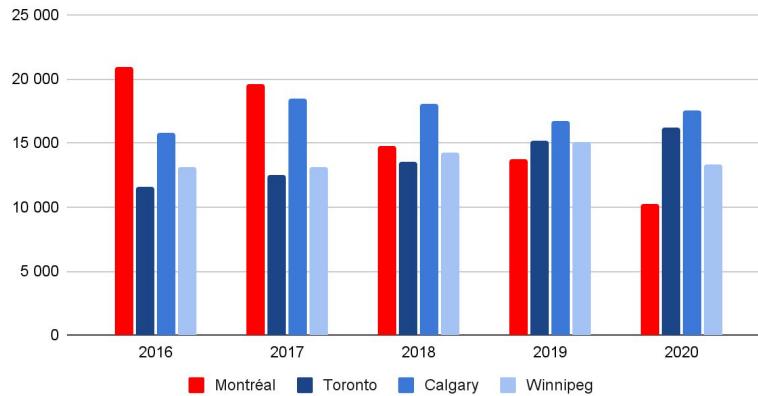
Cet indicateur mesure le pourcentage de paiements aux fournisseur.euse.s effectués par transferts électroniques. Les données présentées pour cet indicateur concernent tous les paiements électroniques et les comparent à tous les modes de paiement (transferts électroniques, chèques, traitements bancaires).



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	32,14%	54,80%	86,20%	55,10%	54,95%
2017	38,50%	58,10%	87,10%	57,10%	57,60%
2018	45,15%	54,90%	88,80%	58,60%	56,75%
2019	50,24%	56,50%	88,90%	60,60%	58,55%
2020	56,28%	50,10%	91,30%	61,50%	58,89%

# Nombre de factures payées par équivalent temps plein (ETP) assurant le traitement des comptes fournisseurs

Cet indicateur mesure le nombre de factures payées par employé (en ETP) assurant le traitement des comptes fournisseurs.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	20 934	11 533	15 808	13 107	14 458
2017	19 623	12 542	18 515	13 151	15 833
2018	14 753	13 509	18 059	14 236	14 495
2019	13 776	15 148	16 696	15 076	15 112
2020	10 246	16 248	17 540	13 362	14 805



# Culture

En matière de culture, la Ville de Montréal tend à consolider, à développer et à accroître son rayonnement comme métropole culturelle. Plus spécifiquement, elle met en valeur, entre autres, l'art public et le patrimoine artistique; les festivals et les événements culturels; l'industrie cinématographique et télévisuelle; les infrastructures, les équipements et les espaces culturels.

# Culture

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Types et sujets de la programmation et des expositions :** influencés par le type de programmation et par les expositions présentées dans les différents lieux tels que les galeries d'art, les sites historiques, les sites de performance, les centres culturels et les centres de congrès.
- **Politique municipale :** les municipalités adoptent des politiques qui leur sont propres en matière de culture et de planification pour l'art public et pour les événements spéciaux Ces politiques influencent la façon de définir les rôles et les responsabilités liés à la culture, la façon de rendre les services ainsi que l'importance des fonds investis dans la communauté.
- **Types et niveaux de service :** ils varient selon les municipalités. en tenant compte du fait que les services sont rendus à l'interne, par des tiers ou par des bénévoles.
- **Politique provinciale :** les provinces adoptent des politiques culturelles qui leur sont propres. Leur degré d'intégration avec les municipalités influence l'importance des fonds investis dans la communauté par l'entremise des municipalités et, par conséquent, les coûts encourus par les municipalités.

## Particularités de Montréal

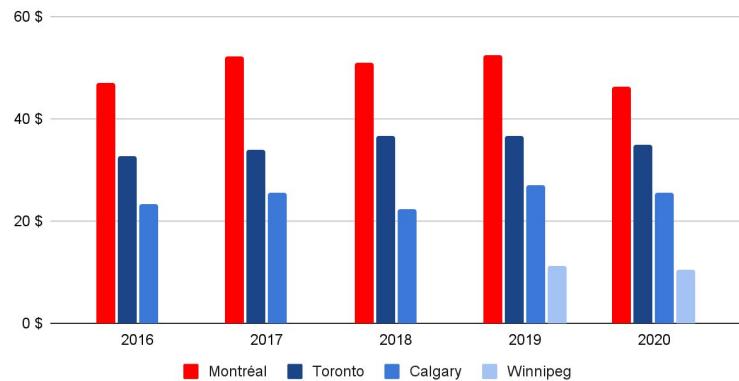
- La Ville de Montréal considère la culture comme « un moteur essentiel de son développement économique et de sa prospérité ». Elle a adopté en 2017 une nouvelle politique de développement culturel intitulée « Conjuguer la créativité et l'expérience culturelle citoyenne à l'ère du numérique et de la diversité ». Ses grands chantiers sont l'entrepreneuriat culturel, le numérique, l'inclusion et les quartiers culturels. Les citoyen.ne.s, les créateur.rice.s et les artistes sont « au cœur de l'action culturelle » de la Ville afin de favoriser la mise en place des milieux de vie de qualité pour les Montréalais.es.
- La Ville de Montréal et ses arrondissements gèrent le réseau Accès culture formé de 24 diffuseurs municipaux en arts de la scène et en arts visuels qui présentent une programmation professionnelle dans près de 60 lieux de diffusion culturelle répartis dans les 19 arrondissements de Montréal.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact de modéré à élevé sur les résultats des indicateurs du domaine de la culture pour Montréal et pour les villes comparables.

# Coût total des activités culturelles par habitant.e

Cet indicateur tient compte des coûts liés au développement, à la mise en valeur et à la diffusion des événements culturels pour les services suivants : le loisir culturel, le réseau municipal de diffusion culturelle (Accès culture), l'art public et le patrimoine culturel, les événements publics, les festivals et les événements culturels, les industries cinématographique et télévisuelle, les équipements, les espaces et les quartiers culturels, etc.



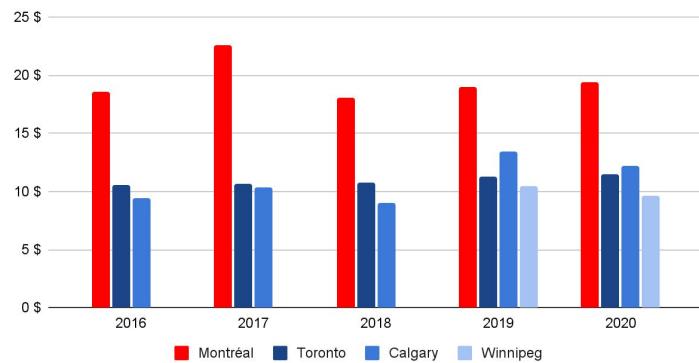
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	46,93 \$	32,60 \$	23,46 \$	-	32,60 \$
2017	52,12 \$	34,06 \$	25,62 \$	-	34,06 \$
2018	51,05 \$	36,72 \$	22,32 \$	-	36,72 \$
2019	52,35 \$	36,79 \$	26,95 \$	11,31 \$	31,87 \$
2020	46,37 \$	34,86 \$	25,64 \$	10,50 \$	30,25 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Un changement comptable du calcul de la durée de vie de certains actifs, dont les bâtiments. La période d'amortissement a été prolongée, ce qui a pour effet de diminuer le coût de l'amortissement sur une base annuelle;
- Une baisse des coûts d'exploitation de la Société du Parc Jean-Drapeau causée par la fermeture des installations en raison de l'épidémie de COVID-19;
- Une diminution des dépenses attribuable à la mise en place d'un plan de redressement afin de contrer les impacts anticipés de la pandémie de COVID-19.

## Subventions octroyées pour la culture par habitant.e

Cet indicateur tient compte des subventions que la Ville de Montréal octroie à partir de son budget de fonctionnement pour les arts, le patrimoine, les événements spéciaux et les festivals. Ces subventions comprennent notamment les programmes et les activités qui favorisent l'accès à la culture pour les citoyen.ne.s ainsi que le soutien à la création artistique professionnelle offert par le biais du Conseil des arts de Montréal.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	18,52 \$	10,54 \$	9,47 \$	-	10,54 \$
2017	22,56 \$	10,65 \$	10,33 \$	-	10,65 \$
2018	18,07 \$	10,80 \$	9,01 \$	-	10,80 \$
2019	18,94 \$	11,23 \$	13,39 \$	10,47 \$	12,31 \$
2020	19,41 \$	11,48 \$	12,19 \$	9,63 \$	11,84 \$



# Développement, urbanisme et permis

Ces activités regroupées visent l'amélioration de la qualité du cadre de vie des citoyen.ne.s, tout en stimulant la création d'une richesse collective. Il s'agit notamment de la planification du développement du territoire qui répond aux enjeux d'aménagement urbain et d'habitation.

# Développement, urbanisme et permis

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Exigences pour l'obtention des permis :** certaines politiques municipales, selon le type de construction, exigent un permis pour l'ensemble du projet, de même que des permis à chaque étape de la construction (un permis pour les travaux de fondation, de plomberie, de charpente, etc.). D'autres politiques municipales ne demanderont qu'un seul permis couvrant l'ensemble du projet de construction.
- **Diversité des demandes :** généralement, les demandes de permis de construction pour les projets industriels, commerciaux ou institutionnels, ou pour les projets de tours d'habitation donnent lieu à des circonstances particulières, plus complexes que les demandes pour les projets résidentiels. Étant donné l'importance des projets industriels, commerciaux ou institutionnels, la prédominance des activités dans ces domaines augmentera de façon significative la valeur des constructions à l'intérieur d'une année. Les constructions résidentielles, quant à elles, demandent plus d'inspections mais génèrent des revenus moindres.
- **Mesures législatives :** des mesures incitatives gouvernementales pour la rénovation ou l'acquisition de biens immobiliers, comme des subventions ou des crédits d'impôt, influencent le marché de la construction et, par conséquent, le niveau de cet indicateur.

## Particularités de Montréal

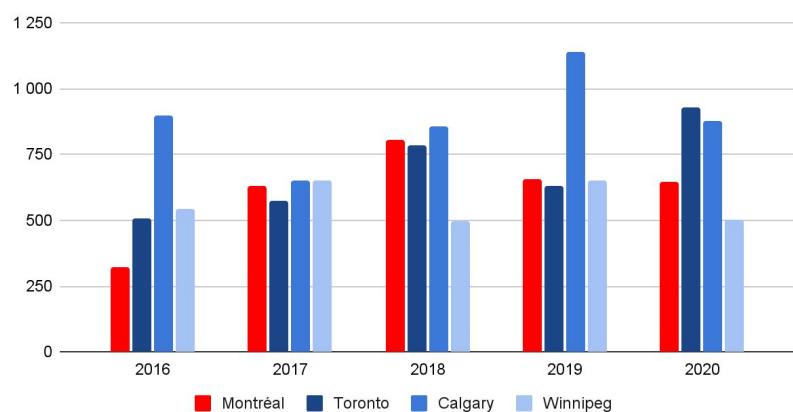
- La responsabilité de l'émission des permis pour la construction de nouveaux logements ainsi que l'application réglementaire relèvent des 19 arrondissements de la Ville de Montréal.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine développement, urbanisme et permis.

# Nombre de nouveaux logements créés pour 100 000 habitant.e.s

Cet indicateur recense le nombre de nouveaux logements créés sur le territoire de la Ville de Montréal pour 100 000 habitant.e.s.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	322,78	506,25	895,81	543,09	524,67
2017	631,49	572,29	651,45	650,43	640,96
2018	803,76	784,07	854,89	498,47	793,91
2019	656,21	632,87	1 140,16	651,13	653,67
2020	644,91	925,95	878,17	499,93	761,54

La tendance est en hausse et cette variation s'explique principalement par :

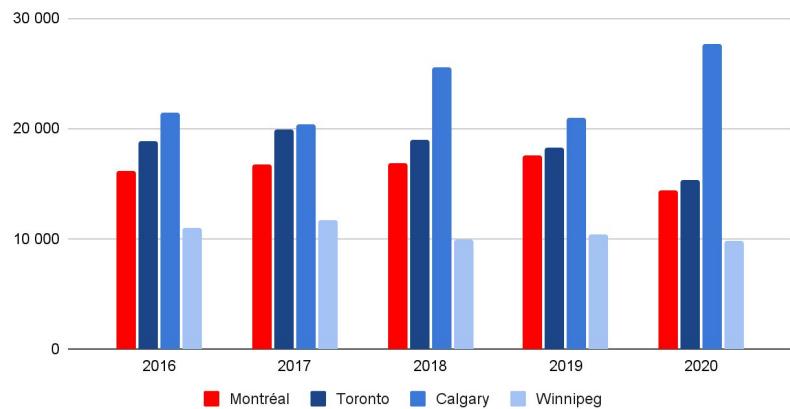
- Le fait que la Ville de Montréal a connu une hausse record de sa population entre 2017 et 2019, causée principalement par une arrivée importante de résident.e.s non permanent.e.s attiré.e.s par les conditions économiques avantageuses avant la crise de la COVID-19. La demande de logements a donc augmenté, faisant en sorte que le nombre de mises en chantier pour 100 000 habitant.e.s., surtout dans le secteur locatif, a connu une hausse.

Le résultat de Montréal est inférieur à la médiane ce qui s'explique en partie par :

- Un ralentissement de l'émission du nombre de permis en 2020 à Montréal;
- Une hausse importante en 2020 des multi-logements à Toronto.

# Nombre de permis de construction émis

Cet indicateur recense le nombre de permis émis pour la construction ou la modification d'immeubles résidentiels, industriels, commerciaux et institutionnels sur le territoire de la Ville de Montréal.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	16 198	18 896	21 394	10 929	17 547
2017	16 741	19 865	20 353	11 669	18 303
2018	16 862	19 028	25 536	9 879	17 945
2019	17 546	18 285	20 931	10 350	17 916
2020	14 428	15 380	27 703	9 792	14 904

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- La baisse du nombre de permis émis pour la construction qui est principalement liée à la crise sanitaire, soit l'impact des mesures de confinement, de l'arrêt temporaire des chantiers au cours du printemps, et du climat d'incertitude. Notons que cette baisse s'est fait sentir autant dans le secteur résidentiel que commercial.

# Gestion de l'eau

La gestion de l'eau consiste principalement en la maîtrise et la coordination des activités du cycle de l'eau (production et distribution de l'eau potable, collecte et traitement des eaux usées) sous l'angle de l'entretien et du développement du réseau.

# Gestion de l'eau

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Programmes de conservation** : l'ampleur des programmes de conservation des eaux municipales peut influencer la consommation de l'eau.
- **Offre et demande** : les coûts sont influencés par la source de l'eau (nappes d'eaux souterraines ou eaux de surface), les coûts du traitement, le nombre de réseaux indépendants gérés pour la distribution, la taille de la région desservie ainsi que la variation dans l'offre pour les secteurs commerciaux et résidentiels, selon la demande pour le réseau.
- **Âge des infrastructures** : l'âge et l'état du réseau de distribution de l'eau, le type de matériel constituant le réseau de distribution de l'eau et la fréquence de l'entretien du réseau.
- **Structure gouvernementale** : un seul palier de gouvernance responsable de la gestion des réseaux d'eau ou plusieurs paliers où cette responsabilité est partagée entre les municipalités locales et les municipalités regroupées.
- **Usines de traitement** : le nombre, la taille et la complexité des usines de traitement des eaux municipales. La capacité d'utilisation pour répondre à la demande normale et la capacité de réserve disponible pour répondre à la croissance de la demande durant les sécheresses et les situations d'urgence.
- **Densité urbaine** : la proximité des conduites par rapport aux autres installations augmente le coût pour les réparations et le remplacement des infrastructures.
- **Conditions météorologiques** : les impacts négatifs associés à de sévères et fréquents changements climatiques.

## Particularités de Montréal

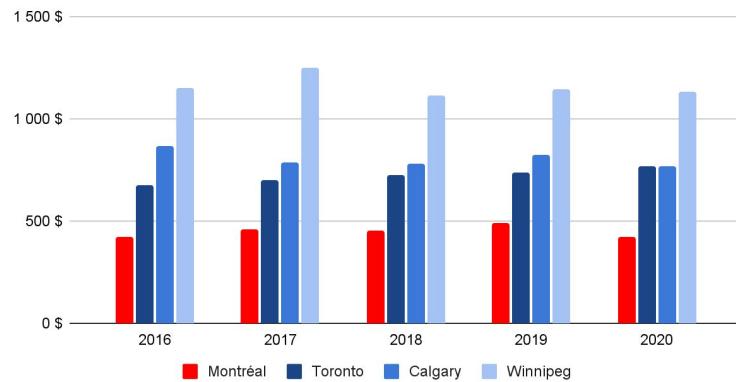
- Le réseau des conduites de distribution d'eau correspond aux conduites principales et aux conduites secondaires des 19 arrondissements de la Ville de Montréal. L'indicateur exclut les raccordements de service et les tuyaux d'alimentation des bornes d'incendie.
- Montréal dessert ses citoyen.ne.s par le biais d'un réseau d'égouts de type unitaire à 80 %, ce qui signifie qu'une même conduite collecte à la fois les eaux sanitaires et les eaux pluviales au lieu de deux conduites dans le cas d'un réseau séparatif.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 n'a pas eu d'impact significatif sur les résultats des indicateurs du domaine de la gestion de l'eau.

# Coût total du traitement et de la distribution/transmission d'eau potable par mégalitre d'eau traitée

Cet indicateur tient compte des coûts liés aux activités suivantes : l'approvisionnement et le traitement de l'eau potable, l'exploitation des usines de traitement de l'eau, l'analyse de la qualité de l'eau, l'exploitation et l'entretien du réseau de distribution de l'eau potable ainsi que l'entretien des réservoirs et des postes de pompage. À des fins d'alignement au FIR, les frais de laboratoire ne sont pas inclus dans cet indicateur.



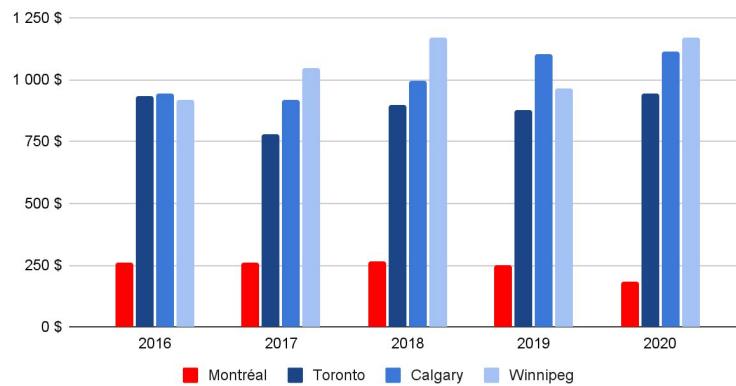
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	423,50 \$	674,20 \$	868,32 \$	1 149,14 \$	771,26 \$
2017	460,50 \$	698,17 \$	787,65 \$	1 250,23 \$	742,91 \$
2018	453,41 \$	725,80 \$	782,65 \$	1 115,12 \$	754,23 \$
2019	492,98 \$	736,08 \$	824,15 \$	1 147,47 \$	780,12 \$
2020	424,67 \$	771,71 \$	771,18 \$	1 132,78 \$	771,45 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'en 2020, la durée de vie utile approximative des immobilisations a été révisée. La durée de l'amortissement pour les aqueducs, pour le réseau d'égouts et pour les usines de traitement a été allongée, ce qui a entraîné une baisse des coûts.

# Coût total du système de traitement et de transport/collecte des eaux usées par mégalitre d'eau traitée

Cet indicateur tient compte des coûts liés aux activités suivantes : les activités liées au traitement des eaux usées telles que l'entretien, la réparation et l'exploitation des stations d'épuration et des bassins de rétention, de même que les activités liées au réseau d'égouts sanitaires telles que l'entretien des pompes et des conduites ainsi que le nettoyage des puisards et des regards.



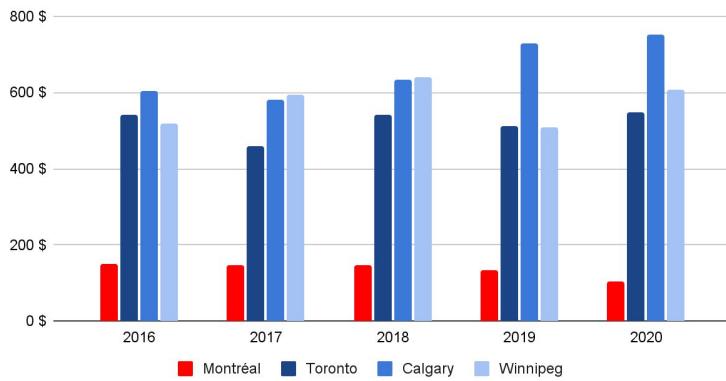
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	260,22 \$	932,73 \$	941,47 \$	919,92 \$	926,33 \$
2017	260,75 \$	781,06 \$	916,37 \$	1 047,64 \$	848,72 \$
2018	265,12 \$	896,96 \$	993,37 \$	1 172,20 \$	945,17 \$
2019	252,13 \$	874,77 \$	1 101,97 \$	962,02 \$	918,40 \$
2020	185,14 \$	941,84 \$	1 114,19 \$	1 168,72 \$	1 028,02 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'en 2020, la durée de vie utile approximative des immobilisations a été révisée. La durée de l'amortissement pour les aqueducs, pour le réseau d'égouts et pour les usines de traitement a été allongée, ce qui a entraîné une baisse des coûts.

# Coût total du système de traitement des eaux usées par mégalitre d'eau traitée

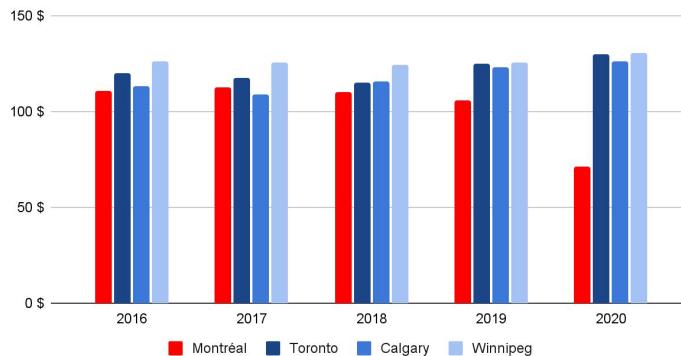
Cet indicateur tient compte des coûts des activités suivantes : les activités liées au traitement des eaux usées telles que l'entretien, la réparation et l'exploitation de la station d'épuration des eaux usées Jean-R.-Marcotte.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	150,40 \$	543,12 \$	602,94 \$	519,74 \$	531,43 \$
2017	145,26 \$	459,81 \$	579,78 \$	592,89 \$	519,80 \$
2018	147,06 \$	541,15 \$	633,53 \$	639,32 \$	587,34 \$
2019	134,78 \$	512,53 \$	728,12 \$	508,55 \$	510,54 \$
2020	105,19 \$	549,66 \$	751,04 \$	607,15 \$	578,41 \$

# Coût total du système de traitement et de transport/collecte des eaux usées par habitant.e

Cet indicateur tient compte des coûts liés aux activités suivantes : les activités liées au traitement des eaux usées telles que l'entretien, la réparation et l'exploitation des stations d'épuration et des bassins de rétention, de même que les activités liées au réseau d'égouts sanitaires telles que l'entretien des pompes et des conduites ainsi que le nettoyage des puisards et des regards.



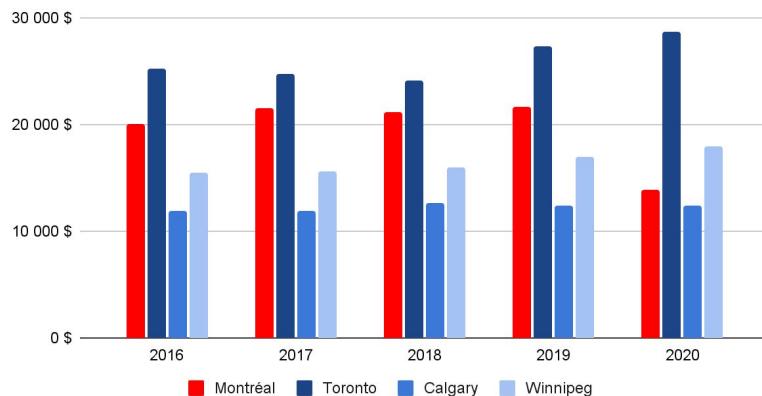
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	110,79 \$	120,20 \$	113,20 \$	126,50 \$	116,70 \$
2017	112,48 \$	117,40 \$	108,90 \$	125,80 \$	114,94 \$
2018	110,07 \$	115,30 \$	115,60 \$	124,50 \$	115,45 \$
2019	105,64 \$	125,00 \$	123,30 \$	125,80 \$	124,15 \$
2020	71,30 \$	129,70 \$	126,20 \$	130,50 \$	127,95 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'en 2020, la durée de vie utile approximative des immobilisations a été révisée. La durée de l'amortissement pour les aqueducs, pour le réseau d'égouts et pour les usines de traitement a été allongée, ce qui a entraîné une baisse des coûts.

## Coût total du système de traitement et de transport/collecte des eaux usées par kilomètre de conduite

Cet indicateur tient compte des coûts relatifs aux activités liées au réseau d'égouts sanitaires telles que l'entretien des pompes et des conduites ainsi que le nettoyage des puisards et des regards.



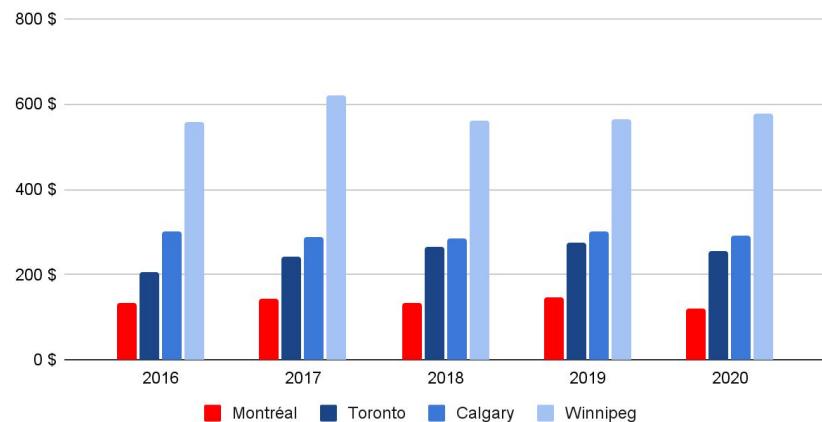
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	20 016,96 \$	25 251,77 \$	11 965,67 \$	15 505,45 \$	17 761,20 \$
2017	21 490,19 \$	24 753,23 \$	11 894,25 \$	15 616,18 \$	18 553,19 \$
2018	21 115,13 \$	24 078,74 \$	12 614,75 \$	16 049,24 \$	18 582,19 \$
2019	21 716,13 \$	27 337,59 \$	12 461,04 \$	16 947,12 \$	19 331,63 \$
2020	13 875,68 \$	28 744,38 \$	12 445,78 \$	17 983,22 \$	15 929,45 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'en 2020, la durée de vie utile approximative des immobilisations a été révisée. La durée de l'amortissement pour les aqueducs, pour le réseau d'égouts et pour les usines de traitement a été allongée, ce qui a entraîné une baisse des coûts.

# Coût total du traitement d'eau potable par mégalitre d'eau traitée

Cet indicateur tient compte des coûts liés aux activités suivantes : l'approvisionnement et le traitement de l'eau potable, l'exploitation des usines de traitement de l'eau et l'analyse de la qualité de l'eau. À des fins d'alignement au FIR, les frais de laboratoire ne sont pas inclus dans cet indicateur.



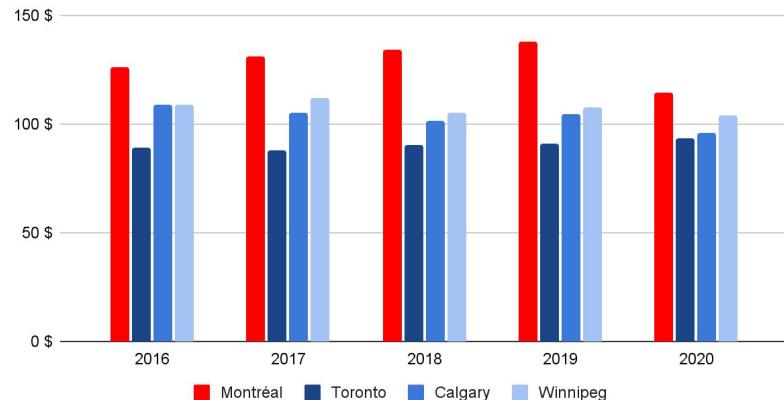
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	132,31 \$	205,82 \$	302,82 \$	557,65 \$	254,32 \$
2017	142,95 \$	242,89 \$	288,04 \$	619,59 \$	265,47 \$
2018	132,49 \$	266,48 \$	285,05 \$	560,61 \$	275,77 \$
2019	145,90 \$	273,93 \$	302,84 \$	563,52 \$	288,39 \$
2020	120,98 \$	255,24 \$	290,62 \$	576,48 \$	272,93 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'en 2020, la durée de vie utile approximative des immobilisations a été révisée. La durée de l'amortissement pour les aqueducs, pour le réseau d'égouts et pour les usines de traitement a été allongée, ce qui a entraîné une baisse des coûts.

## Coût total du traitement et de la distribution/transmission d'eau potable par habitant.e

Cet indicateur tient compte des coûts liés aux activités suivantes : l'approvisionnement et le traitement de l'eau potable, l'exploitation des usines de traitement de l'eau, l'analyse de la qualité de l'eau, l'exploitation et l'entretien du réseau de distribution de l'eau potable ainsi que l'entretien des réservoirs et des postes de pompage. À des fins d'alignement au FIR, les frais de laboratoire ne sont pas inclus dans cet indicateur.



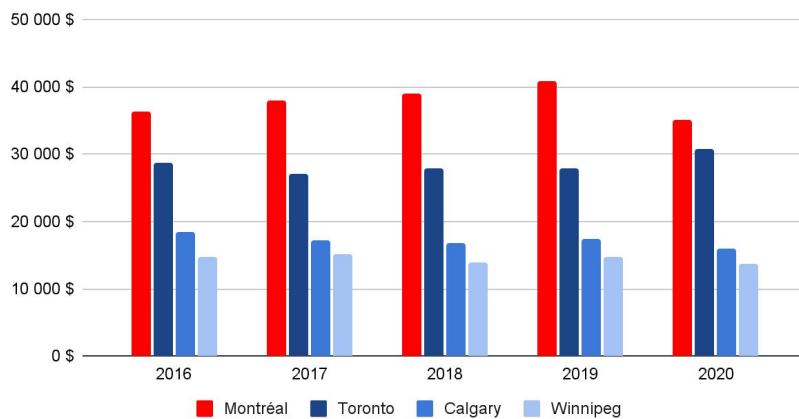
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	126,25 \$	89,37 \$	108,99 \$	108,68 \$	108,84 \$
2017	131,43 \$	88,03 \$	105,52 \$	112,05 \$	108,79 \$
2018	134,05 \$	90,58 \$	101,67 \$	105,53 \$	103,60 \$
2019	137,74 \$	91,12 \$	104,87 \$	107,43 \$	106,15 \$
2020	114,22 \$	93,53 \$	95,88 \$	104,18 \$	100,03 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'en 2020, la durée de vie utile approximative des immobilisations a été révisée. La durée de l'amortissement pour les aqueducs, pour le réseau d'égouts et pour les usines de traitement a été allongée, ce qui a entraîné une baisse des coûts.

# Coût total pour la distribution/transmission d'eau potable par km de conduites de distribution d'eau

Cet indicateur tient compte des coûts relatifs aux activités suivantes : l'exploitation et l'entretien du réseau de distribution de l'eau potable ainsi que l'entretien des réservoirs et des postes de pompage.



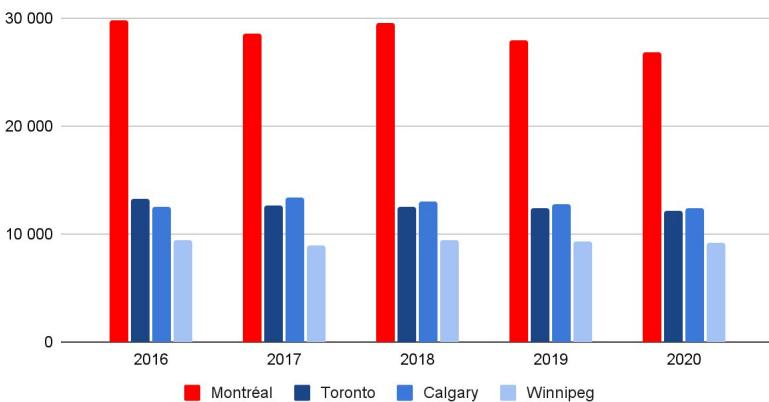
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	36 226 \$	28 732 \$	18 328 \$	14 697 \$	23 530 \$
2017	38 057 \$	27 116 \$	17 269 \$	15 068 \$	22 192 \$
2018	38 949 \$	27 833 \$	16 825 \$	13 972 \$	22 329 \$
2019	40 810 \$	27 846 \$	17 465 \$	14 701 \$	22 655 \$
2020	35 049 \$	30 690 \$	15 929 \$	13 800 \$	23 310 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'en 2020, la durée de vie utile approximative des immobilisations a été révisée. La durée de l'amortissement pour les aqueducs, pour le réseau d'égouts et pour les usines de traitement a été allongée, ce qui a entraîné une baisse des coûts.

# Mégalitres d'eau potable traitée pour 100 000 habitant.e.s

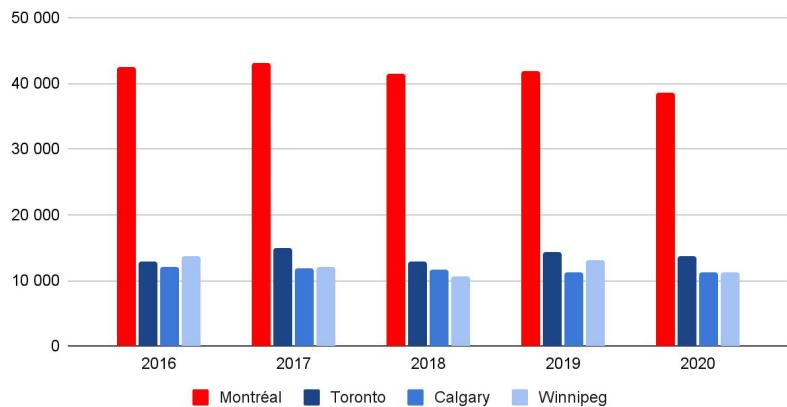
Cet indicateur mesure la quantité d'eau potable ayant été traitée pour 100 000 habitant.e.s. Ce volume comprend l'eau traitée à des fins résidentielles, commerciales, industrielles, institutionnelles et municipales.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	29 812	13 256	12 552	9 458	12 904
2017	28 541	12 609	13 397	8 962	13 003
2018	29 565	12 480	12 991	9 464	12 735
2019	27 940	12 379	12 724	9 363	12 552
2020	26 896	12 120	12 432	9 197	12 276

# Mégalitres d'eaux usées traitées pour 100 000 habitant.e.s

Cet indicateur est défini par la quantité des eaux usées ayant été traitées en mégalitre pour 100 000 habitant.e.s.



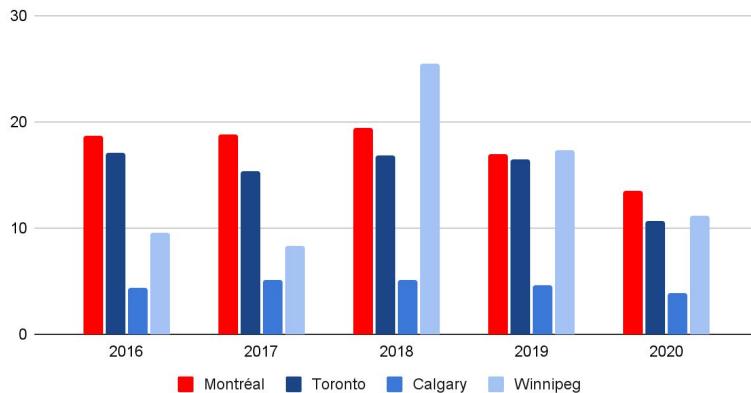
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	42 575	12 883	12 022	13 751	13 317
2017	43 135	15 033	11 885	12 006	13 519
2018	41 517	12 855	11 638	10 621	12 246
2019	41 900	14 286	11 190	13 076	13 681
2020	38 511	13 774	11 324	11 166	12 549

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait que, comme les réseaux d'égouts de la Ville de Montréal sont de types unitaires à 80 %, le volume d'eaux usées traitées est fortement influencé par les précipitations reçues au cours de l'année. Or, nous avons enregistré une baisse de 10 % des précipitations entre 2019 et 2020.

# Nombre de bris par 100 kilomètres de conduite

Cet indicateur recense le nombre de bris par 100 kilomètres de conduite. L'indicateur porte sur le réseau des conduites d'eau principales et secondaires.



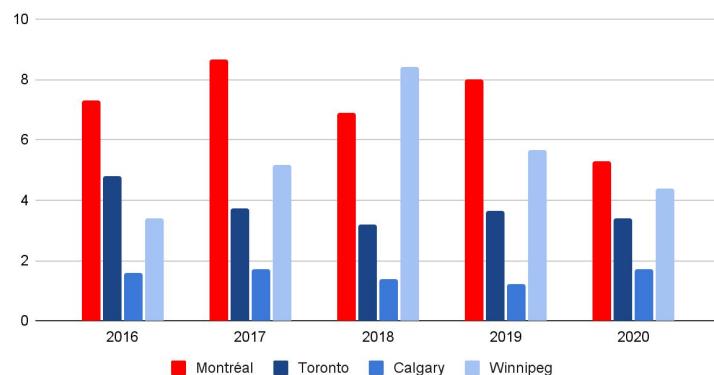
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	18,74	17,10	4,40	9,60	13,35
2017	18,83	15,40	5,10	8,40	11,90
2018	19,43	16,80	5,20	25,50	18,12
2019	16,96	16,50	4,60	17,40	16,73
2020	13,56	10,70	3,90	11,20	10,95

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- La réduction du taux de bris qui résulte d'un effort soutenu du programme de renouvellement, de l'implantation de la sectorisation et d'une météo plutôt clémente dans la dernière année.

# Nombre de refoulements par 100 km de conduites d'eaux usées

Cet indicateur recense le nombre de refoulements par 100 km de conduites d'eaux usées. Le nombre de refoulements est compilé à partir des réclamations faites pour des dommages causés lors d'une pluie abondante ou lors d'une surcharge du réseau. L'indicateur porte sur le réseau des conduites d'eaux usées principales et secondaires.



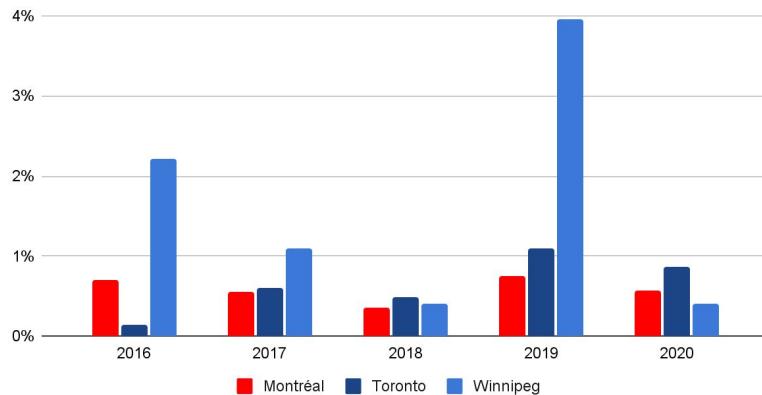
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	7,32	4,81	1,61	3,38	4,10
2017	8,67	3,74	1,70	5,15	4,45
2018	6,91	3,20	1,38	8,42	5,06
2019	7,99	3,64	1,22	5,66	4,65
2020	5,31	3,38	1,71	4,38	3,88

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait que, comme les réseaux d'égouts de la Ville de Montréal sont de types unitaires à 80 %, le volume d'eaux usées traitées est fortement influencé par les précipitations reçues au cours de l'année. Or, nous avons enregistré une baisse des précipitations entre 2019 et 2020, autant en volume qu'en intensité.

## Pourcentage estimé des eaux usées ayant échappé au système de traitement

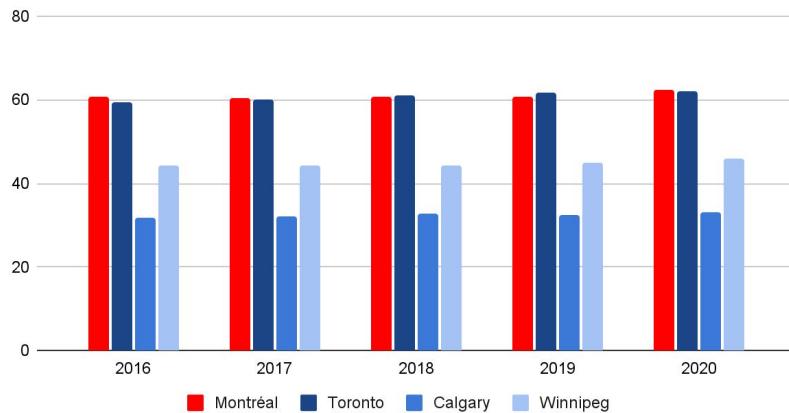
Cet indicateur calcule le pourcentage estimé des eaux usées ayant échappé au système de traitement dans le réseau des conduites d'eau principales de l'agglomération de Montréal ainsi que dans le réseau des conduites d'eau secondaires des 19 arrondissements de la Ville de Montréal.



	Montréal	Toronto	Winnipeg	Médiane
2016	0,69%	0,15%	2,22%	0,69%
2017	0,55%	0,61%	1,09%	0,61%
2018	0,35%	0,49%	0,41%	0,41%
2019	0,76%	1,09%	3,95%	1,09%
2020	0,57%	0,87%	0,41%	0,57%

# Âge moyen des conduites d'eau potable

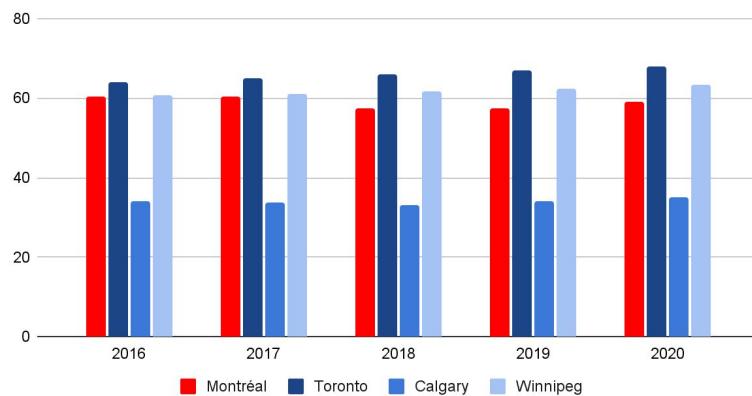
Cet indicateur recense l'âge moyen de toutes les conduites d'eau potable (excluant les raccordements) pour la distribution et la transmission selon une moyenne pondérée en fonction de la longueur de chaque segment identifié au réseau numérisé des actifs de l'eau. L'indicateur porte sur le réseau des conduites d'eau principales et secondaires.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	60,70	59,50	31,70	44,20	51,85
2017	60,40	60,00	32,20	44,40	52,20
2018	60,60	61,00	32,80	44,25	52,43
2019	60,60	61,70	32,55	45,00	52,80
2020	62,31	61,90	33,16	46,00	53,95

# Âge moyen des conduites d'eaux usées

Cet indicateur recense l'âge moyen des conduites (excluant les raccordements de service) utilisées pour la collecte et l'interception des eaux usées. Il est calculé selon une moyenne pondérée en fonction de la longueur de chaque segment identifié au réseau numérisé des actifs de l'eau..



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	60,50	64,00	34,00	60,70	60,60
2017	60,50	65,00	33,90	61,20	60,85
2018	57,40	66,00	33,20	61,70	59,55
2019	57,40	67,00	34,00	62,30	59,85
2020	59,10	68,00	35,00	63,30	61,20

## Coût de distribution de l'eau potable par kilomètre de conduite (incluant l'amortissement)

Cet indicateur du MAMH tient compte des coûts liés aux activités suivantes : l'exploitation et l'entretien du réseau de distribution de l'eau potable ainsi que l'entretien des réservoirs et des postes de pompage.

Le coût de la distribution par kilomètre de conduite est constitué des dépenses incluant l'amortissement, moins les services rendus (par exemple : revenus pour l'installation du service d'eau). Sont également inclus les coûts indirects de soutien administratif et technique.

L'indicateur porte sur le réseau des conduites d'eau principales de toute l'agglomération de Montréal ainsi que sur le réseau des conduites secondaires des 19 arrondissements de la Ville de Montréal.

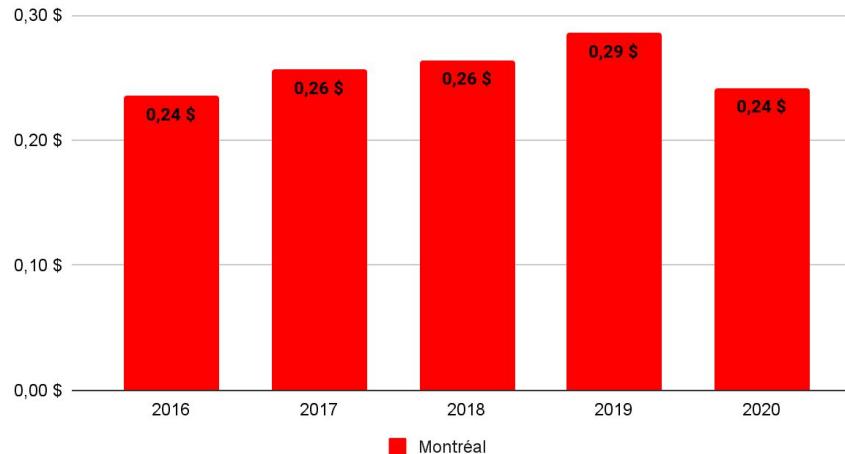


## Coût de distribution par mètre cube d'eau (incluant l'amortissement)

Cet indicateur du MAMH tient compte des coûts liés aux activités suivantes : l'exploitation et l'entretien du réseau de distribution de l'eau potable ainsi que l'entretien des réservoirs et des postes de pompage.

Le coût de la distribution par mètre cube d'eau est constitué des dépenses incluant l'amortissement, moins les services rendus (par exemple : revenus pour l'installation du service d'eau). Sont également inclus les coûts indirects de soutien administratif et technique.

Cet indicateur porte sur le réseau des conduites d'eau principales de toute l'agglomération de Montréal ainsi que sur le réseau des conduites d'eau secondaires des 19 arrondissements de la Ville de Montréal.

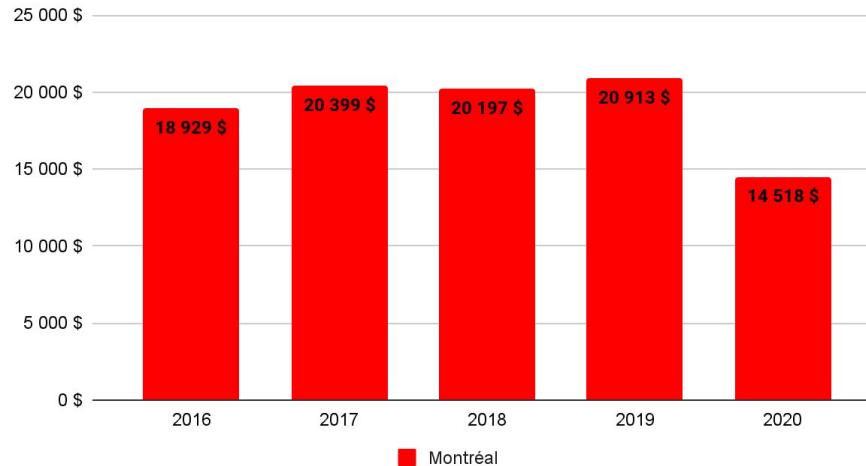


## Coût des réseaux d'égouts par kilomètre de conduite (incluant l'amortissement)

Cet indicateur du MAMH tient compte des coûts liés aux activités suivantes : les activités reliées aux réseaux d'égouts (domestique, pluvial et unitaire) telles que l'entretien des pompes et des conduites et le nettoyage des puisards et des regards.

Le coût des réseaux d'égouts est constitué des dépenses incluant l'amortissement, moins les services rendus (par exemple : revenus pour le raccordement d'égout). Sont également inclus les coûts indirects de soutien administratif et technique.

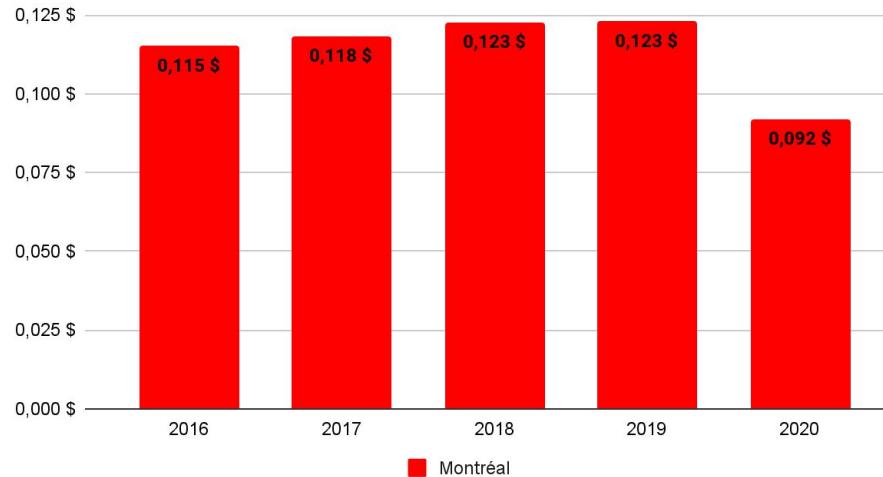
L'indicateur porte sur l'ensemble des réseaux d'égouts de l'île de Montréal. Il exclut toutefois les conduites secondaires d'égouts des villes reconstituées.



## Coût des réseaux d'égouts par mètre cube d'eaux usées (inclus l'amortissement)

Cet indicateur du MAMH tient compte des coûts liés aux activités suivantes : l'approvisionnement et le traitement de l'eau potable pour l'exploitation des usines de traitement de l'eau, l'analyse de la qualité de l'eau, etc. Sont également inclus les coûts indirects de soutien administratif et technique.

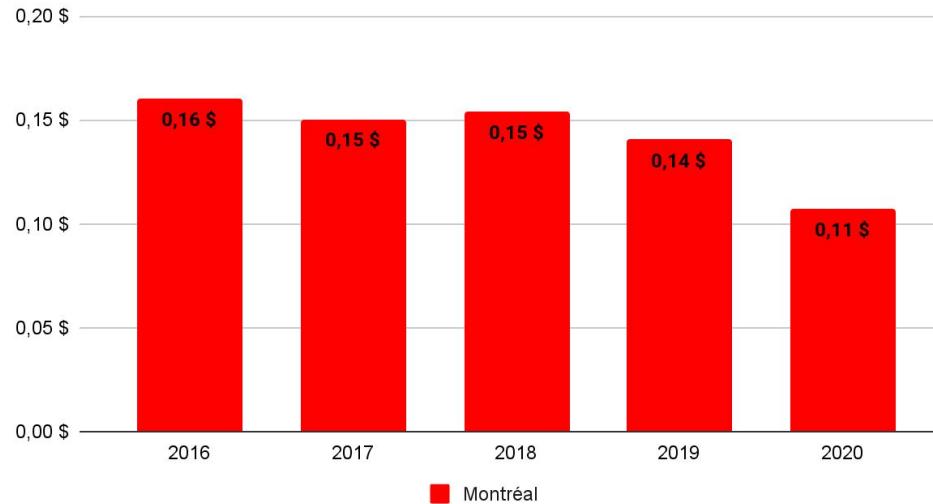
Le coût d'approvisionnement et de traitement par mètre cube d'eau est constitué des dépenses incluant l'amortissement.



## Coût de traitement par mètre cube d'eaux usées (incluant l'amortissement)

Cet indicateur du MAMH tient compte des coûts liés aux activités suivantes : les activités reliées au traitement des eaux usées telles que l'entretien, la réparation et l'exploitation de la station d'épuration des eaux usées Jean-R.-Marcotte et des bassins de rétention.

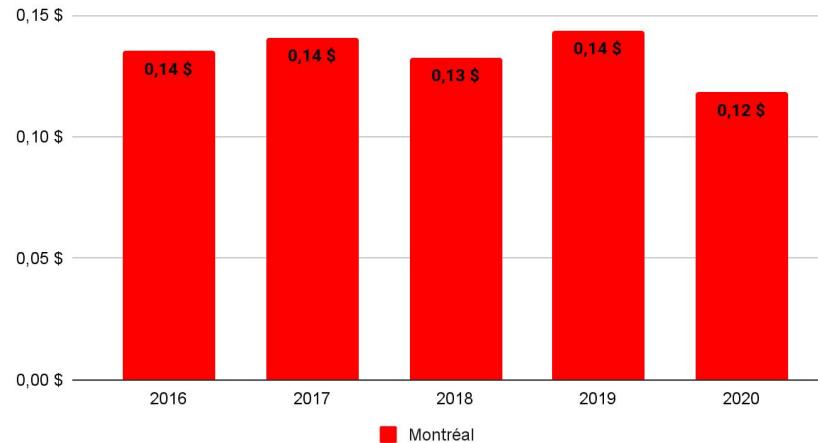
Le coût de traitement par mètre cube d'eaux usées est constitué des dépenses incluant l'amortissement. Sont également inclus les coûts indirects de soutien administratif et technique.



## Coût d'approvisionnement et de traitement par mètre cube d'eau (incluant l'amortissement)

Cet indicateur du MAMH tient compte des coûts liés aux activités suivantes : l'approvisionnement et le traitement de l'eau potable pour l'exploitation des usines de traitement de l'eau, l'analyse de la qualité de l'eau, etc. Sont également inclus les coûts indirects de soutien administratif et technique.

Le coût d'approvisionnement et de traitement par mètre cube d'eau est constitué des dépenses incluant l'amortissement.



# Gestion des investissements

La gestion des placements met en œuvre des stratégies de placement à court et à long termes pour les portefeuilles du marché monétaire, d'obligations et d'actions conformément à la législation du gouvernement provincial et aux politiques de placements de la municipalité.

# Gestion des investissements

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Conditions économiques** : l'économie locale, la syndicalisation, l'état des biens (durée de vie), les taux d'intérêt en vigueur et la forme de la courbe de rendement, la disponibilité du produit, l'impact de la valeur marchande sur le rendement.
- **Structure gouvernementale** : les dépenses peuvent varier si une municipalité a un seul niveau de gouvernance ou si elle en a plusieurs.
- **Structure organisationnelle** : les ressources internes disponibles, la structure d'information de gestion, les systèmes utilisés et les contrôles internes.
- **Politique et pratiques** : les normes comptables, les contraintes et la politique d'investissement, la tolérance aux risques, les encassements et les décaissements de portefeuille, les exigences en liquidités, la diversité des actifs (obligations corporatives, obligations gouvernementales ou actions), la valeur des fonds investis, les gains et les pertes en capital réalisés à la suite de transactions financières.
- **Législation provinciale** : la législation varie selon les provinces créant différentes contraintes liées aux options d'investissement, aux conditions d'investissement et aux cotes de crédit.

## Particularités de Montréal

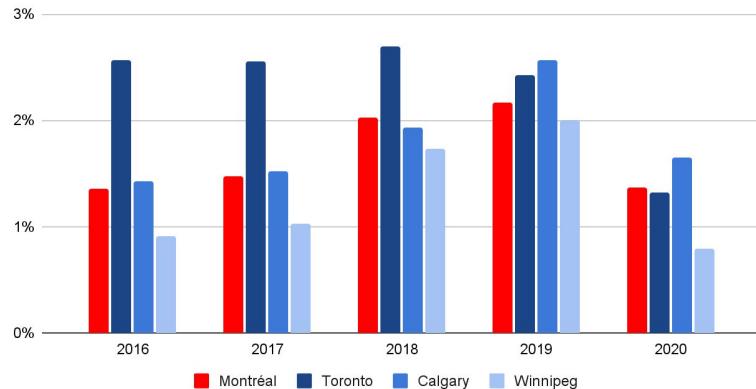
- Le portefeuille de la Ville de Montréal est principalement composé de placements à court terme ayant une échéance de moins d'un an. Ce portefeuille est géré exclusivement à l'interne. La Loi sur les cités et villes ne permet pas aux municipalités québécoises de détenir des placements de plus de cinq ans.
- Les placements contenus dans ce portefeuille sont constitués d'acceptations bancaires, de billets de dépôt au porteur et de certificats de dépôt. La Ville achète aussi des billets de dépôt de premier rang et des billets à taux flottants d'institutions bancaires canadiennes et étrangères approuvées. La Ville peut également détenir dans ce portefeuille des obligations gouvernementales, municipales ou d'institutions apparentées.
- Les données présentées ici ne concernent que le portefeuille de la Ville de Montréal et excluent donc ses organismes contrôlés comme la Société de transport de Montréal.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine de la gestion des investissements.

# Taux de rendement réalisé sur le portefeuille de placements géré à l'interne

Cet indicateur mesure les revenus totaux réalisés sur le portefeuille global de placements géré à l'interne par rapport à la valeur comptable moyenne ajustée de ce portefeuille. Les placements du fonds d'amortissement utilisés pour le remboursement de la dette ne sont pas considérés dans cet indicateur.



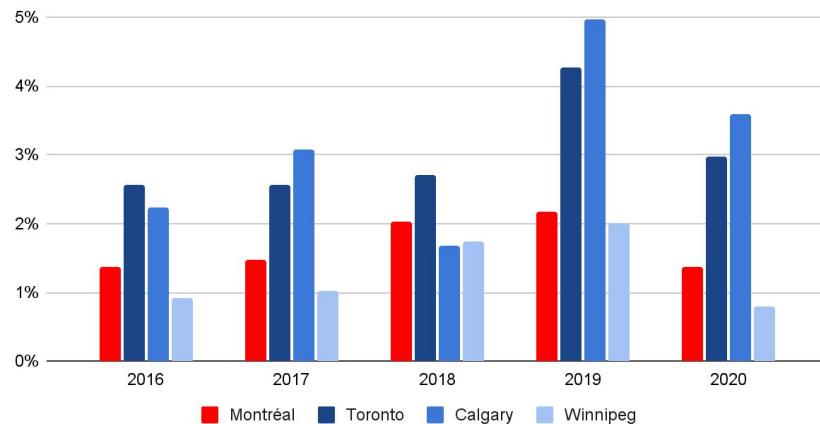
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	1,36%	2,57%	1,43%	0,91%	1,40%
2017	1,47%	2,56%	1,52%	1,03%	1,49%
2018	2,03%	2,70%	1,93%	1,73%	1,98%
2019	2,17%	2,43%	2,57%	2,00%	2,30%
2020	1,37%	1,32%	1,65%	0,79%	1,35%

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- La pandémie qui a frappé en début 2020 et qui a obligé les banques centrales à travers le monde à abaisser leurs taux directeurs pour stimuler l'économie et empêcher une grande dépression. La banque centrale canadienne a abaissé son taux directeur de 1,5 %, le faisant passer de 1,75 % à 0,25 % en mars 2020. Ceci a eu pour effet de réduire le rendement des placements et des comptes à haut rendement de la Ville qui sont principalement des placements très liquides à court terme, donc sensibles au taux directeur de la banque centrale canadienne.

# Taux de rendement réalisé sur le portefeuille global de placements

Cet indicateur mesure les revenus totaux réalisés sur le portefeuille global de placements par rapport à la valeur comptable moyenne ajustée du portefeuille. Les placements du fonds d'amortissement utilisés pour le remboursement de la dette ne sont pas considérés dans cet indicateur.



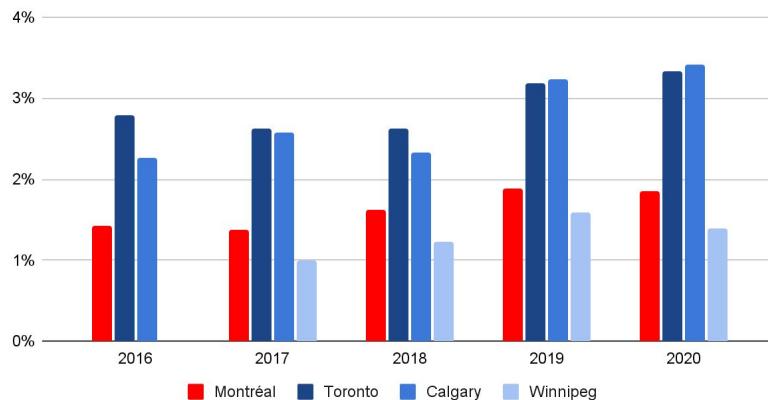
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	1,36%	2,57%	2,24%	0,91%	1,80%
2017	1,47%	2,56%	3,07%	1,03%	2,01%
2018	2,03%	2,70%	1,67%	1,73%	1,88%
2019	2,17%	4,27%	4,96%	2,00%	3,22%
2020	1,37%	2,97%	3,58%	0,79%	2,17%

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- La pandémie qui a frappé en début 2020 et qui a obligé les banques centrales à travers le monde à abaisser leurs taux directeurs pour stimuler l'économie et empêcher une grande dépression. La banque centrale canadienne a abaissé son taux directeur de 1,5 %, le faisant passer de 1,75 % à 0,25 % en mars 2020. Ceci a eu pour effet de réduire le rendement des placements et des comptes à haut rendement de la Ville qui sont principalement des placements très liquides à court terme, donc sensibles au taux directeur de la banque centrale canadienne.

# Taux de rendement réalisé sur le portefeuille global de placements selon la valeur historique

Cet indicateur mesure les revenus totaux réalisés sur le portefeuille global de placements par rapport à la valeur historique. Les placements du fonds d'amortissement utilisés pour le remboursement de la dette ne sont pas considérés dans cet indicateur.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	1,42%	2,79%	2,26%	2,26%	2,26%
2017	1,37%	2,62%	2,58%	1,00%	1,98%
2018	1,62%	2,63%	2,33%	1,22%	1,97%
2019	1,89%	3,18%	3,23%	1,59%	2,53%
2020	1,86%	3,33%	3,41%	1,40%	2,59%

# Gestion des matières résiduelles

Dans une perspective de développement durable, ces activités sont constituées notamment de la promotion et du contrôle de la qualité du milieu physique ainsi que de la gestion responsable des matières résiduelles et des ressources sur le territoire. C'est notamment grâce au Plan directeur de gestion des matières résiduelles que se concrétisera l'amélioration de la qualité du cadre de vie des citoyen.ne.s.

# Gestion des matières résiduelles

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Efforts de valorisation** : la nature et l'étendue des efforts de valorisation se reflètent dans l'application des programmes mis de l'avant par chaque municipalité, par le type et par les quantités de matières résiduelles incluses dans ces programmes de collecte. La nature et l'étendue des efforts de valorisation varient d'une municipalité à l'autre et influencent les activités du traitement et de l'enfouissement des déchets.
- **Conception des programmes et niveaux de services** : les différents niveaux de services et de standards sont attribuables en partie à des considérations d'ordre budgétaire, à l'âge des équipements et des infrastructures, à la fréquence des collectes, aux heures d'exploitation, au nombre d'occupant.e.s par logement, à la proportion des client.e.s résidentiel.le.s, institutionnel.le.s, commerciaux.ales et industriel.le.s, à la planification des collectes en une seule ou en plusieurs vagues, à la composition des matières résiduelles à traiter, à la limite des contenants et aux programmes spéciaux.
- **Sites** : le nombre de sites d'enfouissement actifs, l'état des sols de ces sites et aux alentours ainsi que le nombre de sites fermés à entretenir.

## Particularités de Montréal

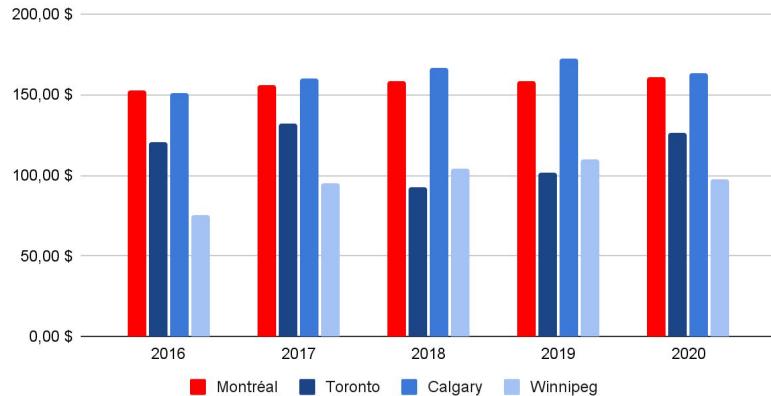
- Il est impossible pour la Ville de Montréal de différencier les quantités de matières résiduelles provenant du secteur résidentiel de celles qui proviennent des industries, des commerces et des institutions (ICI) desservies par les services municipaux. Ainsi, les tonnages de matières résiduelles provenant des ICI sont assimilables en nature au secteur résidentiel et sont inclus dans le calcul de l'indicateur.
- La collecte des résidus alimentaires ou mélangés a été implantée graduellement à Montréal sur une période de quatre ans (2015-2019) afin que tous les immeubles de huit logements et moins ainsi que certains immeubles de neuf logements et plus soient desservis lors de la mise en exploitation des centres de traitement des matières organiques (prévue en 2021 pour le centre de compostage et en 2022 pour le centre de biométhanisation).
- Les sept écocentres de l'agglomération de Montréal sont des dépôts pour la récupération et le réemploi des matières résiduelles ouverts à toute la population de l'île de Montréal.

## Éléments extraordinaire

- La pandémie de la COVID-19 n'a pas eu d'impact significatif sur les résultats des indicateurs du domaine de la gestion des matières résiduelles.

## Coût total pour la collecte des ordures ménagères en bordure de rue par tonne

Cet indicateur considère les coûts relatifs à la collecte et au transport des ordures ménagères déposées en bordure de rue. Sont considérés les contrats octroyés à des fournisseur.euse.s et la collecte effectuée en régie. Le coût total présenté intègre de surcroît l'amortissement et les coûts du soutien aux activités de l'indicateur.



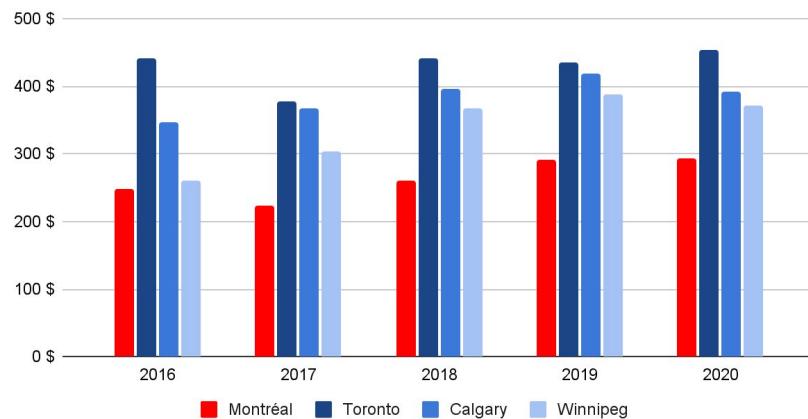
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	152,51 \$	120,83 \$	150,68 \$	75,32 \$	135,76 \$
2017	156,15 \$	131,80 \$	160,02 \$	95,36 \$	143,98 \$
2018	158,15 \$	92,53 \$	166,54 \$	104,36 \$	131,25 \$
2019	158,07 \$	101,73 \$	172,65 \$	109,75 \$	133,91 \$
2020	160,96 \$	126,38 \$	163,03 \$	97,82 \$	143,67 \$

Le résultat de Montréal est supérieur à la médiane et s'explique en partie par :

- Le renouvellement d'un certain nombre de contrats en novembre 2020, ce qui a actualisé les coûts des collectes visées et reflète les nouveaux prix du marché;
- Un contexte de marché défavorable à Montréal depuis plusieurs années en raison de la faible concurrence;
- Des modalités de collecte difficiles sur le territoire, notamment une circulation lourde et une modification des lieux de livraison.

# Coût total pour la valorisation des matières résiduelles par tonne

Cet indicateur tient compte des coûts liés aux activités de valorisation suivantes : la collecte, le transport et le traitement (tri et conditionnement) des matières résiduelles détournées de l'enfouissement. Le coût total présenté intègre de surcroît l'amortissement et les coûts du soutien aux activités de l'indicateur.



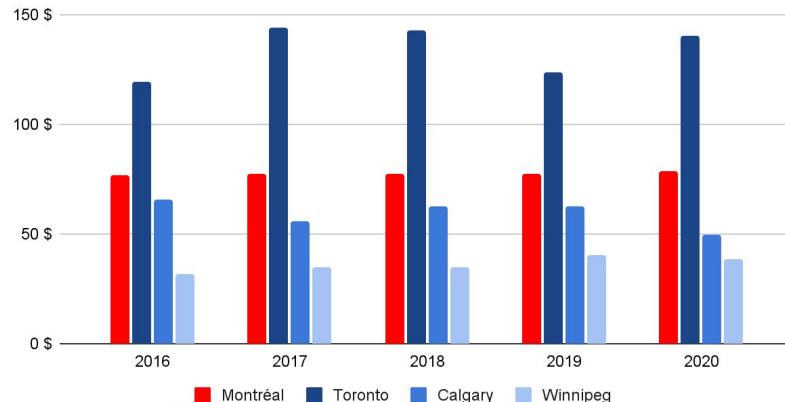
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	248,53 \$	442,04 \$	346,37 \$	260,11 \$	303,24 \$
2017	224,02 \$	378,34 \$	367,94 \$	302,81 \$	335,38 \$
2018	261,12 \$	440,86 \$	395,56 \$	367,75 \$	381,66 \$
2019	290,45 \$	435,33 \$	419,02 \$	387,55 \$	403,29 \$
2020	293,75 \$	454,06 \$	392,06 \$	370,45 \$	381,26 \$

Le résultat de Montréal est inférieur à la médiane et s'explique en partie par :

- Le fait que Montréal octroie des contrats pour les collectes et le traitement de la matière auprès de fournisseur.euse.s privé.e.s selon la méthode du.de la plus bas.se soumissionnaire, sans critères techniques liés à la performance. Les installations de traitement des matières résiduelles qui sont à contrat avec la Ville doivent néanmoins respecter des standards de qualité des matières et de traçabilité;
- Le fait que la Ville doive mettre en fonction deux nouveaux centres municipaux de traitement de matières organiques, soit un centre de compostage en bâtiment fermé et un centre de biométhanisation.

# Coût total pour l'élimination des matières résiduelles par tonne

Cet indicateur tient compte des coûts liés à l'élimination des déchets domestiques et de toute autre matière destinée à l'élimination (par exemple : les matériaux secs) par tonne de matières résiduelles éliminées. Les coûts et les quantités de matières pris en charge par les écocentres sont exclus du calcul de l'indicateur. Le coût total présenté intègre de surcroît l'amortissement et les coûts du soutien aux activités de l'indicateur.



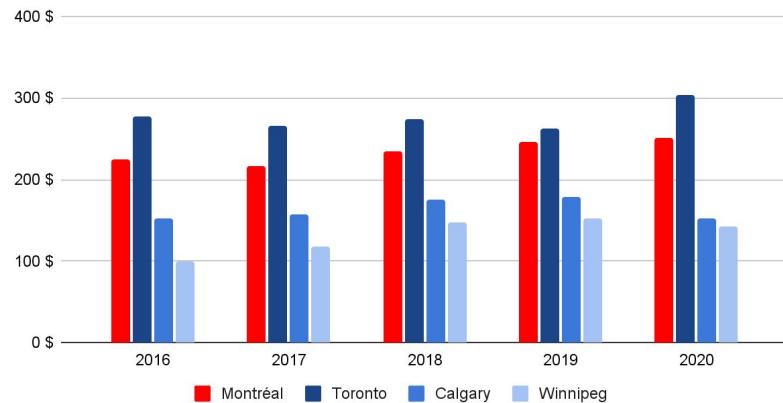
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	76,74 \$	119,61 \$	65,76 \$	31,95 \$	71,25 \$
2017	77,29 \$	144,37 \$	55,69 \$	34,90 \$	66,49 \$
2018	77,62 \$	142,93 \$	62,89 \$	34,76 \$	70,25 \$
2019	77,21 \$	124,04 \$	62,75 \$	40,75 \$	69,98 \$
2020	78,88 \$	140,63 \$	49,60 \$	38,36 \$	64,24 \$

Le résultat de Montréal est supérieur à la médiane et s'explique en partie par :

- Un contexte de marché défavorable à Montréal en raison de la faible concurrence;
- Des modalités de collecte difficiles sur le territoire, notamment une circulation lourde et une modification des lieux d'élimination;
- Une capacité limitée pour l'élimination des matières dans la région métropolitaine, ce qui a un impact financier direct sur la prise en charge des matières résiduelles de la Ville de Montréal.

# Coûts d'exploitation par tonne de matières résiduelles – Toutes les catégories de propriétés

Cet indicateur tient compte des coûts liés aux activités de collecte des ordures ménagères, de traitement et de récupération des matières résiduelles.



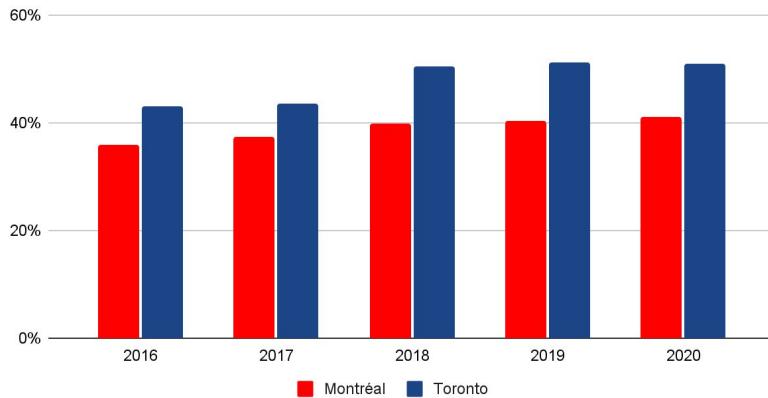
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	224,48 \$	276,89 \$	152,82 \$	100,50 \$	188,65 \$
2017	216,63 \$	266,39 \$	157,88 \$	118,65 \$	187,26 \$
2018	233,99 \$	274,66 \$	175,99 \$	146,68 \$	204,99 \$
2019	245,42 \$	262,03 \$	179,35 \$	152,71 \$	212,38 \$
2020	251,66 \$	302,89 \$	152,99 \$	142,32 \$	202,33 \$

Le résultat de Montréal est supérieur à la médiane et s'explique en partie par :

- L'augmentation des quantités d'ordures ménagères éliminées;
- Une offre de service élargie, notamment des collectes en bordure de rue de résidus de construction, de rénovation et de démolition avec des fréquences variables selon les arrondissements;
- Le réseau des sept écocentres qui a été en service pendant la pandémie;
- Le nouveau centre de tri des matières recyclables;
- L'augmentation du nombre de professionnel.le.s assigné.e.s à la planification de la gestion des matières résiduelles au Service de l'environnement.

## Pourcentage des déchets solides réacheminés pour la valorisation

Cet indicateur, à la fois du REMC et du MAMH, mesure le tonnage des matières résiduelles détournées de l'enfouissement comparativement au tonnage total des déchets domestiques générés, représenté par la somme des matières résiduelles détournées de l'enfouissement et des matières résiduelles éliminées.



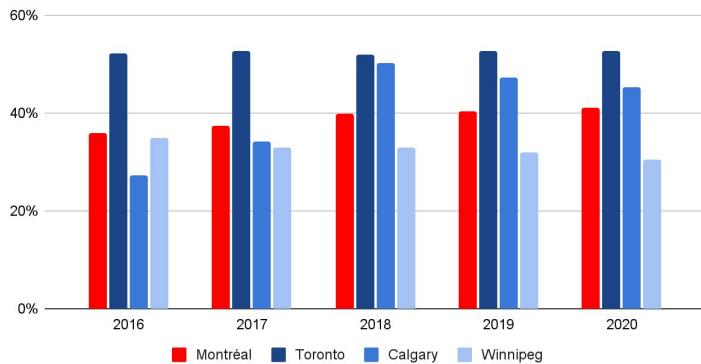
	Montréal	Toronto	Médiane
2016	35,88%	43,10%	39,49%
2017	37,47%	43,60%	40,54%
2018	39,83%	50,50%	45,16%
2019	40,37%	51,10%	45,73%
2020	41,17%	51,00%	46,09%

# Pourcentage des matières résiduelles résidentielles détournées de l'enfouissement

Cet indicateur mesure le tonnage des matières résiduelles détournées de l'enfouissement comparativement au tonnage total des matières résiduelles générées. Il représente la somme des matières résiduelles détournées de l'enfouissement et des matières résiduelles éliminées.

Les matières résiduelles détournées de l'enfouissement (ou « valorisées ») représentent la quantité totale de matières résiduelles recueillies par les collectes de matières recyclables et organiques, de résidus domestiques dangereux, de résidus de construction, de rénovation et de démolition ainsi que de résidus encombrants. L'indicateur inclut également les matières résiduelles déposées dans les écocentres par les citoyen.ne.s.

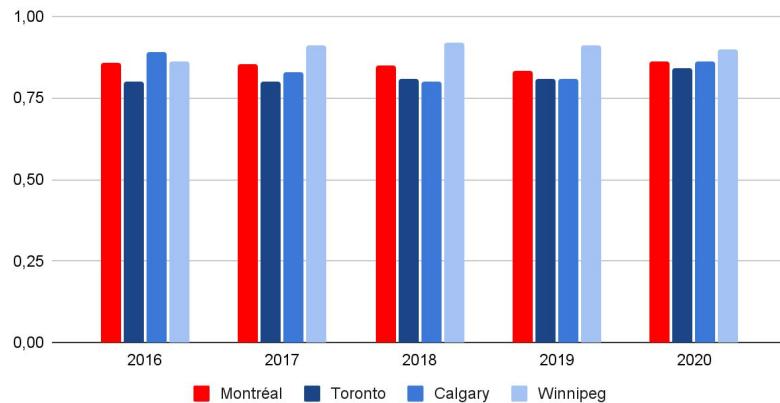
On entend par matières résiduelles éliminées l'ensemble des ordures ménagères et des rejets de valorisation qui sont enfouis.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	35,88%	52,10%	27,20%	34,90%	35,39%
2017	37,47%	52,70%	34,30%	32,90%	35,89%
2018	39,83%	51,90%	50,30%	33,00%	45,06%
2019	40,37%	52,80%	47,30%	31,90%	43,83%
2020	41,17%	52,70%	45,40%	30,40%	43,29%

# Quantité de matières résiduelles résidentielles générées par logement

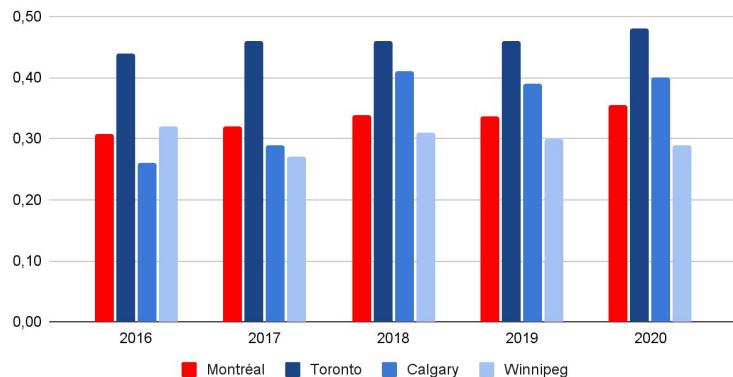
Cet indicateur mesure le tonnage des matières résiduelles générées, représenté par la somme des matières résiduelles détournées de l'enfouissement et des matières résiduelles éliminées.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,86	0,80	0,89	0,86	0,86
2017	0,86	0,80	0,83	0,91	0,84
2018	0,85	0,81	0,80	0,92	0,83
2019	0,83	0,81	0,81	0,91	0,82
2020	0,86	0,84	0,86	0,90	0,86

# Quantité de matières résiduelles résidentielles valorisées par logement

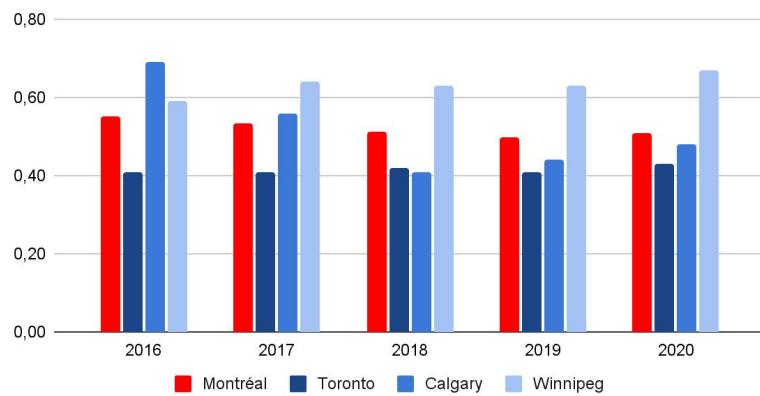
Cet indicateur mesure le tonnage des matières résiduelles détournées de l'enfouissement (ou « valorisées »). Les matières résiduelles valorisées représentent la quantité totale de matières résiduelles recueillies par les collectes de matières recyclables et organiques, de résidus domestiques dangereux, de résidus de construction, de rénovation et de démolition ainsi que de résidus encombrants. L'indicateur inclut également les matières résiduelles déposées dans les écocentres par les citoyen.ne.s.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,31	0,44	0,26	0,32	0,31
2017	0,32	0,46	0,29	0,27	0,31
2018	0,34	0,46	0,41	0,31	0,37
2019	0,34	0,46	0,39	0,30	0,36
2020	0,35	0,48	0,40	0,29	0,38

# Quantité de matières résiduelles résidentielles éliminées par logement

On entend par matières résiduelles éliminées l'ensemble des ordures ménagères et des rejets de valorisation qui sont enfouis. L'élimination par enfouissement consiste à compacter les ordures ménagères par couches et à les recouvrir dans un milieu limitant les risques de contamination. Les matières résiduelles éliminées n'ont donc pas fait l'objet d'une collecte de matières recyclables et organiques, de résidus domestiques dangereux, de résidus de construction, de rénovation et de démolition ainsi que de résidus encombrants.

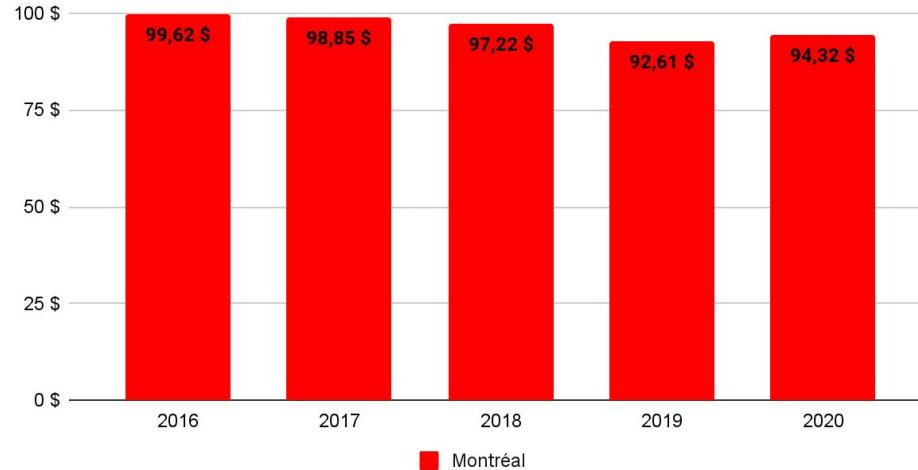


	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,55	0,41	0,69	0,59	0,57
2017	0,53	0,41	0,56	0,64	0,55
2018	0,51	0,42	0,41	0,63	0,47
2019	0,50	0,41	0,44	0,63	0,47
2020	0,51	0,43	0,48	0,67	0,49

## Coût de la collecte des déchets domestiques et assimilés par porte (incluant l'amortissement)

Cet indicateur du MAMH mesure les coûts liés aux activités suivantes : la collecte, le transport et l'élimination des déchets domestiques et de toute autre matière destinée à l'élimination (déchets assimilés) par porte, les collectes régulières des déchets à contrat et en régie ainsi que les frais d'élimination dans des sites privés.

Le coût de la collecte des déchets domestiques et assimilés par porte est constitué des coûts directs et de la charge d'amortissement desquels on déduit les services rendus (par exemple : revenus pour la vente de bacs à déchets roulants). Sont également inclus les coûts indirects de soutien administratif et technique.

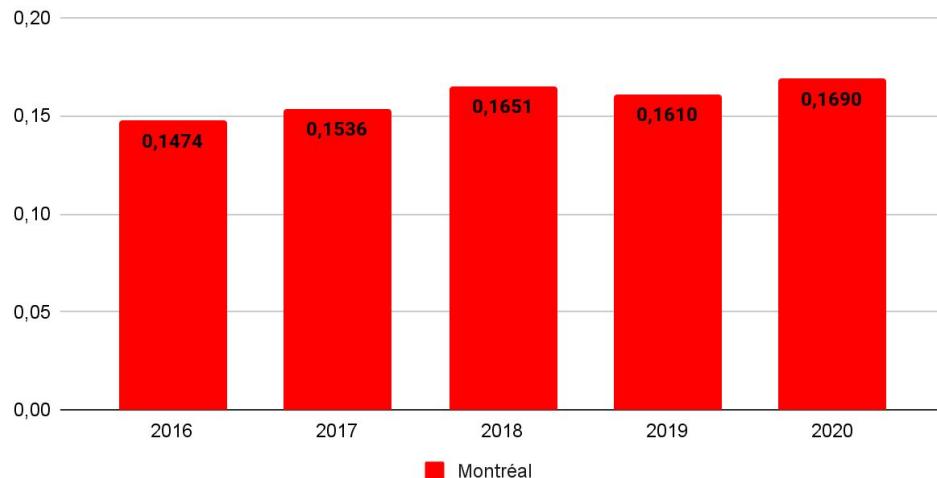


## Rendement moyen annuel de la collecte sélective

Cet indicateur du MAMH est défini par le nombre de tonnes métriques de matières recyclables (collecte sélective) collectées par habitant.e bénéficiant du service de la collecte sélective.

Le volume de matières recyclables utilisé dans le calcul de cet indicateur inclut principalement les contenants, les emballages, les imprimés et les journaux faits de matériaux souples ou rigides, dont le papier, le carton, le verre, le métal et le plastique. Les citoyen.ne.s participent à cette collecte sur une base volontaire.

La population de la Ville de Montréal utilisée pour le calcul de l'indicateur correspond à la valeur estimée par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) au 1<sup>er</sup> juillet de l'année de référence, tel que l'atteste le décret annuel du gouvernement provincial. Cette source a été choisie pour être arrimée à celle qui est utilisée pour produire le rapport financier annuel de la Ville.





# Gouvernance

La gouvernance et la direction générale font référence à la composante de l'organisation municipale responsable de la gouvernance de la Ville de Montréal, des orientations stratégiques et du leadership du personnel et du soutien de l'organisation.

# Gouvernance

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Conseil** : Les coûts sont plus élevés si les membres du conseil sont à temps plein versus à temps partiel. Les coûts sont également plus élevés au cours des années d'élections municipales.
- **Statut du gouvernement** : il s'agit des différents paliers de gouvernance municipale. Le statut de métropole exige une structure lourde, entre autres, pour la gestion des relations internationales.
- **Structure gouvernementale** : il s'agit des responsabilités relatives aux services rendus, comme la Cour municipale, l'imposition et la perception des taxes foncières, des taxes d'eau et pour les ordures, la gestion de certaines activités par des organismes contrôlés.
- **Structure organisationnelle** : les services administratifs centralisés versus décentralisés. Les structures internes sont variables, ce qui peut causer des différences méthodologiques de comptabilisation entre les villes.

## Particularités de Montréal

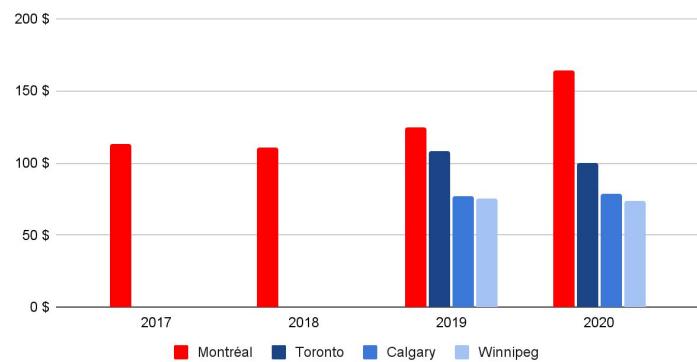
- La Ville de Montréal compte 19 arrondissements et offre des services sur l'ensemble du territoire de l'île de Montréal, pour les compétences d'agglomération, incluant les 15 villes reconstituées. La structure organisationnelle de la Ville de Montréal est complexe. Elle comporte les instances politiques, les services centraux, les arrondissements et l'agglomération.

## Éléments extraordinaires

- Il y a une disparité dans la présentation des coûts reliés à la pandémie entre les différentes villes du REMC.

# Coût total de l'administration générale par habitant.e

La gouvernance et la gestion organisationnelle regroupent les conseils municipaux et d'agglomération, le soutien aux instances politiques ainsi que les domaines suivants : la direction générale, le greffe, le.la contrôleur.euse général.e, l'inspecteur.rice général.e, les affaires juridiques, le.la vérificateur.rice général.e, les communications, l'évaluation foncière, les finances, les ressources humaines, la gestion et la planification immobilière, la concertation des arrondissements, l'approvisionnement et les relations internationales et gouvernementales.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2017	113,08 \$				113,08 \$
2018		110,92 \$			110,92 \$
2019			124,43 \$	77,00 \$	92,60 \$
2020	163,92 \$	100,22 \$	78,42 \$	73,97 \$	89,32 \$

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Les activités, en 2020, du centre de sécurité civile et d'autres activités en lien avec l'état d'urgence pour faire face à la pandémie de la COVID-19.

La tendance est en hausse et cette variation s'explique principalement par :

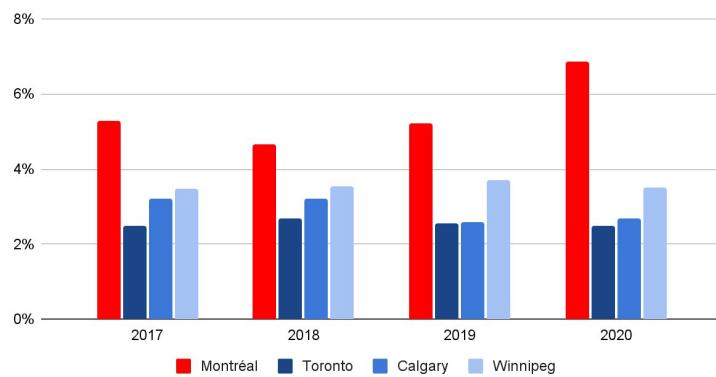
- Les activités, en 2020, du centre de sécurité civile et d'autres activités en lien avec l'état d'urgence pour faire face à la pandémie de la COVID-19;
- L'application des mesures d'urgence lors des inondations de 2019.

Le résultat de Montréal est supérieur à la médiane et s'explique en partie par :

- La structure organisationnelle complexe de la Ville décrite à la section «Particularités de Montréal»;
- La disparité entre les villes dans la présentation des coûts liés aux mesures d'urgence. Certaines villes ont alloué ces coûts directement aux diverses activités affectées par la gestion de la pandémie, alors que Montréal présente les coûts des mesures d'urgence sous l'activité gouvernance dans le cadre de la présentation des résultats de REMC.

# Pourcentage des coûts totaux pour l'administration générale sur le total des dépenses municipales (fonctionnement)

Cet indicateur mesure les coûts relatifs à la gouvernance et à la gestion organisationnelle par rapport aux coûts municipaux.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2017	5,27%	2,50%	3,21%	3,46%	3,34%
2018	4,65%	2,69%	3,20%	3,54%	3,37%
2019	5,21%	2,55%	2,58%	3,69%	3,14%
2020	6,85%	2,49%	2,68%	3,50%	3,09%

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Les activités, en 2020, du centre de sécurité civile et d'autres activités en lien avec l'état d'urgence pour faire face à la pandémie de la COVID-19.

La tendance est en hausse et cette variation s'explique principalement par :

- Les activités, en 2020, du centre de sécurité civile et d'autres activités en lien avec l'état d'urgence pour faire face à la pandémie de la COVID-19;
- L'application des mesures d'urgence lors des inondations de 2019.

Le résultat de Montréal est supérieur à la médiane et s'explique en partie par :

- La structure organisationnelle complexe de la Ville décrite à la section «Particularités de Montréal»;
- La disparité entre les villes dans la présentation des coûts liés aux mesures d'urgence. Certaines villes ont alloué ces coûts directement aux diverses activités affectées par la gestion de la pandémie, alors que Montréal présente les coûts des mesures d'urgence sous l'activité gouvernance dans le cadre de la présentation des résultats de REMC.

# Greffe



Le bureau du greffier est responsable de diverses fonctions corporatives, administratives et législatives et de la coordination des demandes reçues en vertu de la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée.

# Greffé

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- Engagement des citoyen.ne.s : les modes d'interaction et de communication avec les citoyen.ne.s, de même que le niveau de confiance envers l'organisation municipale.
- Complexité des demandes : le type et le nombre de demandes (incluant des dossiers, des courriels, des messages texte), le nombre de tierces parties impliquées, l'implication de litiges, les requêtes pour les dossiers et les classeurs des politicien.ne.s.
- Éléments litigieux : toutes les municipalités comptent certaines situations critiques, pouvant mener à la controverse comme les grands projets de construction, l'élargissement des routes, la participation à des événements internationaux, etc.
- Nature des requêtes : requêtes de la part des médias, des groupes d'influence, des citoyen.ne.s et des entreprises.
- Type d'organisation : la taille, la structure administrative, la culture organisationnelle des demandeur.resse.s ainsi que l'importance de la formation accordée au personnel responsable du traitement des demandes.
- Climat politique : l'accès à l'information détenue par les élu.e.s comme les ordres du jour des rencontres.
- Pratiques et politiques : la préoccupation et l'attention de l'organisation quant aux demandes d'information, le nombre des politiques concernant l'ouverture et le partage fréquent de l'information.
- Protection de la vie privée : la tendance croissante des efforts requis dans le domaine privé.

## Particularités de Montréal

- Les demandes d'accès à l'information ne sont pas centralisées au Service du greffe de la Ville, les demandes concernant des documents relevant des arrondissements étant adressées aux secrétaires des arrondissements concernés.

Les demandes relevant de l'information policière sont acheminées au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM). Il en est de même pour les organisations paramunicipales. Ces demandes ne sont donc pas considérées dans le calcul de cet indicateur.

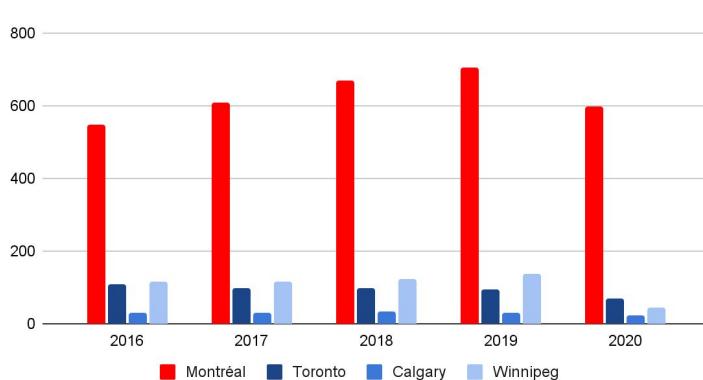
- Le responsable de l'accès à l'information à la Ville de Montréal traite les demandes visant l'ensemble des documents. Par exemple, les rapports d'intervention du Service de sécurité incendie, les dossiers de permis de construction et les études environnementales sont remis par le responsable de l'accès à l'information. Pour d'autres villes, ces documents sont remis directement par les services municipaux et ne sont donc pas comptabilisés comme une demande d'accès à l'information. Cette situation explique en grande partie le nombre élevé de demandes à Montréal.
- La diffusion proactive influence le nombre de demandes d'accès à l'information. La publication grandissante d'informations sur le portail Internet de la Ville de Montréal, notamment l'information financière et celle sur les contrats octroyés, ainsi que les données ouvertes et le libre accès aux archives de la Ville sont des mesures déjà mises en place pour favoriser l'accès à l'information municipale.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine du greffe.

# Nombre de demandes d'accès à l'information pour 100 000 habitant.e.s

Cet indicateur recense le nombre de demandes d'accès à l'information reçues en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Les demandes relevant du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et des organisations paramunicipales sont exclues du dénombrement. En vertu de cette loi, une personne peut demander d'avoir accès à un document produit ou à un document personnel la concernant que détient la Ville de Montréal ou l'un de ses arrondissements.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	546,55	110,03	31,57	116,23	113,13
2017	607,75	99,49	30,01	114,61	107,05
2018	669,64	97,63	33,22	121,67	109,65
2019	706,50	93,97	29,32	137,32	115,65
2020	597,63	68,06	23,19	44,46	56,26

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

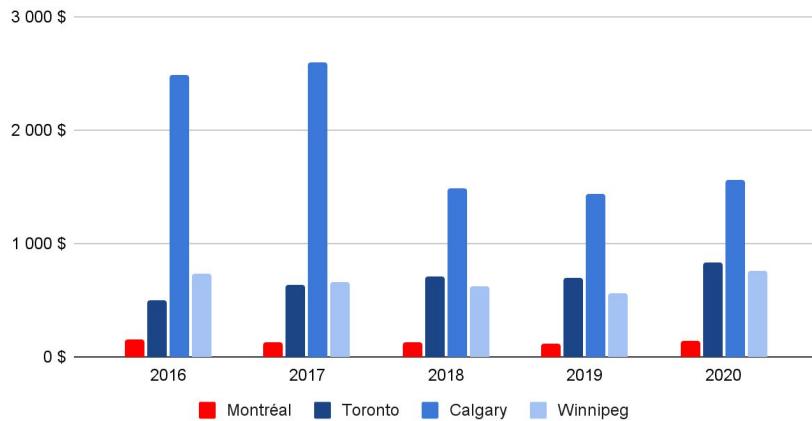
- Une baisse des demandes d'accès en période de pandémie (COVID-19).

L'indicateur est supérieur à la médiane, ce qui s'explique principalement par :

- Le fait que le.la responsable de l'accès à l'information à la Ville de Montréal traite les demandes visant l'ensemble des documents. Par exemple, les rapports d'intervention du Service de sécurité incendie, les dossiers de permis de construction et les études environnementales sont remis par le.la responsable de l'accès à l'information. Pour d'autres villes, ces documents sont remis directement par les services municipaux et ne sont donc pas comptabilisés comme une demande d'accès à l'information. Cette situation explique en grande partie le nombre élevé de demandes à Montréal.

# Coûts directs par demande du programme d'accès à l'information

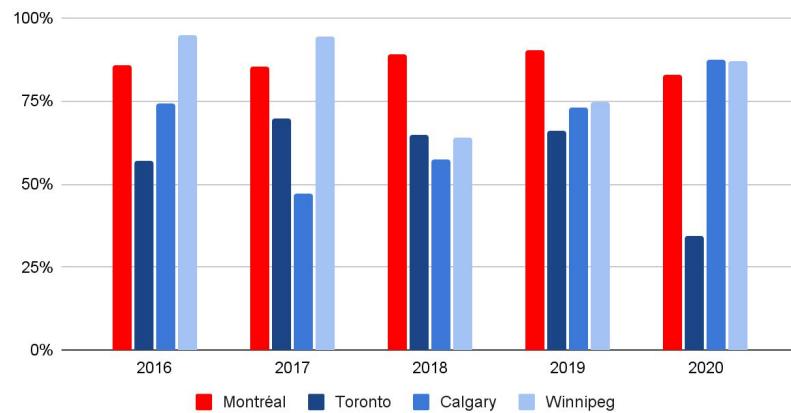
Cet indicateur tient compte des coûts relatifs au traitement des demandes d'accès à l'information. Sont exclus les coûts des activités rattachées à la tenue des dossiers et à l'archivage, de même que les coûts des activités de soutien aux conseils et aux comités.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	157,08 \$	506,00 \$	2 489,00 \$	738,00 \$	622,00 \$
2017	133,29 \$	641,00 \$	2 595,00 \$	662,00 \$	651,50 \$
2018	129,00 \$	717,00 \$	1 485,00 \$	628,00 \$	672,50 \$
2019	120,40 \$	696,00 \$	1 436,00 \$	566,00 \$	631,00 \$
2020	147,48 \$	829,00 \$	1 564,00 \$	756,00 \$	792,50 \$

# Pourcentage des demandes d'accès à l'information, incluant les prolongations, traitées dans les délais prescrits

Cet indicateur recense le nombre de demandes d'accès à l'information, incluant les prolongations, traitées dans les délais prescrits. En principe, le.la greffier.ère ou le.la secrétaire d'arrondissement dispose d'un maximum de 20 jours ouvrables pour répondre à une demande. Toutefois, ce délai peut être prolongé de 10 jours, si cela est nécessaire et à la condition d'en aviser le.la demandeur.resse par écrit.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	85,71%	57,00%	74,10%	95,00%	79,90%
2017	85,25%	69,80%	47,10%	94,60%	77,53%
2018	89,02%	64,80%	57,50%	63,90%	64,35%
2019	90,43%	66,00%	73,20%	74,50%	73,85%
2020	82,96%	34,40%	87,50%	87,10%	85,03%



# Gestion immobilière

La gestion immobilière c'est, notamment, le fait de rendre disponibles les immeubles dont ont besoin les unités administratives de la Ville de Montréal pour remplir leur mission respective. C'est aussi une gestion intégrée et optimale du parc immobilier de la Ville, incluant les transactions.

# Gestion immobilière

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Structure organisationnelle** : le degré de centralisation des services responsables de la gestion des installations municipales ainsi que l'externalisation des activités peuvent influencer les résultats.
- **Parc immobilier** : il existe une grande variété de bâtiments et d'installations dans chaque municipalité, en ce qui concerne la taille, l'âge et l'usage. La composition et la nature du parc immobilier ont un impact sur le coût au pied carré.
- **Politique de capitalisation** : les seuils de capitalisation des dépenses diffèrent selon les municipalités. Ainsi, une municipalité pourrait considérer qu'une activité relève du budget de fonctionnement tandis qu'une autre pourrait considérer que cette même activité est capitalisée.

## Particularités de Montréal

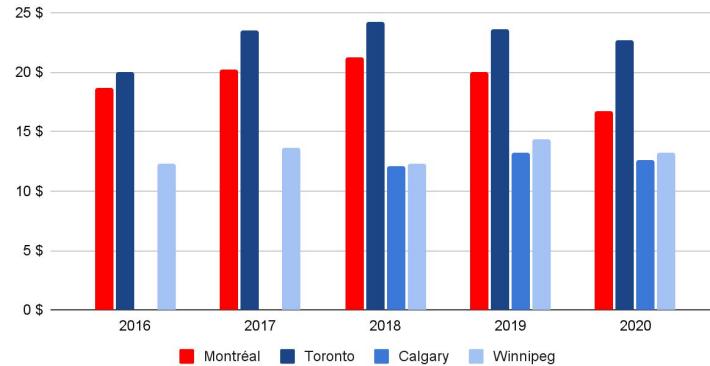
- Bien que la Ville de Montréal dispose de 19 bureaux d'arrondissement dans lesquels siègent les conseils d'arrondissement, seul l'hôtel de ville de Montréal a été retenu aux fins du calcul. Cette décision permet d'assurer une comparaison plus juste avec les autres villes membres du Réseau d'étalonnage municipal du Canada (REMC) qui incluent uniquement le bâtiment principal.
- Les compteurs d'énergie qui alimentent l'hôtel de ville de Montréal sont aussi utilisés pour des bâtiments voisins qui ont des systèmes de chauffage variés. La répartition de l'énergie entre chaque bâtiment constitue de ce fait un défi et la consommation d'énergie a été pour cette raison estimée en fonction de la superficie et des particularités de chaque bâtiment.
- La superficie établie par la Ville de Montréal inclut l'ensemble des bâtiments possédés ou loués par la municipalité, soit les bâtiments administratifs, les bibliothèques, les centres sportifs, les chalets de parc, les garages municipaux, les musées, mais également les abris, les entrepôts, les patinoires, les jeux d'eau, etc. Elle exclut toutefois les bâtiments appartenant aux organismes paramunicipaux de la Ville comme la Société de transport de Montréal, l'Office municipal d'habitation de Montréal ou la Société du parc Jean-Drapeau, ces organismes étant autonomes dans leur gestion immobilière.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 n'a pas eu d'impact significatif sur les résultats des indicateurs du domaine de la gestion des immeubles.

## Coûts directs totaux de l'exploitation des bâtiments de l'administration centrale par pied carré

Cet indicateur tient compte des activités suivantes : la réparation et l'entretien interne et externe des installations, la surveillance et la sécurité du bâtiment ainsi que les frais de services publics (ex. : électricité). Il intègre de surcroît l'amortissement.



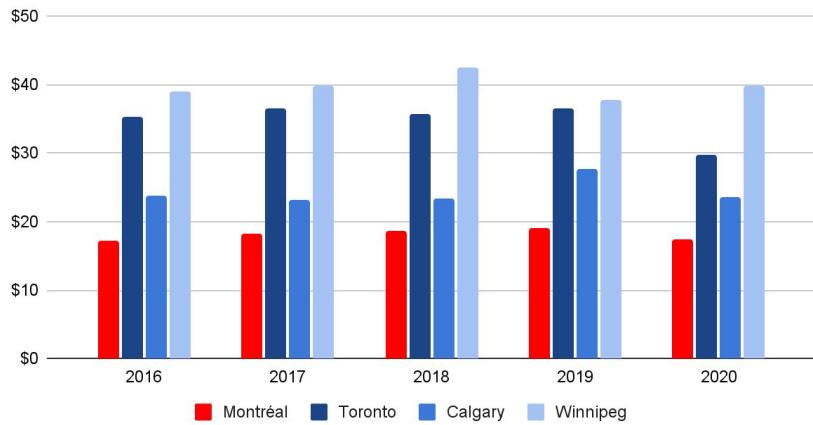
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	18,68 \$	20,04 \$		12,32 \$	18,68 \$
2017	20,21 \$	23,45 \$		13,66 \$	20,21 \$
2018	21,26 \$	24,19 \$		12,06 \$	16,77 \$
2019	20,03 \$	23,60 \$		13,25 \$	17,17 \$
2020	16,69 \$	22,65 \$		12,58 \$	14,94 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait que l'édifice Lucien-Saulnier (édifice utilisé temporairement par l'administration pendant les rénovations de l'hôtel de ville) est en meilleur état que ne l'était l'hôtel de ville (en rénovation).

# Consommation d'énergie de l'administration centrale par pied carré

Cet indicateur tient compte de la consommation d'électricité, de la consommation de gaz naturel et de la consommation de mazout en kilowatt-heure (kWh).



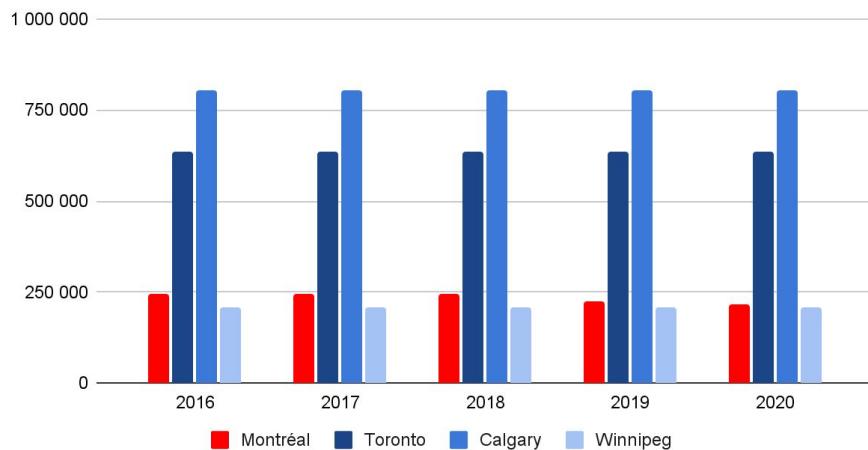
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	17,29 \$	35,20 \$	23,70 \$	39,00 \$	29,45 \$
2017	18,25 \$	36,60 \$	23,10 \$	39,80 \$	29,85 \$
2018	18,58 \$	35,60 \$	23,40 \$	42,50 \$	29,50 \$
2019	19,13 \$	36,50 \$	27,70 \$	37,80 \$	32,10 \$
2020	17,37 \$	29,70 \$	23,60 \$	39,80 \$	26,65 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- La baisse du coût énergétique de l'édifice Lucien-Saulnier qui est moins énergivore que ne l'est l'hôtel de ville.

# Superficie des bâtiments de l'administration centrale

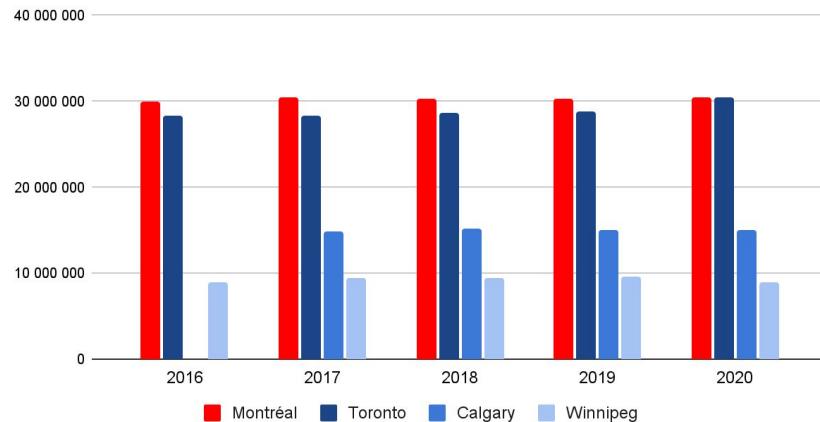
Cet indicateur correspond à la superficie brute, sous-sol compris, des bâtiments de l'administration centrale exprimée en pied carré (pi2). Les mesures sont prises de la face extérieure d'un bâtiment sans tenir compte des corniches, des pilastres et des contreforts qui s'étendent au-delà des murs. Pour leur part, les mesures de l'aire du sous-sol sont prises de la face extérieure du sous-sol ou des fondations.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	245 562	636 215	802 590	206 572	440 889
2017	245 562	636 215	802 591	206 572	440 889
2018	245 562	636 215	802 591	206 572	440 889
2019	225 239	636 215	802 591	206 572	430 727
2020	215 077	636 215	802 591	206 572	425 646

# Superficie des bâtiments municipaux

Cet indicateur correspond à la superficie brute, sous-sol compris, des bâtiments municipaux possédés ou loués, exprimée en pied carré (pi2). Il inclut les bâtiments des services centraux et ceux des arrondissements.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	30 015 207	28 304 669	8 973 653	28 304 669	
2017	30 393 941	28 306 510	14 811 659	9 505 678	21 559 085
2018	30 361 840	28 727 058	15 181 029	9 505 678	21 954 044
2019	30 361 840	28 886 425	15 090 178	9 567 500	21 988 302
2020	30 411 937	30 530 797	15 090 178	9 022 139	22 751 058

# Sécurité incendie

La sécurité incendie comprend les interventions d'urgence (incendies, urgences médicales, etc.) et les actions en prévention, en éducation et en sécurité civile.

# Sécurité incendie

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- Superficie, géographie et topographie.
- Congestion routière et distance à parcourir (emplacement des casernes, zones à couvrir, stratégies de déploiement).
- État des routes.
- **Densité de la population et degré d'urbanisation** : les municipalités qui se caractérisent par une densité de population importante sont susceptibles d'afficher des coûts élevés.
- **Gravité ou nature du risque** : le type de bâtiment et d'occupation du territoire a un impact sur la nature, sur le nombre et sur la typologie des véhicules d'urgence, de même que sur les stratégies de déploiement adoptées.

## Facteurs recensés par la Ville de Montréal

- Nombre de casernes et disponibilité des équipements appropriés et sécuritaires, convenablement entretenus et adéquatement dotés en personnel.

## Particularités de Montréal

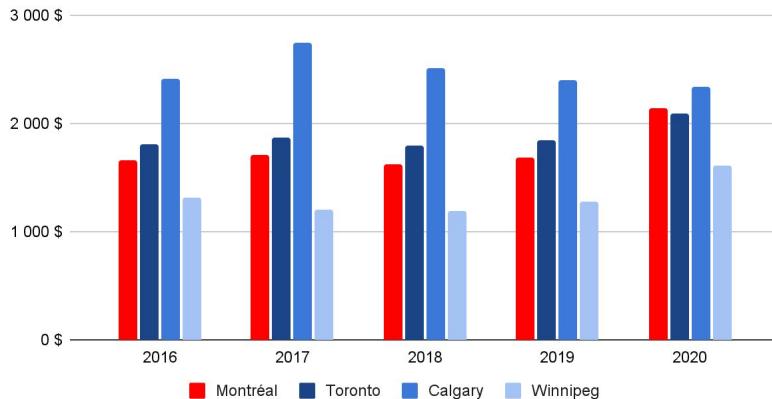
- Le Service de sécurité incendie de la Ville de Montréal (SIM) joue depuis 2009 le rôle de premier répondant pour la totalité de l'agglomération. L'implantation de ce programme a abouti à une augmentation très importante du nombre de sorties, mais seulement à une hausse modeste du budget du SIM. Le résultat était une baisse pour le coût par sortie. Approximativement 60 % des interventions du SIM sont maintenant des appels de type premier répondant.
- L'agglomération de Montréal se distingue par un niveau de risque d'incendie élevé qui est associé à la densité de son développement ainsi qu'à l'âge du patrimoine bâti dans de nombreux quartiers. Les temps d'acheminement rapides sont essentiels pour fournir un niveau de protection approprié pour le niveau de risque. Les objectifs de temps de réponse sont définis dans le schéma de couverture de risques d'incendie.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine de la sécurité incendie.

# Coût total du service des incendies par sortie de véhicule

Cet indicateur tient compte des activités suivantes : la lutte contre les incendies, la prévention et l'éducation en matière de sécurité incendie, les inspections et les interventions d'urgence.



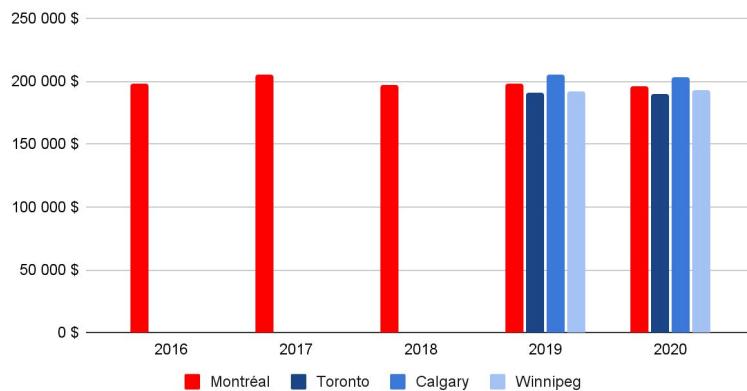
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	1 656 \$	1 804 \$	2 411 \$	1 313 \$	1 730 \$
2017	1 713 \$	1 871 \$	2 750 \$	1 207 \$	1 792 \$
2018	1 627 \$	1 802 \$	2 517 \$	1 191 \$	1 714 \$
2019	1 687 \$	1 846 \$	2 404 \$	1 278 \$	1 766 \$
2020	2 141 \$	2 092 \$	2 343 \$	1 608 \$	2 117 \$

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Une diminution des sorties de véhicules en 2020, principalement attribuable au délestage des appels premiers répondants (transférés temporairement à Urgence-santé pour une période de quatre mois) à la suite de la pandémie de COVID-19.

# Coût total du service des incendies pour 1 000 habitant.e.s

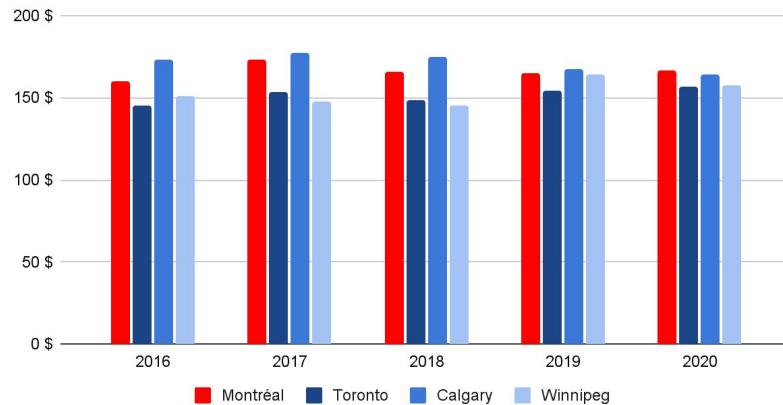
Cet indicateur tient compte des activités suivantes : la lutte contre les incendies, la prévention et l'éducation en matière de sécurité incendie, les inspections et les interventions d'urgence.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	197 547 \$				197 547 \$
2017	205 082 \$				205 082 \$
2018	196 727 \$				196 727 \$
2019	197 900 \$	191 144 \$	205 341 \$	191 355 \$	194 628 \$
2020	195 968 \$	190 213 \$	203 296 \$	193 103 \$	194 535 \$

# Massé salariale du service des incendies par habitant.e (zone urbaine)

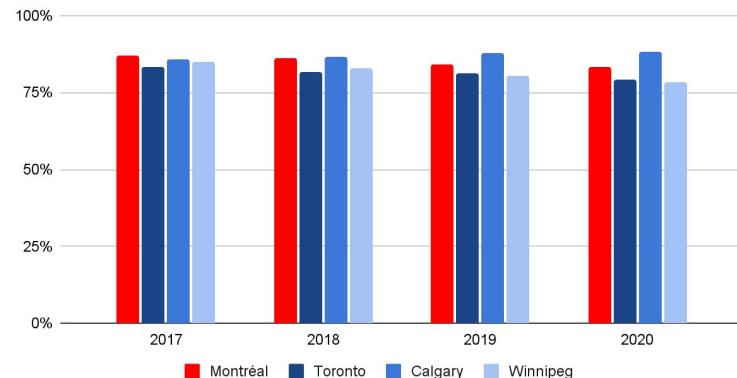
Cet indicateur tient compte de la masse salariale des activités suivantes : la lutte contre les incendies, la prévention et l'éducation en matière de sécurité incendie, les inspections et les interventions d'urgence.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	160,24 \$	144,95 \$	172,95 \$	150,80 \$	155,52 \$
2017	173,30 \$	153,69 \$	177,68 \$	147,73 \$	163,49 \$
2018	165,67 \$	148,93 \$	174,61 \$	145,58 \$	157,30 \$
2019	164,97 \$	154,02 \$	167,34 \$	163,92 \$	164,45 \$
2020	166,80 \$	156,97 \$	163,94 \$	157,67 \$	160,81 \$

## Pourcentage des réponses d'urgence conformes aux normes NFPA pour le temps de réponse total (urbain)

Cet indicateur mesure le temps de réponse total du service des incendies, soit le délai entre la réception de l'appel au centre des communications du service des incendies et l'arrivée sur les lieux au 90<sup>e</sup> percentile. Le temps de traitement et de transfert de l'appel par le 911 est par définition exclu. Le résultat visé est le 90<sup>e</sup> percentile, ce qui signifie que 90 % des appels d'urgence au service des incendies sont traités à l'intérieur de ce laps de temps (10 % des temps de réponse sont de fait supérieurs à ce délai).



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2017	87,06%	83,50%	85,70%	85,10%	85,40%
2018	86,30%	81,60%	86,70%	83,00%	84,65%
2019	84,27%	81,10%	88,00%	80,30%	82,68%
2020	83,40%	79,30%	88,10%	78,50%	81,35%

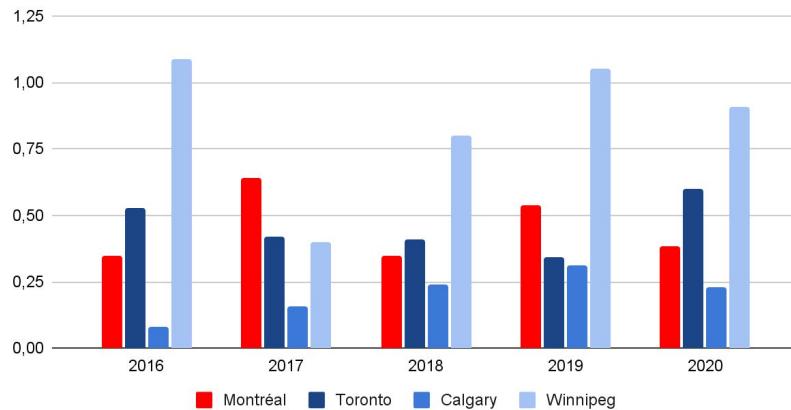
## Temps d'acheminement des pompier.ère.s au 90<sup>e</sup> percentile (zone urbaine)

Cet indicateur mesure le temps d'acheminement des pompier.ère.s, soit le délai entre la réception d'un appel à la caserne et l'arrivée sur les lieux au 90<sup>e</sup> percentile. Le 90<sup>e</sup> percentile signifie que 90 % des appels d'urgence au service des incendies sont traités à l'intérieur de ce laps de temps (10 % des acheminements sont supérieurs à ce délai). Le délai entre la réception d'un appel au 911 et l'envoi de l'appel à la caserne est par définition exclu.

	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0:06:16	0:06:28	0:06:52	0:06:57	0:06:40
2017	0:06:18	0:06:33	0:06:59	0:07:07	0:06:46
2018	0:06:20	0:06:43	0:06:51	0:07:16	0:06:47
2019	0:06:24	0:06:48	0:06:40	0:07:32	0:06:44
2020	0:06:26	0:06:55	0:06:19	0:07:46	0:06:41

# Nombre de décès liés à des incendies résidentiels pour 100 000 habitant.e.s (zones urbaine et rurale)

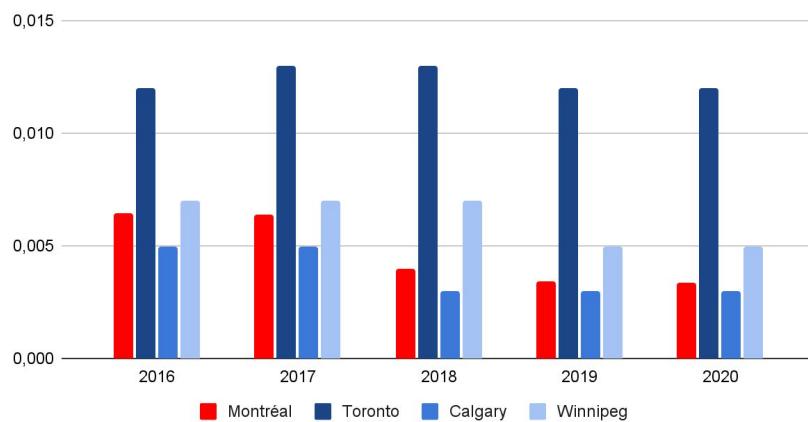
Cet indicateur recense le nombre de décès liés à des incendies résidentiels pour 100 000 habitant.e.s, à l'exclusion des pompier.ère.s en service.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,35	0,53	0,08	1,09	0,44
2017	0,64	0,42	0,16	0,40	0,41
2018	0,35	0,41	0,24	0,80	0,38
2019	0,54	0,34	0,31	1,05	0,44
2020	0,39	0,60	0,23	0,91	0,49

# Nombre d'employé.e.s affecté.e.s aux activités d'éducation pour 1 000 habitant.e.s (zone urbaine)

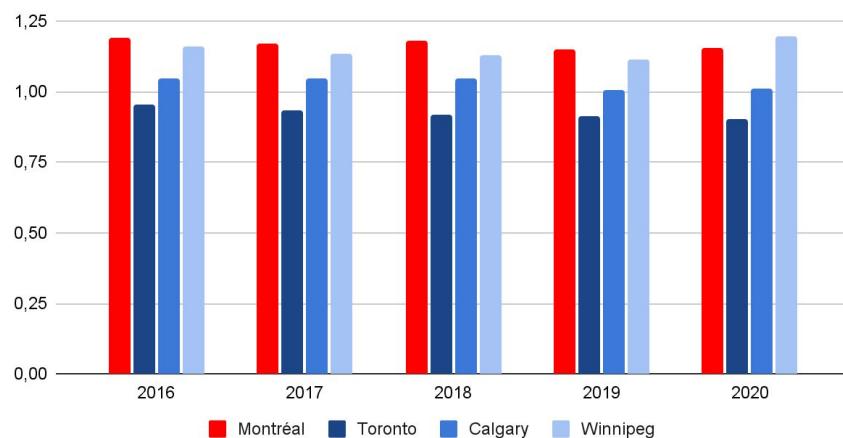
Cet indicateur recense le nombre d'employé.e.s affecté.e.s aux activités d'éducation du public pour 1 000 habitant.e.s. Le personnel administratif et les éventuel.le.s expert.e.s juridiques associé.e.s à cette activité sont exclu.e.s..



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,006	0,012	0,005	0,007	0,007
2017	0,006	0,013	0,005	0,007	0,007
2018	0,004	0,013	0,003	0,007	0,006
2019	0,003	0,012	0,003	0,005	0,004
2020	0,003	0,012	0,003	0,005	0,004

# Nombre d'employé.e.s affecté.e.s aux activités de lutte contre les incendies pour 1 000 habitant.e.s (zone urbaine)

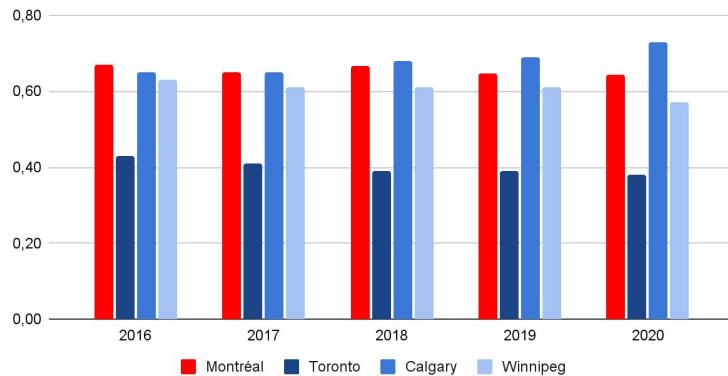
Cet indicateur recense le nombre d'employé.e.s affecté.e.s à la lutte contre les incendies pour 1 000 habitant.e.s.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	1,19	0,95	1,04	1,16	1,10
2017	1,17	0,94	1,04	1,14	1,09
2018	1,18	0,92	1,04	1,13	1,09
2019	1,15	0,92	1,01	1,11	1,06
2020	1,15	0,90	1,01	1,20	1,08

# Nombre d'heures de véhicules d'incendie en service dotés de personnel par habitant.e

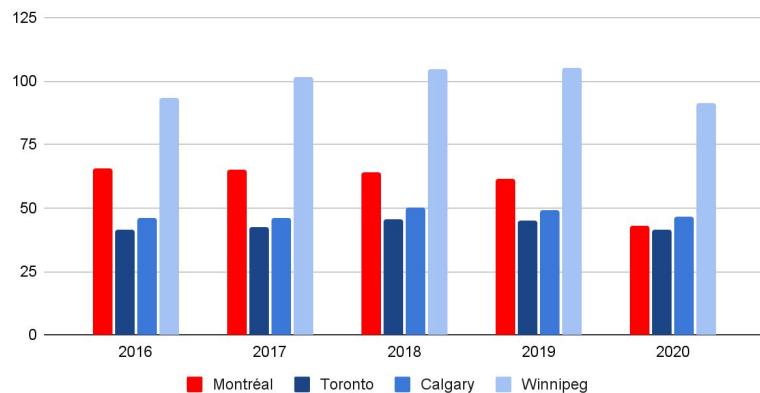
Cet indicateur mesure le nombre d'heures de véhicules d'incendie en service par habitant.e. Les véhicules en service font référence aux véhicules dotés de personnel sur une base 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et disponibles pour répondre aux appels d'urgence. Ils incluent les autopompes, les camions-échelles, les autopompes-échelles, les camions-citernes, les unités de sauvetage, les camions-citernes de sauvetage, les camions offrant l'assistance respiratoire, les véhicules consacrés aux matières dangereuses, les bateaux de lutte contre les incendies, le véhicule du chef.fe des opérations et du chef.fe de division des interventions ainsi que les camions de lutte contre les feux de broussailles.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,67	0,43	0,65	0,63	0,64
2017	0,65	0,41	0,65	0,61	0,63
2018	0,67	0,39	0,68	0,61	0,64
2019	0,65	0,39	0,69	0,61	0,63
2020	0,64	0,38	0,73	0,57	0,61

# Nombre d'interventions pour 1 000 habitant.e.s

Cet indicateur recense le nombre d'interventions menées par le service des incendies pour 1 000 habitant.e.s. Celles-ci peuvent avoir été menées à titre de premiers répondants.



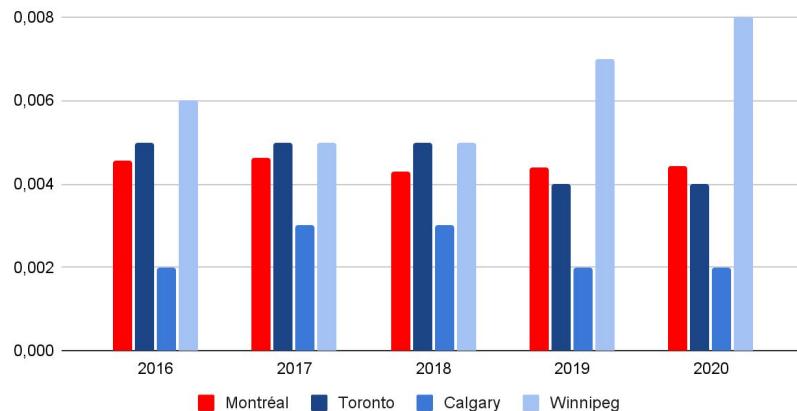
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	65,38	41,60	46,27	93,17	55,82
2017	65,02	42,62	46,28	101,40	55,65
2018	63,95	45,46	50,24	104,70	57,10
2019	61,36	45,28	49,00	105,19	55,18
2020	42,80	41,67	46,61	91,25	44,71

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Une diminution des sorties de véhicules en 2020 principalement attribuable au délestage des appels premiers répondants (transférés temporairement à Urgence-santé pour une période de quatre mois) à la suite de la pandémie de COVID-19.

# Nombre moyen de décès liés à des incendies résidentiels lors des cinq dernières années pour 1 000 habitant.e.s

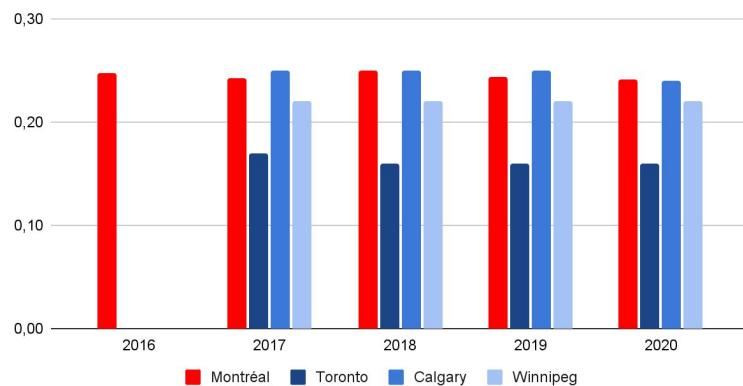
Cet indicateur recense le nombre de décès liés à des incendies résidentiels pour 1 000 habitant.e.s, à l'exclusion des pompier.ère.s en service. Afin de normaliser les résultats, une moyenne des résultats des cinq dernières années est présentée.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,005	0,005	0,002	0,006	0,005
2017	0,005	0,005	0,003	0,005	0,005
2018	0,004	0,005	0,003	0,005	0,005
2019	0,004	0,004	0,002	0,007	0,004
2020	0,004	0,004	0,002	0,008	0,004

# Nombre moyen de pompier.ère.s en service pour 1 000 habitant.e.s

Cet indicateur recense le nombre moyen de pompier.ère.s en service pour 1 000 habitant.e.s. Il s'agit donc du nombre moyen de pompier.ère.s prêt.e.s à être déployé.e.s sur le terrain.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane	
2016	0,25	-	-	-	0,25	
2017	0,24	-	0,17	0,25	0,22	0,23
2018	0,25	-	0,16	0,25	0,22	0,24
2019	0,24	-	0,16	0,25	0,22	0,23
2020	0,24	-	0,16	0,24	0,22	0,23

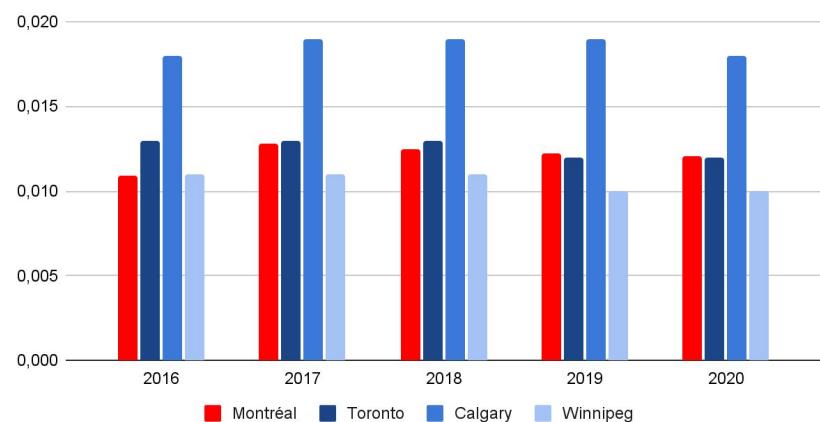
## Temps de réponse du service des incendies au 90<sup>e</sup> percentile (zone urbaine)

Cet indicateur mesure le temps de réponse total du service des incendies, soit le délai entre la réception de l'appel au centre des communications du service des incendies et l'arrivée sur les lieux au 90<sup>e</sup> percentile. Le temps de traitement et de transfert de l'appel par le 911 est par définition exclu. Le 90<sup>e</sup> percentile signifie que 90 % des appels d'urgence au service des incendies sont traités à l'intérieur de ce laps de temps (10 % des temps de réponse sont de fait supérieurs à ce délai).

	Montréal	Toronto	Winnipeg	Médiane
2016	0:06:45	0:07:03	0:08:46	0:07:03
2017	0:06:43	0:07:03	0:09:07	0:07:03
2018	0:06:50	0:07:17	0:09:18	0:07:17
2019	0:06:51	0:07:17	0:09:47	0:07:17
2020	0:06:48	0:07:25	0:10:06	0:07:25

# Nombre d'employé.e.s affecté.e.s aux activités de formation pour 1 000 habitant.e.s

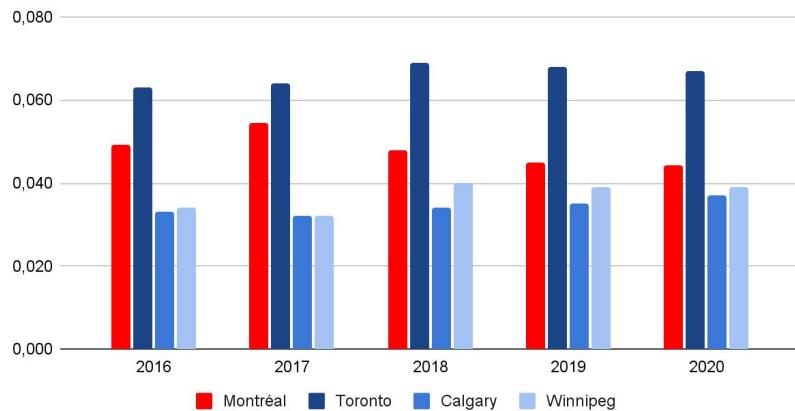
Cet indicateur recense le nombre d'employé.e.s affecté.e.s aux activités de formation pour 1 000 habitant.e.s. Le personnel administratif et les éventuel.le.s expert.e.s juridiques associés.e. à cette activité sont exclu.e.s.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,011	0,013	0,018	0,011	0,012
2017	0,013	0,013	0,019	0,011	0,013
2018	0,013	0,013	0,019	0,011	0,013
2019	0,012	0,012	0,019	0,010	0,012
2020	0,012	0,012	0,018	0,010	0,012

# Nombre d'employé.e.s affecté.e.s aux activités de prévention pour 1 000 habitant.e.s

Cet indicateur recense le nombre d'employé.e.s affecté.e.s aux activités de prévention pour 1 000 habitant.e.s. Sont exclu.e.s le personnel administratif et les éventuel.le.s expert.e.s juridiques associé.e.s à cette activité.



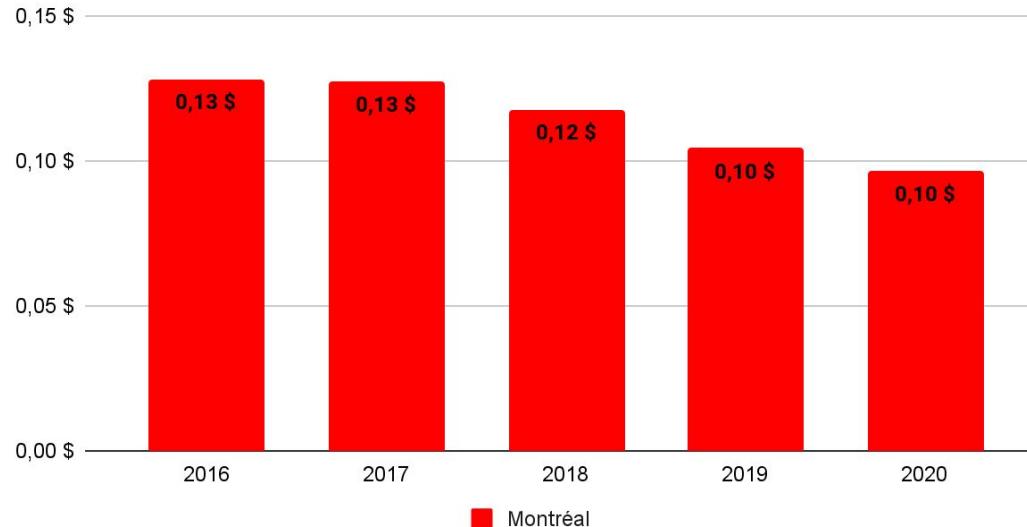
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,049	0,063	0,033	0,034	0,042
2017	0,054	0,064	0,032	0,032	0,043
2018	0,048	0,069	0,034	0,040	0,044
2019	0,045	0,068	0,035	0,039	0,042
2020	0,044	0,067	0,037	0,039	0,042

## Coût de la sécurité incendie par 100 \$ d'évaluation (incluant l'amortissement)

Cet indicateur du MAMH porte sur les activités visant à assurer la protection des personnes et des propriétés menacées par le feu. Celles-ci comprennent, d'une part, les interventions de lutte contre les incendies et de sauvetage et, d'autre part, les actions de prévention et d'éducation.

Les interventions menées par les pompier.ère.s à titre de premier.ère.s répondant.e.s sont également incluses. Ce rôle consiste à prodiguer des soins médicaux de base afin de stabiliser l'état des victimes lors d'urgences médicales.

Le coût de la sécurité incendie est constitué des dépenses, dont l'amortissement, moins les services rendus (par exemple : revenus provenant des syndicats).





# Matériels roulants

Le matériel roulant et les ateliers regroupent principalement les services d'entretien, de réparation et de gestion des véhicules et des équipements motorisés de la Ville de Montréal. Il offre aussi des services spécialisés tels que la conception, la fabrication et l'installation de mobilier urbain, la peinture, le traitement de métal et l'usinage, la sérigraphie, l'électronique et la sonorisation, en plus d'offrir de la formation sur la conduite et l'utilisation des véhicules de la Ville.

# Matériels roulants

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Politique de capitalisation** : les seuils de capitalisation des dépenses diffèrent selon les municipalités. Dans une municipalité, une acquisition pourrait être considérée comme relevant du budget de fonctionnement tandis que dans une autre elle pourrait être capitalisée.
- **Typologie et usage des véhicules** : l'importance de la flotte, le nombre de véhicules de chaque catégorie et leur usage ont un impact sur les coûts. Les véhicules légers tendent à être moins chers que les véhicules lourds. L'âge moyen de la flotte, le nombre d'heures d'utilisation, l'usage fait des véhicules (urbain ou autoroutier) et l'environnement dans lequel ils sont utilisés ne sont pas sans conséquence sur les coûts d'entretien.
- **Structure organisationnelle** : le degré de centralisation des services responsables de l'entretien et de la réparation des véhicules peut influencer les résultats.
- **Politiques et procédures** : dans certaines municipalités, le service responsable de la flotte de véhicules se voit facturer des frais de location immobilière, de gestion des ressources humaines, de gestion des technologies de l'information, de gestion des achats, etc.

## Particularités de Montréal

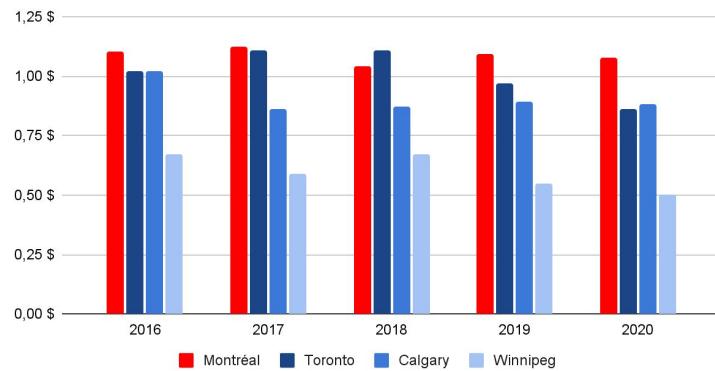
- Le Service du matériel roulant et des ateliers (SMRA) gère l'ensemble des activités budgétaires reliées à la flotte de véhicules depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, à l'exception des locations à court terme et des bris facturables qui sont imputés au taux indiqué aux unités administratives requérantes. En effet, le Conseil de la Ville de Montréal a exercé l'article 85.5 de la Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec, afin que la majorité des activités relatives au matériel roulant soient, jusqu'au 31 décembre 2021, sous la gouverne de la Ville plutôt que sous celle des arrondissements.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 n'a pas eu d'impact significatif sur les résultats des indicateurs du domaine du matériel roulant.

# Coûts d'exploitation par kilomètre de véhicule municipal

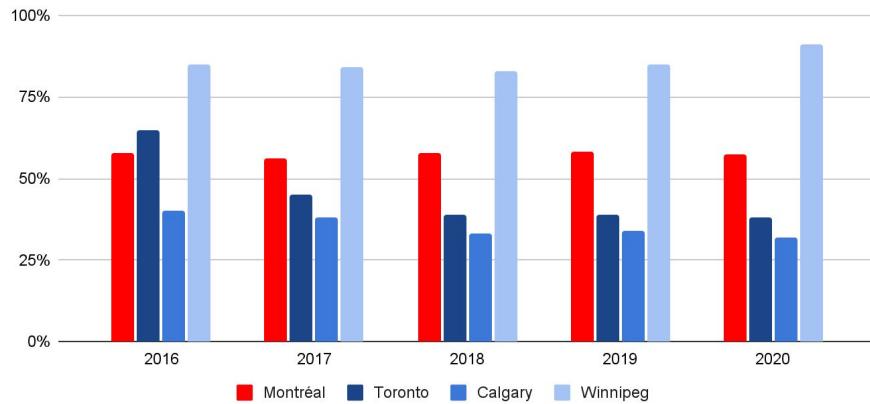
Cet indicateur porte principalement sur les coûts inscrits sur les bons de travail, soit les coûts de main-d'œuvre des employé.e.s responsables de l'entretien et de la réparation des véhicules, les achats de pièces et de carburant ainsi que l'ensemble des coûts de réparations externes. Ne sont toutefois pas comptabilisés les coûts indirects tels que la formation des conducteur.rice.s, les frais d'assurance et de permis ainsi que l'amortissement.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	1,10 \$	1,02 \$	1,02 \$	0,67 \$	1,02 \$
2017	1,12 \$	1,11 \$	0,86 \$	0,59 \$	0,99 \$
2018	1,04 \$	1,11 \$	0,87 \$	0,67 \$	0,96 \$
2019	1,09 \$	0,97 \$	0,89 \$	0,55 \$	0,93 \$
2020	1,08 \$	0,86 \$	0,88 \$	0,50 \$	0,87 \$

# 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

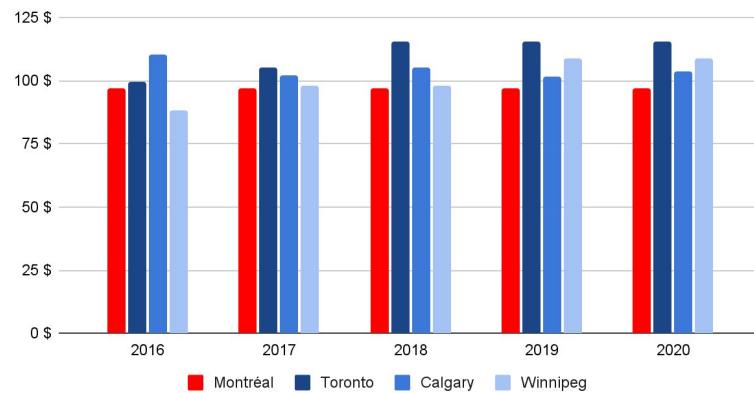
Cet indicateur mesure le pourcentage d'heures consacrées à la réparation de véhicules municipaux en atelier et qui ne sont pas prévues dans les bons de travail relatifs à l'entretien planifié ou préventif. Lorsqu'un véhicule subit un entretien préventif et que des travaux additionnels sont effectués, ils sont considérés dans l'entretien préventif. Les travaux réalisés lors de la réparation d'accidents et lors de la mise en service ou du retrait d'un véhicule sont exclus.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	58,00%	65,00%	40,00%	85,00%	61,50%
2017	56,23%	45,00%	38,00%	84,00%	50,61%
2018	57,63%	39,00%	33,00%	83,00%	48,31%
2019	58,36%	39,00%	34,00%	85,00%	48,68%
2020	57,51%	38,00%	32,00%	91,00%	47,75%

# Taux facturé pour une heure d'entretien ou de réparation de véhicules municipaux

L'indicateur correspond au montant facturé pour une heure de travaux d'entretien ou de réparation de véhicules municipaux.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	97,00 \$	99,67 \$	110,45 \$	88,00 \$	98,34 \$
2017	97,00 \$	105,34 \$	102,24 \$	98,00 \$	100,12 \$
2018	97,00 \$	115,33 \$	105,01 \$	98,00 \$	101,51 \$
2019	97,00 \$	115,33 \$	101,56 \$	109,00 \$	105,28 \$
2020	97,00 \$	115,33 \$	103,70 \$	109,00 \$	106,35 \$

# Paie

Le service de la paie administre les activités de paie conformément aux accords syndicaux, aux politiques du conseil et à la législation pertinente.

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Structure organisationnelle** : le degré de centralisation.
- **Politiques et pratiques** : la réalisation du service à l'interne ou en sous-traitance, les structures et les responsabilités des services de paie différentes selon les municipalités.
- **Procédures et systèmes** : le nombre de périodes de paie (paie hebdomadaire, aux deux semaines, etc.), les calendriers de paie multiples et spécifiques aux différentes catégories professionnelles de l'organisation, le nombre de chèques émis manuellement pour effectuer des rajustements ou des renversements, les rajustements effectués sur un outil ad hoc.
- **Composition du personnel** : salaire annuel ou taux horaire, temps plein ou temps partiel.
- **Syndicalisation** : le nombre de syndicats, l'adoption de conventions collectives générant des paiements rétroactifs, le degré de complexité des conventions collectives.

## Particularités de Montréal

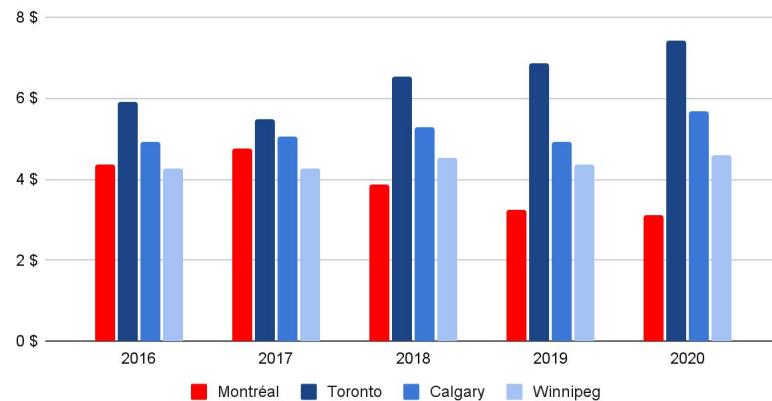
- La Ville de Montréal produit la paie des retraité.e.s et des rentier.ère.s.
- Par ailleurs, tous les quatre ans, il y a des élections dans les villes du Québec. Montréal émet alors un nombre de T4 particulièrement élevé, lié au personnel embauché pour les élections ainsi qu'aux nouveaux.elles élu.e.s et à leur équipe.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 n'a pas eu d'impact significatif sur les résultats des indicateurs du domaine de la paie.

## Coûts d'exploitation pour effectuer un dépôt direct ou émettre un chèque de paie

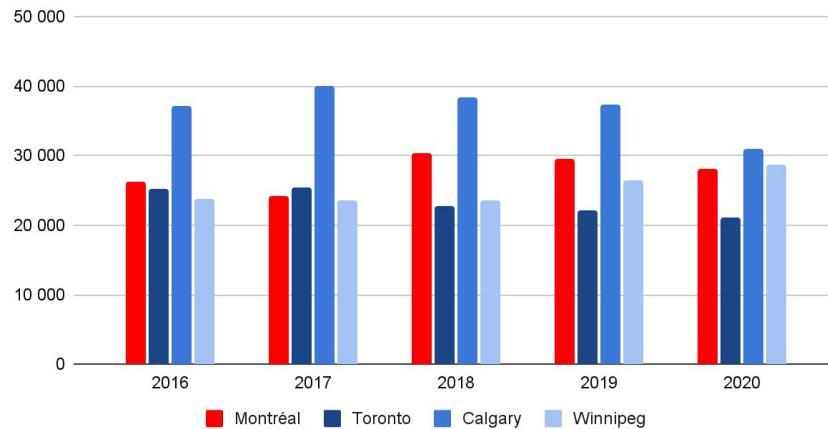
Cet indicateur porte sur les coûts relatifs à l'activité de la paie, à l'exception des éléments suivants : la saisie des heures de travail dans le système, l'administration des régimes de retraite, l'administration des prestations et la mise à jour des dossiers d'information des employé.e.s.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	4,38 \$	5,90 \$	4,91 \$	4,28 \$	4,64 \$
2017	4,74 \$	5,48 \$	5,04 \$	4,25 \$	4,89 \$
2018	3,85 \$	6,52 \$	5,28 \$	4,52 \$	4,90 \$
2019	3,25 \$	6,86 \$	4,93 \$	4,36 \$	4,65 \$
2020	3,12 \$	7,43 \$	5,69 \$	4,59 \$	5,14 \$

# Nombre de dépôts directs et de chèques de paie émis par équivalent temps plein (ETP) assurant le service de la paie

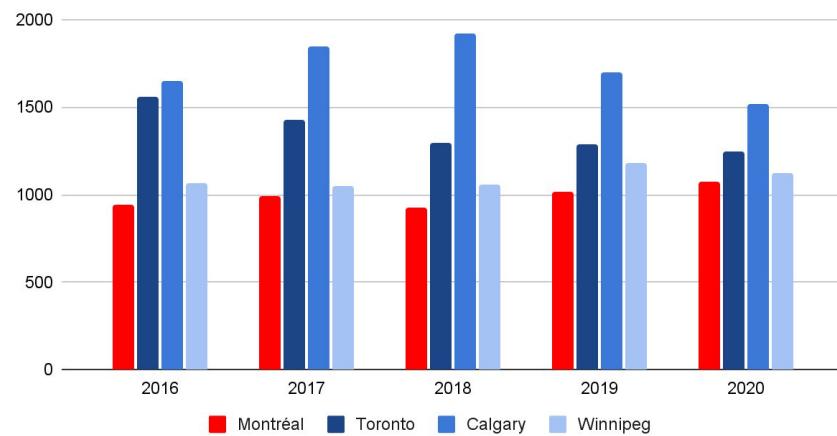
Cet indicateur mesure le nombre de dépôts directs et de chèques de paie produits et dont les destinataires sont des employé.e.s, des retraité.e.s et des rentier.ère.s par équivalent temps plein (ETP) assurant le service de la paie. Les dépôts directs et les chèques de paie incluent les modifications et les renversements résultant d'une modification de la paie nette. Les ETP sont calculés en fonction de 35 heures travaillées par semaine.



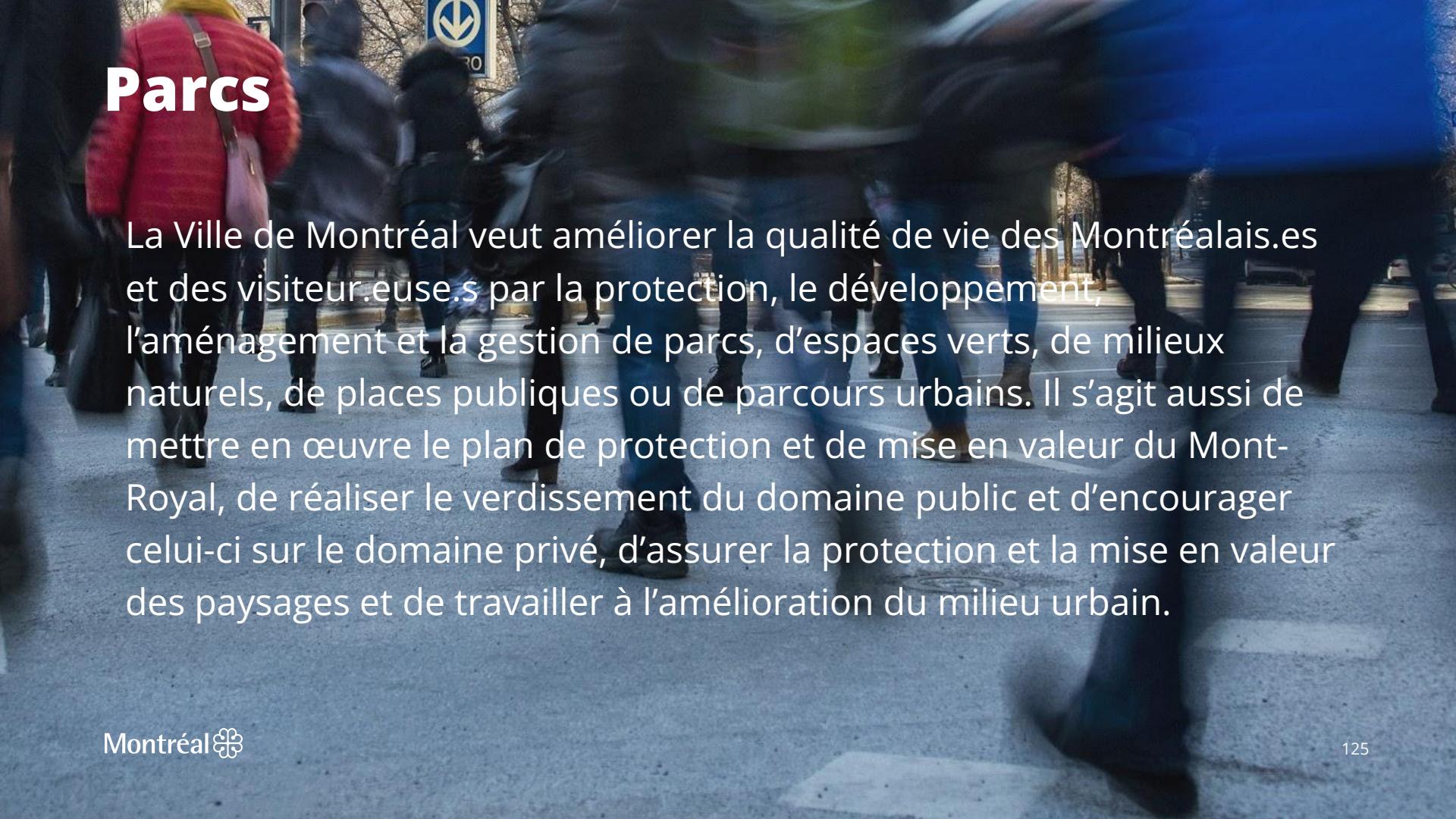
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	26 152	25 119	37 210	23 692	25 635
2017	24 184	25 439	40 089	23 629	24 811
2018	30 264	22 683	38 309	23 495	26 880
2019	29 584	22 073	37 327	26 370	27 977
2020	28 134	21 142	31 039	28 735	28 435

# Nombre de relevés T4 et T4A traités par équivalent temps plein (ETP) assurant le service de la paie

Cet indicateur mesure le nombre de relevés T4 et T4A traités par équivalent temps plein (ETP) assurant le service de la paie.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	941,0	1 561,6	1 652,2	1 064,0	1 312,8
2017	995,0	1 430,3	1 850,7	1 049,1	1 239,7
2018	923,2	1 293,2	1 922,6	1 058,2	1 175,7
2019	1 018,4	1 288,2	1 703,1	1 182,9	1 235,6
2020	1 076,8	1 246,2	1 521,9	1 123,7	1 185,0



# Parcs

La Ville de Montréal veut améliorer la qualité de vie des Montréalais.es et des visiteur.euse.s par la protection, le développement, l'aménagement et la gestion de parcs, d'espaces verts, de milieux naturels, de places publiques ou de parcours urbains. Il s'agit aussi de mettre en œuvre le plan de protection et de mise en valeur du Mont-Royal, de réaliser le verdissement du domaine public et d'encourager celui-ci sur le domaine privé, d'assurer la protection et la mise en valeur des paysages et de travailler à l'amélioration du milieu urbain.

# Parcs

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- Proportion d'espaces verts entretenus et d'espaces verts naturels : il est généralement plus onéreux d'entretenir les premiers compte tenu des aménagements et des infrastructures dont ils disposent.
- Niveaux de service et normes d'entretien des espaces verts entretenus : les aménagements et les infrastructures présents dans les parcs (serres, installations sanitaires, aires de jeu, terrains de sport) peuvent varier significativement d'une municipalité à l'autre. De même, les niveaux de service (fréquence de la tonte des surfaces gazonnées) ne sont pas homogènes.
- Niveaux de service et normes d'entretien des espaces verts naturels : certaines municipalités peuvent mettre en œuvre des projets de restauration écologique, de naturalisation communautaire ou de réfection des sentiers.
- Densité de la population : les municipalités qui se caractérisent par une forte densité de population sont susceptibles d'afficher des coûts élevés en raison des difficultés de déplacement du personnel et de la fréquentation plus grande des parcs par les citoyen.ne.s (incidences sur la collecte des déchets, sur le nettoyage des graffitis, sur la réparation des aménagements et des infrastructures).
- Utilisation faite par la communauté : rassemblements populaires, expositions et animations culturelles, jardins communautaires, parcs à chiens, événements spéciaux. Bien que ces activités augmentent le niveau de service, elles requièrent également d'importantes dépenses d'entretien, de formation du personnel et de signalisation.
- Conditions climatiques : elles affectent les municipalités différemment. Les changements climatiques radicaux sont toutefois de plus en plus fréquents ce qui affecte les coûts d'exploitation (chutes de neige, chaleur et sécheresse, averses violentes, verglas, etc.).

## Particularités de Montréal

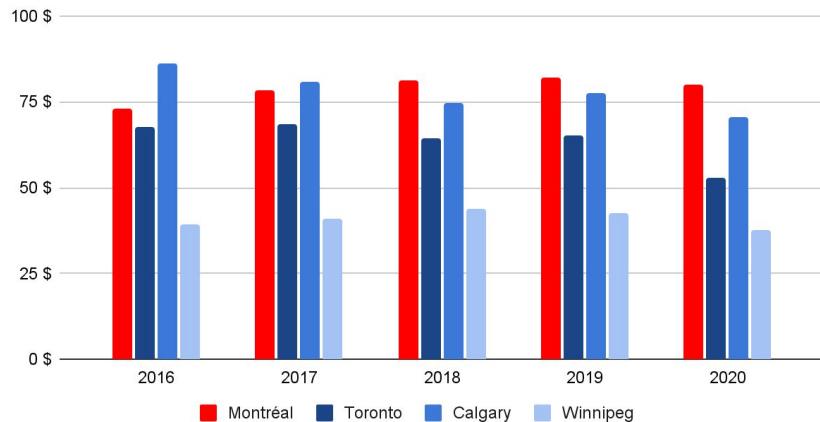
- À Montréal, la prestation de service dans les parcs est assurée par chacun des 19 arrondissements en plus du Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports, en responsabilité partagée. Ce cadre de gouvernance est exclusif à Montréal.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine des parcs.

# Coûts d'exploitation relatifs aux parcs par habitant.e

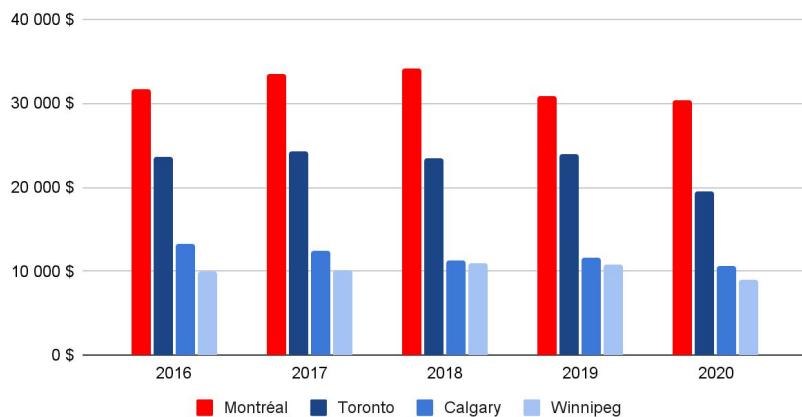
Cet indicateur tient compte principalement des coûts relatifs à la planification, à la gestion, à l'aménagement et à l'entretien des parcs et des espaces verts municipaux.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	73,11 \$	67,78 \$	86,35 \$	39,51 \$	70,44 \$
2017	78,29 \$	68,48 \$	80,79 \$	40,94 \$	73,38 \$
2018	81,41 \$	64,38 \$	74,77 \$	44,03 \$	69,58 \$
2019	82,12 \$	65,34 \$	77,41 \$	42,57 \$	71,38 \$
2020	80,20 \$	52,88 \$	70,56 \$	37,63 \$	61,72 \$

## Coûts d'exploitation relatifs aux parcs par hectare

Cet indicateur tient compte principalement des coûts relatifs à la planification, à la gestion, à l'aménagement et à l'entretien des parcs et des espaces verts municipaux.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	31 672 \$	23 642 \$	13 272 \$	9 905 \$	18 457 \$
2017	33 546 \$	24 351 \$	12 400 \$	10 148 \$	18 375 \$
2018	34 223 \$	23 505 \$	11 265 \$	11 004 \$	17 385 \$
2019	30 856 \$	23 920 \$	11 636 \$	10 861 \$	17 778 \$
2020	30 392 \$	19 499 \$	10 669 \$	9 016 \$	15 084 \$



# Permis de taxi

Le Bureau du taxi de Montréal a pour mission de développer l'industrie du transport par taxi et par limousine et de s'assurer du respect de la réglementation en vigueur. Il offre à l'ensemble de la population les services de renouvellement du permis de conduire et d'immatriculation.

# Permis de taxi

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Réglementation** : l'administration, la réglementation et la vérification de l'activité diffèrent d'une ville à l'autre.
- **Pratiques d'affaires** : les coûts de l'activité sont influencés par le nombre et les catégories de permis octroyés.
- **Processus et système d'information** : le type et la performance des systèmes utilisés pour le suivi des données, des plaintes et des inspections.

## Éléments extraordinaires

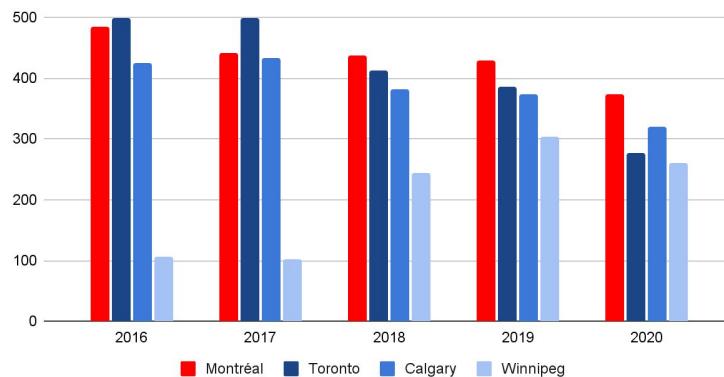
- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine permis de taxi.

## Particularités de Montréal

- Le Bureau du taxi de Montréal, une société paramunicipale de la Ville de Montréal, est mandataire du gouvernement du Québec depuis 1987 afin de gérer l'industrie du taxi de la métropole. Il est responsable de l'application du Règlement sur le transport par taxi de la Ville de Montréal ainsi que du développement de cette industrie. Il fait notamment passer les examens, émet et renouvelle les permis de travail des chauffeur.euse.s de taxi et de limousine, reçoit et traite les plaintes, effectue les inspections des véhicules et est responsable de l'implantation de la Politique sur l'industrie du taxi de la Ville de Montréal.
- La Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (RLRQ, chapitre T-11.2) a été modifiée en 2019 et est entrée en vigueur le 10 octobre 2020. Cette modification abolit les agglomérations de taxi et abroge le règlement municipal. À noter que le Bureau émettait à partir du 11 octobre 2020 des immatriculations de taxi à titre de mandataire de la SAAQ. Depuis cette date, les données sur l'émission des immatriculations sont désormais inscrites dans les systèmes de la SAAQ. Par conséquent, ces données ne sont plus collectées par les systèmes de la Ville de Montréal.

# Nombre de permis de chauffeur.euse de taxi attribués pour 100 000 habitant.e.s

Cet indicateur calcule un ratio pour 100 000 habitant.e.s du nombre de permis de chauffeur.euse de taxi valides au 31 décembre de chaque année pour l'ensemble du territoire de l'agglomération de la Ville de Montréal.



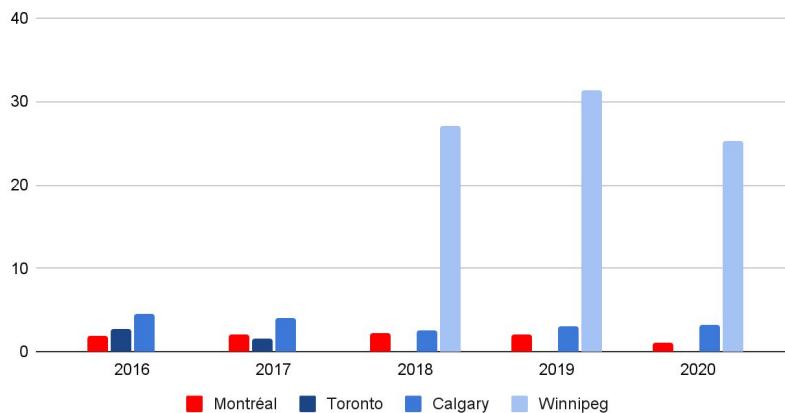
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	484,30	499,20	425,60	106,20	454,95
2017	441,95	498,40	432,90	103,10	437,42
2018	437,28	411,80	382,50	244,70	397,15
2019	429,11	385,30	373,00	303,60	379,15
2020	372,99	276,20	320,20	259,60	298,20

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- L'entrée en vigueur de la Loi sur le transport rémunéré de personnes le 10 octobre 2020 et l'abolition des permis de chauffeur.euse.s de taxi.

# Inspections de taxi par nombre de permis d'immatriculation de taxi (véhicules)

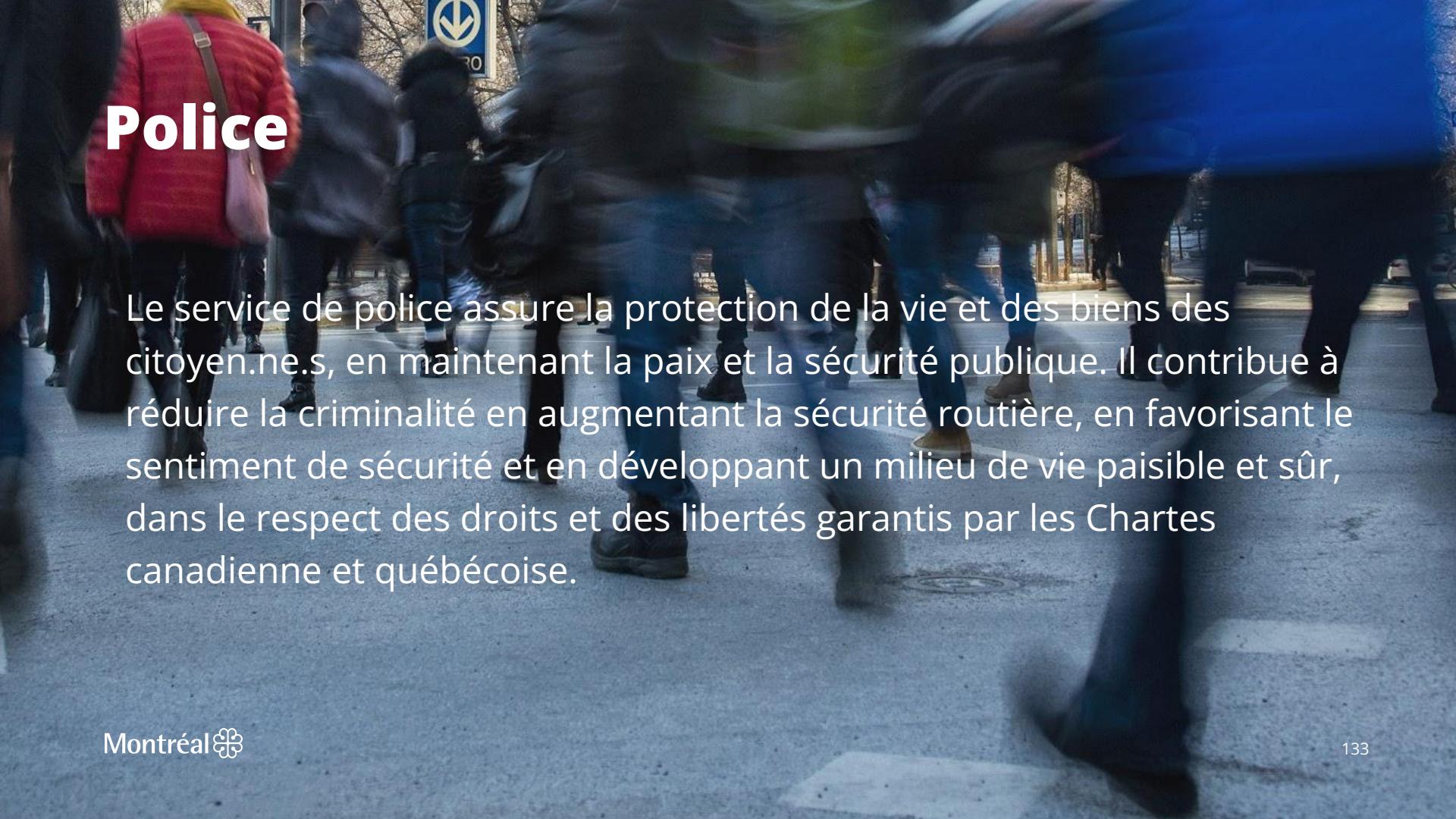
Cet indicateur calcule le ratio correspondant au nombre moyen de fois qu'un véhicule de taxi est inspecté par année.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	1,96	2,70	4,60	2,70	2,70
2017	2,01	1,60	4,10	2,01	2,01
2018	2,20		2,50	27,00	2,50
2019	2,13		3,00	31,30	3,00
2020	1,10			3,30	3,30

Le résultat de Montréal est inférieur à la médiane et s'explique en partie par :

- Le fait que la ville de Winnipeg inclut les inspections ponctuelles n'exigeant pas de rapport alors qu'à Montréal, seules les inspections avec rapport sont calculées dans l'indicateur.



# Police

Le service de police assure la protection de la vie et des biens des citoyen.ne.s, en maintenant la paix et la sécurité publique. Il contribue à réduire la criminalité en augmentant la sécurité routière, en favorisant le sentiment de sécurité et en développant un milieu de vie paisible et sûr, dans le respect des droits et des libertés garantis par les Chartes canadienne et québécoise.

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Importance de la population flottante** : les mouvements quotidiens des banlieusard.e.s, des touristes, des résident.e.s saisonnier.ère.s et des foules qui se déplacent pour assister aux grands événements culturels et sportifs ou aux manifestations varient d'une municipalité à l'autre (les calculs des indicateurs sont uniquement basés sur le dénombrement de la population résidente).
- **Signalement** : la mesure dans laquelle les crimes sont signalés à la police varie d'une municipalité à l'autre (les crimes non rapportés à la police ne sont pas inclus dans les taux de criminalité).
- **Population** : chaque municipalité recense sa population. Cette pratique peut entraîner des écarts entre les indicateurs publiés par les services de police et ceux qui sont publiés par Statistique Canada, qui réfèrent à des données démographiques moins récentes.
- **Protection des établissements commerciaux et industriels** : les coûts engagés par les services de police pour la protection des commerces et des industries sont intégrés dans le calcul des indicateurs, et ce, même s'ils sont basés sur le nombre d'habitant.e.s.
- **Services spécialisés** : les grandes agglomérations requièrent des services spécialisés à plusieurs niveaux (par exemple : groupe d'intervention tactique, mesures d'urgence, services de renseignement axés sur la lutte antiterroriste, agence assurant la sécurité de dignitaires étranger.ère.s en visite, cavalerie, unité d'intervention marine, unité médico-légale).
- **Proportion des employé.e.s civil.e.s et des officier.ère.s** : les politiques diffèrent d'une ville à l'autre, quant aux tâches réservées aux policier.ère.s et à celles qui sont exécutées par les employé.e.s civil.e.s.
- **Composition socio-économique de la population de la municipalité.**
- **Pondération** : la pondération des infractions est mise à jour aux cinq ans pour tenir compte des changements reliés à la jurisprudence récente et des changements législatifs.
- **Structure gouvernementale** : les différents paliers de gouvernance municipale et les différentes responsabilités relatives aux services rendus, entre autres, à la Cour municipale.
- **Modèle de répartition des effectifs** : chaque service de police possède un schéma de couverture du territoire qui lui est propre et est régi par des conventions collectives qui établissent les règles et les normes à respecter dans des situations données.

# Police

## Particularités de Montréal

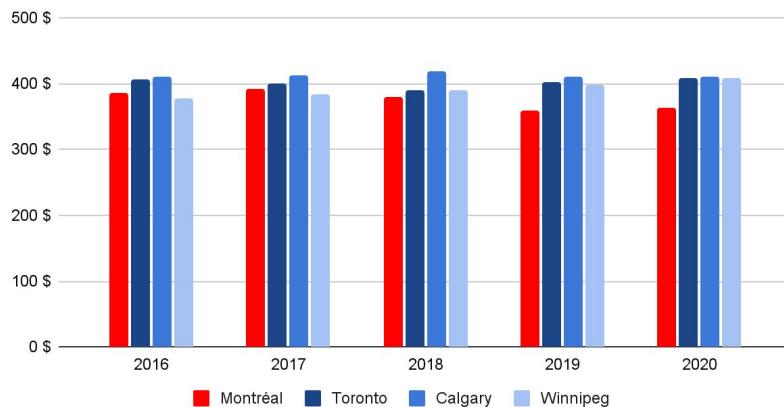
- Le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) assure la protection de l'agglomération, soit des 15 villes reconstituées de l'île et des 19 arrondissements de la Ville de Montréal.
- L'agglomération de Montréal se distingue par la présence d'infrastructures spécifiques sur son territoire (Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau, raffineries, universités, collèges, centres de recherche, réseau piétonnier souterrain de 32 kilomètres, métro, installations portuaires, casino, etc.). Ces infrastructures génèrent des risques pour lesquels le SPVM doit mettre en place des actions de prévention et des mécanismes d'intervention.
- La Ville de Montréal dessert une population flottante importante résultant des mouvements quotidiens des banlieusard.e.s, des touristes, des résident.e.s saisonnier.ère.s et des foules. Les festivités, les manifestations et les divers chantiers façonnent également l'environnement urbain et ont un impact sur la prestation du personnel du SPVM.
- La densité de la population et la réalité sociodémographique de Montréal contraignent le SPVM, en collaboration avec plusieurs partenaires, à développer une panoplie de projets de prévention, d'aide et de rapprochements visant, entre autres, les aîné.e.s, les jeunes, les personnes itinérantes, les populations marginalisées, les crimes violents et la santé mentale.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine de la police.

# Coût total des services policiers par habitant.e

Cet indicateur porte sur les coûts relatifs aux activités suivantes : la protection des personnes et de leurs biens, le maintien de la paix, la préservation de la sécurité publique et la prévention du crime.



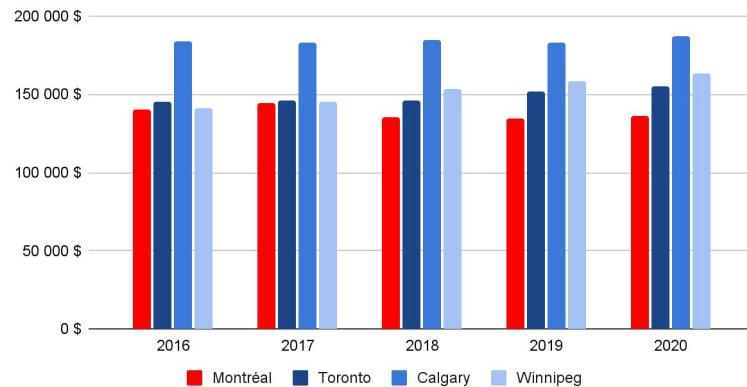
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	385,09 \$	405,44 \$	411,03 \$	376,80 \$	395,26 \$
2017	392,40 \$	399,79 \$	413,18 \$	384,48 \$	396,10 \$
2018	379,76 \$	389,00 \$	419,53 \$	389,09 \$	389,05 \$
2019	359,68 \$	402,48 \$	409,86 \$	397,69 \$	400,09 \$
2020	362,80 \$	409,13 \$	410,86 \$	407,80 \$	408,47 \$

Le résultat de Montréal est inférieur à la médiane et s'explique en partie par :

- Les principaux facteurs d'influence recensés par le REMC;
- Un exercice d'optimisation par l'entremise du repositionnement stratégique opérationnel.

# Coût total des services policiers par employé.e

Cet indicateur porte sur les coûts relatifs aux activités suivantes : la protection des personnes et de leurs biens, le maintien de la paix, la préservation de la sécurité publique et la prévention du crime.



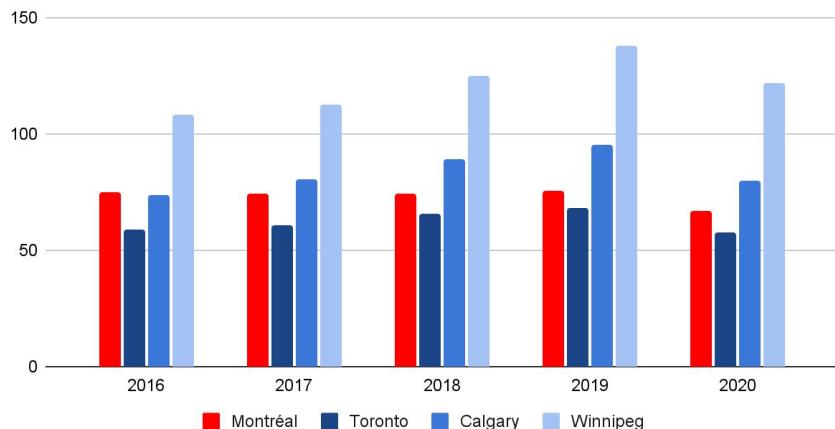
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	140 269 \$	145 226 \$	183 480 \$	141 127 \$	143 177 \$
2017	144 091 \$	146 027 \$	182 741 \$	145 101 \$	145 564 \$
2018	135 790 \$	145 908 \$	185 065 \$	153 216 \$	149 562 \$
2019	134 653 \$	151 456 \$	183 420 \$	158 721 \$	155 089 \$
2020	135 826 \$	155 137 \$	186 868 \$	163 140 \$	159 139 \$

Le résultat de Montréal est inférieur à la médiane et s'explique en partie par :

- Les principaux facteurs d'influence recensés par le REMC;
- Un exercice d'optimisation par l'entremise du repositionnement stratégique opérationnel.

# Indice de gravité des crimes

Cet indicateur mesure l'indice total de gravité des crimes. Il tient compte à la fois du nombre et de la gravité des crimes. L'indice est calculé à l'aide du poids que Statistique Canada attribue à chaque infraction en fonction des peines moyennes imposées par les tribunaux de juridiction criminelle. Plus la peine moyenne est sévère, plus le poids associé à cette infraction est élevé. Toutes les infractions inscrites au Code criminel font partie de l'indice.



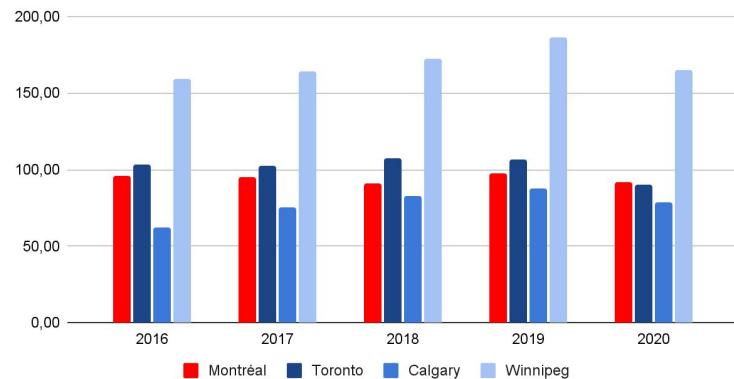
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	74,97	58,92	73,68	108,10	74,33
2017	74,67	60,92	80,85	112,80	77,76
2018	74,53	65,91	89,51	125,20	82,02
2019	75,77	68,40	95,42	138,20	85,60
2020	67,29	57,84	79,96	121,94	73,63

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'en 2020, toutes les mesures de l'indice de gravité des crimes de Statistique Canada ont diminué, et ce, partout au Canada. À Montréal, l'indice de gravité des crimes s'est établi à 67,3 en baisse de 11,2 % par rapport à 2019. La majorité des catégories d'infractions ont connu une baisse significative entre 2019 et 2020 occasionnant par le fait même, une diminution de l'indice de gravité des crimes.

# Indice de gravité des crimes violents

Cet indicateur mesure l'indice de gravité des crimes violents. Il permet de suivre l'évolution des crimes violents déclarés par les policier.ère.s au Canada, en tenant compte à la fois du nombre de crimes déclarés et de la gravité relative de ces crimes.



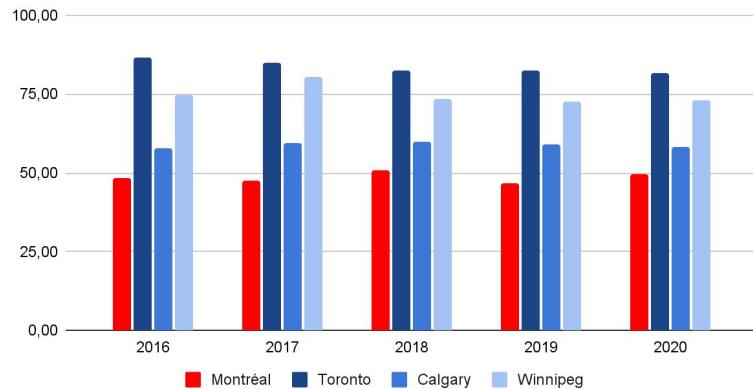
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	95,87	103,51	62,06	159,20	99,69
2017	95,11	102,62	75,37	164,10	98,87
2018	91,19	107,46	82,61	172,70	99,33
2019	97,50	106,98	87,66	186,40	102,24
2020	92,11	90,41	78,26	165,04	91,26

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'en 2020, toutes les mesures de l'indice de gravité des crimes de Statistique Canada ont diminué, et ce, partout au Canada. À Montréal, l'indice de gravité des crimes violents s'est établi à 92,1 en baisse de 5,5 % par rapport à 2019. Plus particulièrement, cette variation est liée à la diminution des cas de voies de fait, de vols qualifiés et d'agressions sexuelles.

# Nombre de civil.e.s et autre personnel pour 100 000 habitant.e.s

Cet indicateur porte sur le personnel total de civil.e.s et autre personnel, plus précisément les effectifs autorisés au 15 mai de l'année de référence par rapport au nombre d'habitant.e.s.



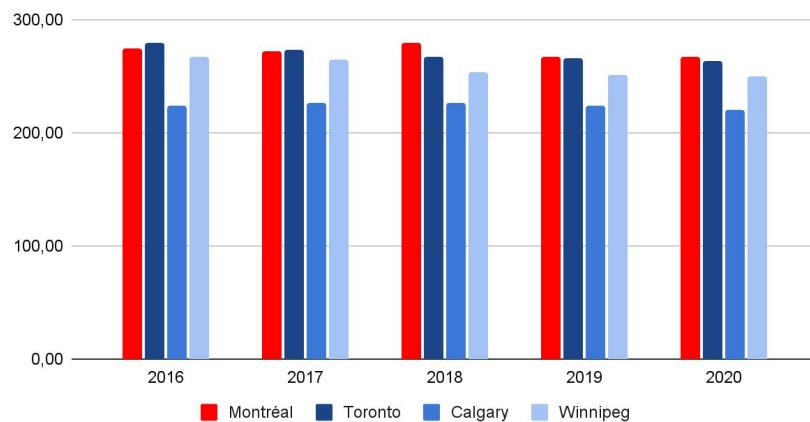
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	48,46	86,50	57,80	74,50	66,15
2017	47,75	84,80	59,40	80,50	69,95
2018	50,75	82,60	60,00	73,50	66,75
2019	46,63	82,30	59,10	72,70	65,90
2020	49,76	81,70	58,20	73,20	65,70

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'il y a 50 cadet.te.s de plus que l'année précédente et 36 civil.e.s de plus, pour la modernisation du renseignement entre les deux périodes.

# Nombres de policier.ère.s et de civil.e.s pour 100 000 habitant.e.s

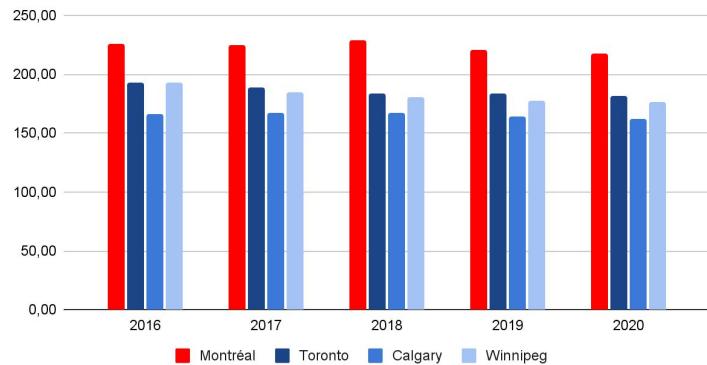
Cet indicateur porte sur le personnel total des services policiers (policier.ère.s et civil.e.s) et plus précisément sur les effectifs autorisés au 15 mai de l'année de référence par rapport au nombre d'habitant.e.s.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	274,53	279,20	224,00	267,00	270,77
2017	272,33	273,80	226,10	265,00	268,66
2018	279,67	266,60	226,70	253,90	260,25
2019	267,12	265,70	223,50	250,60	258,15
2020	267,11	263,70	219,90	250,00	256,85

# Nombre de policier.ère.s pour 100 000 habitant.e.s

L'indicateur porte sur le nombre total de policier.ère.s et plus précisément sur les effectifs autorisés au 15 mai de l'année de référence par rapport au nombre d'habitant.e.s.



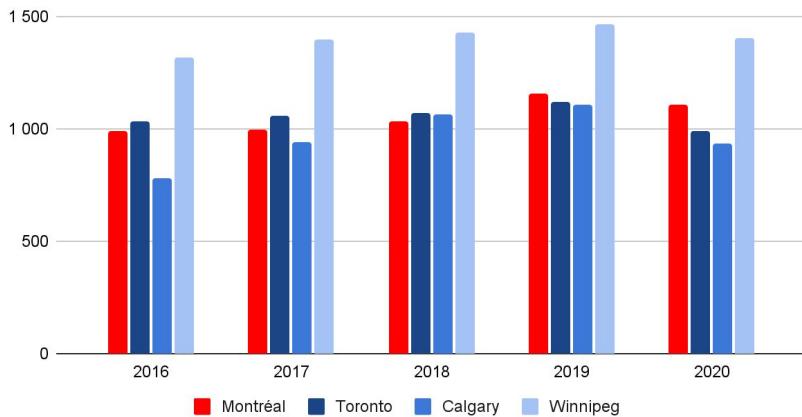
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	226,07	192,70	166,20	192,50	192,60
2017	224,58	189,00	166,70	184,50	186,75
2018	228,91	184,00	166,70	180,40	182,20
2019	220,48	183,40	164,30	177,90	180,65
2020	217,35	182,00	161,70	176,80	179,40

Le résultat de Montréal est supérieur à la médiane et s'explique en partie par :

- Les divers facteurs d'influence recensés par le REMC. En effet, la division géographique, la structure organisationnelle, le modèle de police, les taux et les types de crimes, le travail proactif de la police, les caractéristiques de la population ainsi que les problématiques sociales sont autant de facteurs qui influencent la répartition des effectifs policiers d'une ville à l'autre.

# Nombre d'infractions criminelles avec violence pour 100 000 habitant.e.s

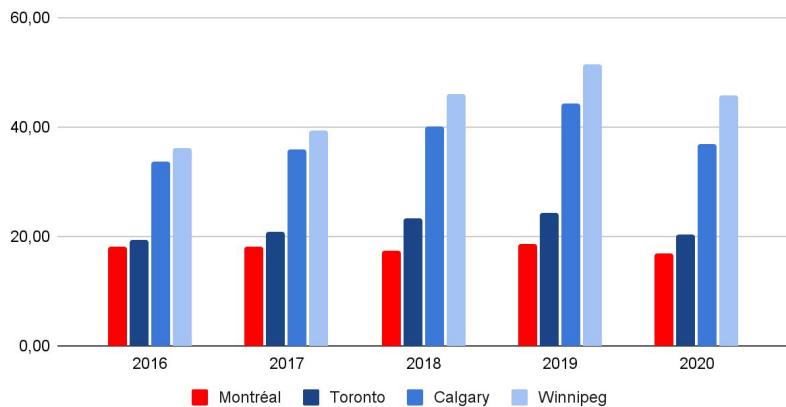
Cet indicateur recense le nombre d'infractions violentes au Code criminel signalées pour 100 000 habitant.e.s, plus particulièrement les infractions relatives aux crimes contre la personne comme les homicides, les agressions et les voies de fait.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	988	1 031	782	1 320	1 010
2017	999	1 056	939	1 400	1 028
2018	1 033	1 068	1 065	1 427	1 067
2019	1 159	1 121	1 107	1 466	1 140
2020	1 111	990	936	1 401	1 050

# Nombre d'infractions criminelles non routières par policier.ère

L'indicateur porte sur les infractions au Code criminel à l'exception des infractions routières, particulièrement les crimes contre la personne, la propriété ainsi que les autres crimes (prostitution, infractions relatives aux armes à feu, infractions contre l'administration de la loi et de la justice, etc.).



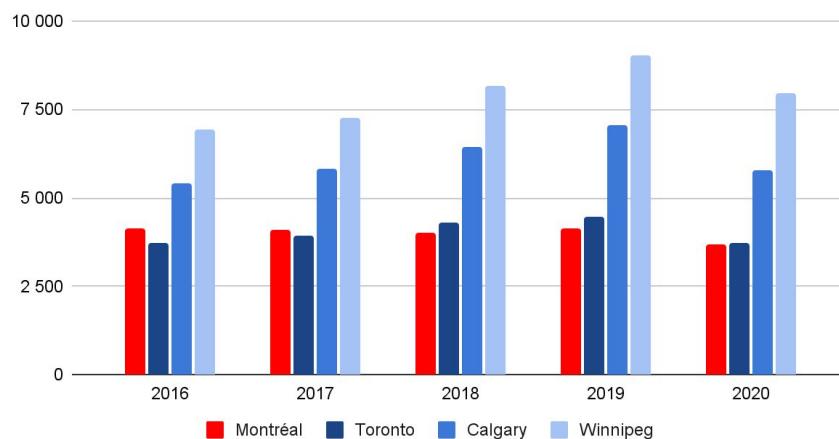
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	18,27	19,30	33,70	36,10	26,50
2017	18,22	20,80	36,00	39,40	28,40
2018	17,49	23,40	40,00	46,10	31,70
2019	18,69	24,30	44,30	51,50	34,30
2020	16,99	20,40	37,00	45,80	28,70

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait que la pandémie de COVID-19 a eu des impacts sur les principaux indicateurs de la criminalité et ce, partout au Canada. À Montréal plus particulièrement, on rapporte une diminution importante dans plusieurs catégories d'infractions entre 2019 et 2020. À titre d'exemple, les crimes contre la personne ont diminué de 3,0 %, les crimes contre la propriété ont diminué de 11,9 % et les autres infractions au Code criminel ont diminué de 16,6 %. Le fait que les gens aient été massivement confinés à leur résidence, que la majorité des commerces aient dû fermer pendant une certaine période, que les festivals aient été annulés et que le télétravail ait été rendu obligatoire lorsque c'était possible sont autant de pistes d'explication permettant de mettre en contexte les statistiques de l'année 2020.

# Nombre d'infractions criminelles non routières pour 100 000 habitant.e.s

Cet indicateur recense le nombre d'infractions au Code criminel signalées (à l'exception des infractions routières) pour 100 000 habitant.e.s. Ces infractions comprennent les crimes contre la personne, contre la propriété et les autres infractions au Code criminel (prostitution, infractions relatives aux armes à feu, infractions contre l'administration de la loi et de la justice, etc.).



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	4 129	3 724	5 409	6 943	4 769
2017	4 092	3 933	5 810	7 274	4 951
2018	4 004	4 314	6 454	8 187	5 384
2019	4 121	4 456	7 044	9 018	5 750
2020	3 694	3 715	5 789	7 966	4 752

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait que la pandémie de COVID-19 a eu des impacts sur les principaux indicateurs de la criminalité, et ce, partout au Canada. À Montréal plus particulièrement, on rapporte une diminution importante dans plusieurs catégories d'infractions entre 2019 et 2020. À titre d'exemple, les crimes contre la personne ont diminué de 3,0 %, les crimes contre la propriété ont diminué de 11,9 % et les autres infractions au Code criminel ont diminué de 16,6 %. Le fait que les gens aient été massivement confinés à leur résidence, que la majorité des commerces aient dû fermer pendant une certaine période, que les festivals aient été annulés et que le télétravail ait été rendu obligatoire lorsque c'était possible sont autant de pistes d'explication permettant de mettre en contexte les statistiques de l'année 2020.

# Ressources humaines

Le service des ressources humaines fournit des services qui contribuent à la gestion efficace du capital humain.

# Ressources humaines

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Degré de syndicalisation** : la nature des relations de travail et les conventions collectives ont une influence directe sur le besoin en personnel de ressources humaines spécialisé.
- **Situation économique** : les possibilités d'emploi varient à la hausse ou à la baisse. L'augmentation ou la diminution du nombre de départs à la retraite.
- **Avantages sociaux et régime de retraite** : l'attraction et la rétention des employé.e.s grâce à de meilleures conditions que dans le secteur privé.
- **Structure organisationnelle** : le degré de centralisation ou de décentralisation des services de ressources humaines.
- **Dotation des services** : certains domaines d'activité, comme les parcs et les sports et les loisirs requièrent une quantité importante de personnel saisonnier ou à temps partiel. Pour cette raison, ces domaines d'activité ont un taux de roulement plus élevé et requièrent un niveau de service plus élevé. Cette situation a un impact sur le coût relatif à la gestion des ressources humaines.

## Particularités de Montréal

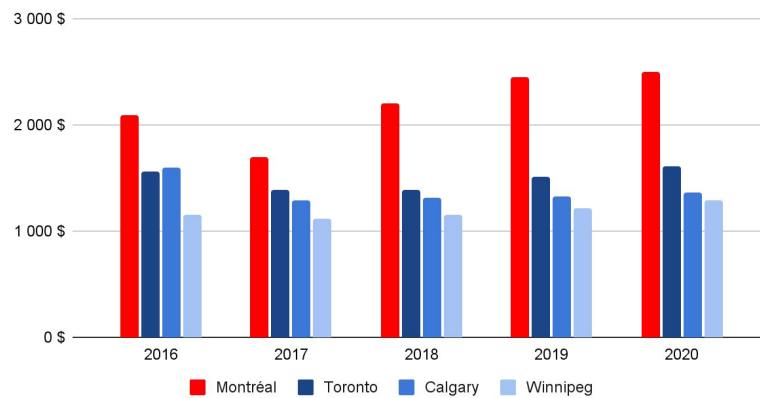
- Tous les quatre ans, il y a des élections dans les villes du Québec. Montréal émet alors un nombre de T4 particulièrement élevé, lié au personnel embauché pour les élections ainsi qu'aux nouveaux.elettes élus.e.s et à leur équipe.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine des ressources humaines.

# Coût total relatif à l'administration des ressources humaines par relevé T4 émis

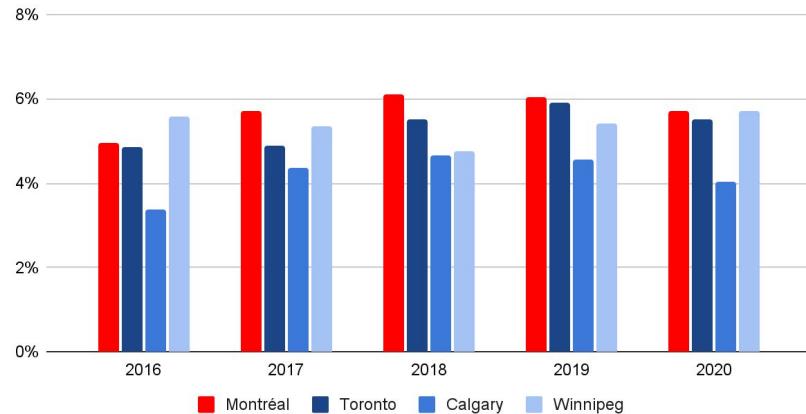
Cet indicateur mesure le coût relatif à la gestion des ressources humaines par relevé T4 émis, hors relevés T4A.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	2 089 \$	1 560 \$	1 597 \$	1 161 \$	1 579 \$
2017	1 696 \$	1 384 \$	1 291 \$	1 114 \$	1 338 \$
2018	2 206 \$	1 387 \$	1 311 \$	1 156 \$	1 349 \$
2019	2 448 \$	1 509 \$	1 328 \$	1 212 \$	1 419 \$
2020	2 504 \$	1 608 \$	1 367 \$	1 290 \$	1 488 \$

## Taux de roulement des employé.e.s permanent.e.s

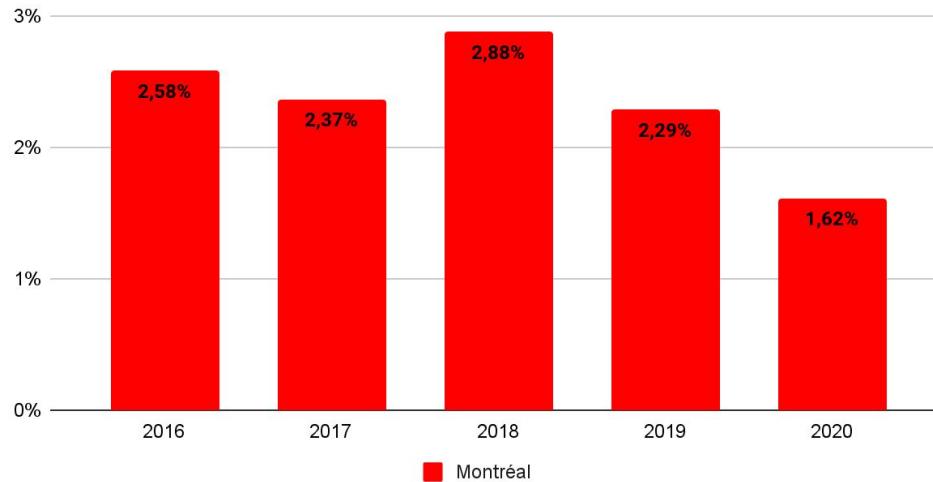
Cet indicateur mesure le taux de roulement des employé.e.s permanent.e.s à temps plein ou à temps partiel. Les départs volontaires d'employé.e.s permanent.e.s à temps plein ou à temps partiel incluent les démissions ainsi que les départs à la retraite, à l'exception des départs à la retraite encouragés au moyen d'intéressement.

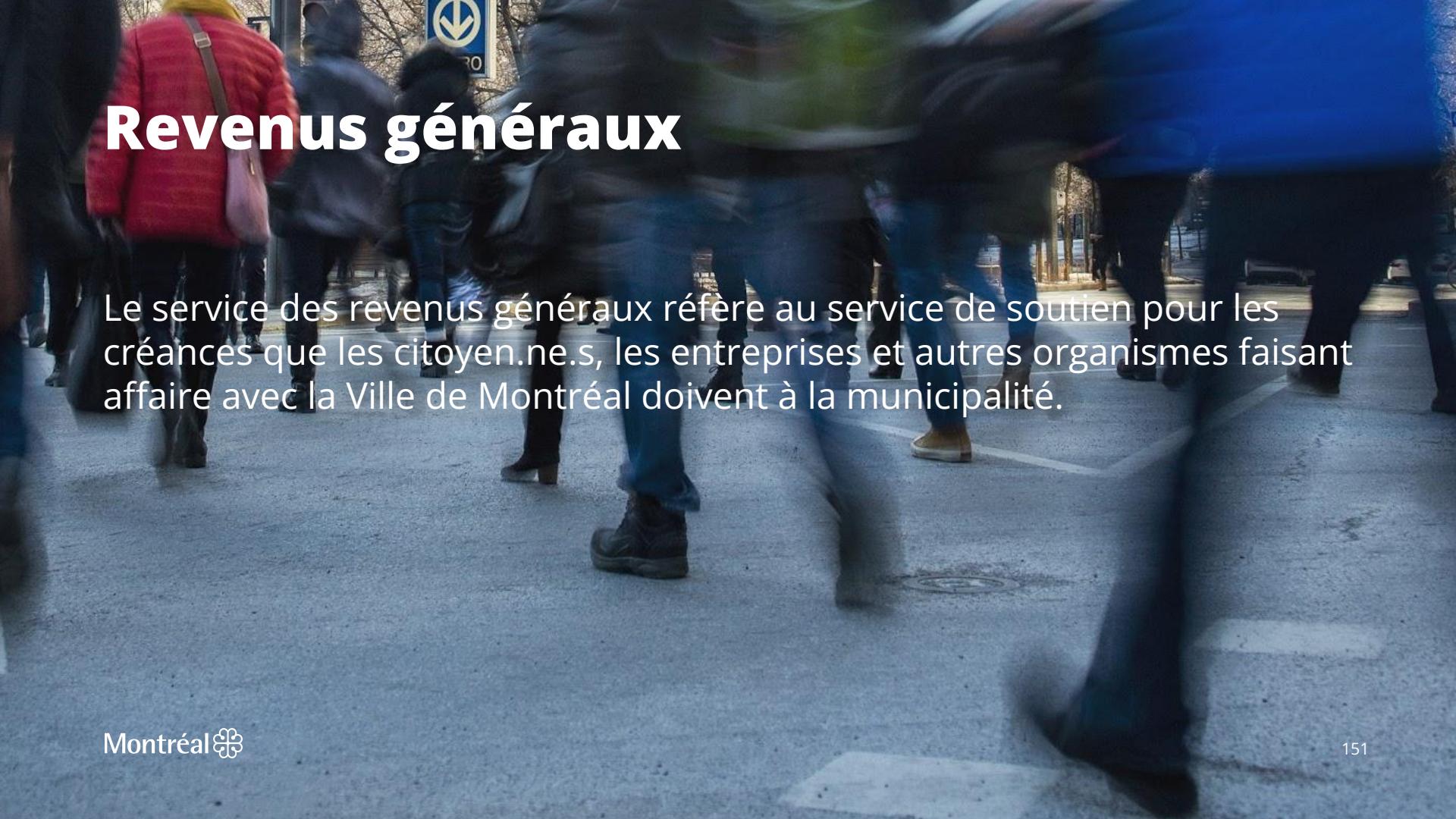


	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	4,96%	4,85%	3,38%	5,57%	4,91%
2017	5,71%	4,90%	4,37%	5,36%	5,13%
2018	6,10%	5,51%	4,66%	4,76%	5,14%
2019	6,04%	5,91%	4,57%	5,43%	5,67%
2020	5,71%	5,51%	4,03%	5,70%	5,61%

## Pourcentage du coût de la formation par rapport à la rémunération totale

Cet indicateur du MAMH tient compte du coût de la formation, incluant la rémunération et les dépenses inhérentes, dont la cotisation annuelle à l'École nationale de police, à l'exception de celles qui sont relatives aux élu.e.s. Il exclut toutefois les frais de la formation offerte à l'interne par un.e employé.e qui n'est pas un.e formateur.rice accrédité.e ou reconnu.e.





# Revenus généraux

Le service des revenus généraux réfère au service de soutien pour les créances que les citoyen.ne.s, les entreprises et autres organismes faisant affaire avec la Ville de Montréal doivent à la municipalité.

# Revenus généraux

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- Hétérogénéité des services dispensés.
- **Politiques et pratiques** : les pratiques de recouvrement des créances, les échéances, la gestion des défauts de paiement, les coûts relatifs à la fonction des comptes débiteurs ainsi que le nombre d'équivalents temps plein (ETP) travaillant à cette fin diffèrent selon les municipalités et les flux de revenus.
- **Procédures et systèmes** : la nature et la qualité des systèmes utilisés.

## Particularités de Montréal

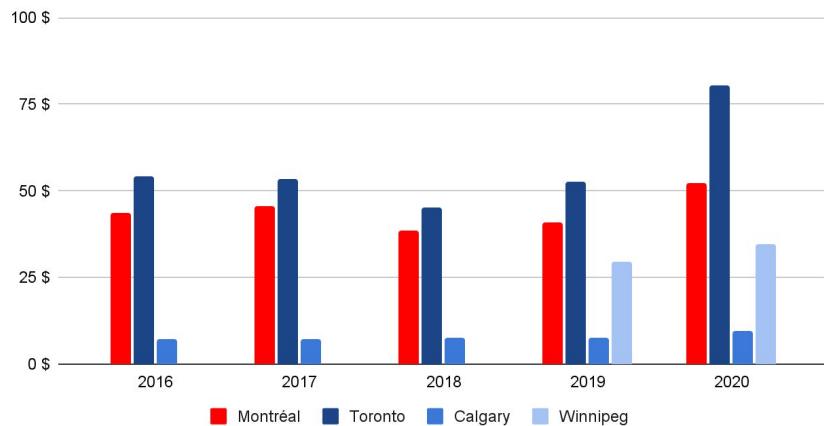
- À la différence des autres municipalités membres du Réseau d'étalonnage municipal du Canada (REMC), la Ville de Montréal ne tient compte que des revenus généraux dont le traitement est centralisé au Service des finances. À titre d'exemple, ledit Service facture l'occupation temporaire du domaine public, les fausses alarmes du Service de police et les redevances relatives à la Commission des services électriques de Montréal (CSEM).

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine des revenus généraux.

# Coûts d'exploitation de la fonction des comptes clients par facture

Cet indicateur tient compte des activités suivantes : la facturation, la collecte, l'encaissement et la radiation de revenus généraux.



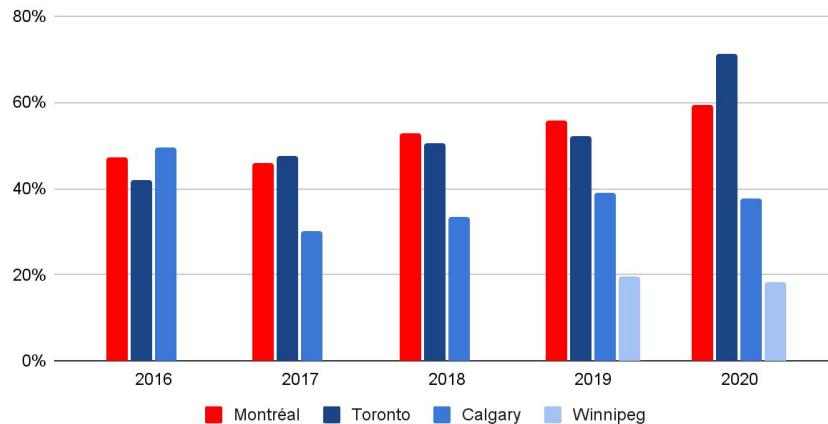
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	43,75 \$	54,14 \$	7,27 \$		43,75 \$
2017	45,69 \$	53,57 \$	7,34 \$		45,69 \$
2018	38,70 \$	45,17 \$	7,73 \$		38,70 \$
2019	40,93 \$	52,53 \$	7,50 \$	29,44 \$	35,19 \$
2020	52,15 \$	80,40 \$	9,59 \$	34,54 \$	43,34 \$

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait que la pandémie de la COVID-19 a temporairement modifié les activités de facturation diverses. Ainsi, il y a eu une nette diminution des activités générant les factures. Par contre, les coûts d'exploitation sont demeurés sensiblement les mêmes.

# Pourcentage des revenus généraux facturés

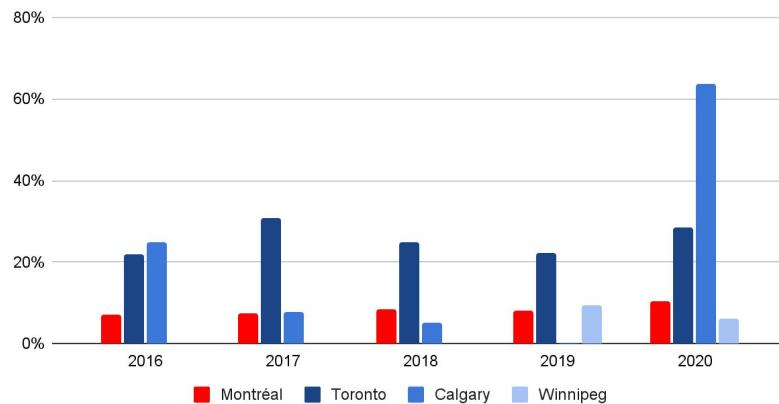
Cet indicateur mesure le pourcentage des revenus généraux facturés par rapport à l'ensemble des revenus généraux perçus par la municipalité.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	47,28%	42,00%	49,40%		47,28%
2017	46,04%	47,70%	30,30%		46,04%
2018	52,74%	50,60%	33,50%		50,60%
2019	55,64%	52,30%	39,10%	19,50%	45,70%
2020	59,45%	71,20%	37,60%	18,40%	48,53%

# Pourcentage des revenus généraux demeurant impayés après 90 jours en date du 31 décembre

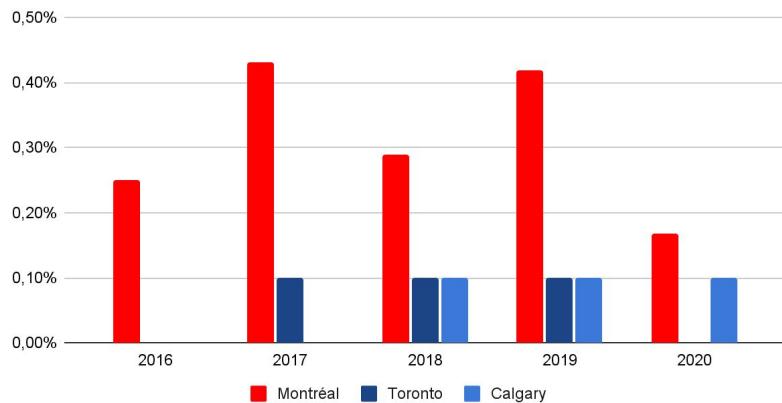
Cet indicateur mesure le pourcentage des revenus généraux demeurant impayés après les 90 jours suivant l'échéance. Ce pourcentage est établi en date du 31 décembre de l'année considérée.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	7,26%	21,90%	25,00%	21,90%	
2017	7,57%	30,80%	7,80%	7,80%	
2018	8,43%	24,90%	5,20%	8,43%	
2019	8,21%	22,10%	0,30%	9,30%	8,75%
2020	10,43%	28,60%	63,60%	6,10%	19,52%

# Pourcentage de radiation des mauvaises créances

Cet indicateur mesure le montant des revenus généraux radiés au cours de l'année de déclaration et l'exprime en pourcentage des revenus généraux facturés.



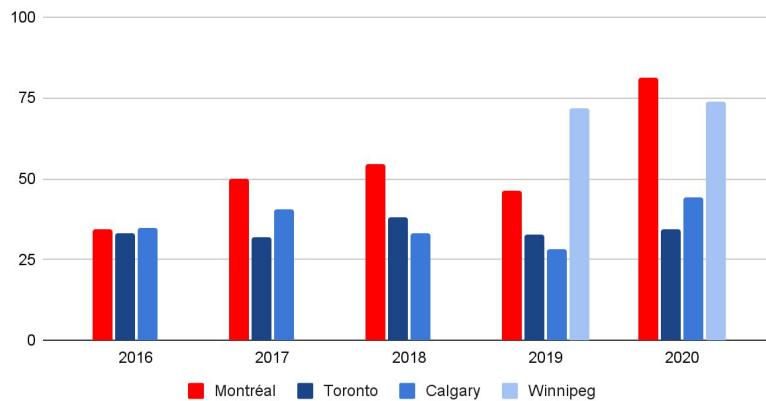
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,25%				0,25%
2017	0,43%	0,10%			0,27%
2018	0,29%	0,10%	0,10%		0,10%
2019	0,42%	0,10%	0,10%		0,10%
2020	0,17%		0,10%		0,13%

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait que, en raison de la pandémie, les analyses des dossiers à radier ont été considérablement réduites. Ces dossiers seront repris l'année prochaine.

## Délai de recouvrement moyen des revenus généraux

Cet indicateur mesure le délai de recouvrement moyen des revenus généraux en jours. On entend principalement par revenus généraux les revenus qui ne proviennent pas de la taxation municipale et des constats d'infraction.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	34,36	33,33	34,76		34,36
2017	49,86	32,13	40,56		40,56
2018	54,38	38,10	33,18		38,10
2019	46,22	32,74	28,32	71,85	39,48
2020	81,15	34,40	44,14	73,89	59,02

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait que, pour aider la population en cette période exceptionnelle, des délais ont été accordés pour la perception de ces revenus. Ainsi, les efforts de perception (y compris l'envoi des avis) n'ont repris qu'au milieu de l'été.

# Infrastructures routières

En matière d'infrastructures routières, la Ville de Montréal assure la fonctionnalité du réseau de rues, ce qui inclut l'exploitation, l'entretien, le maintien, l'aménagement et le développement des infrastructures.

# Infrastructures routières

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Politique de capitalisation et d'amortissement** : les seuils de capitalisation des dépenses et les taux d'amortissement diffèrent selon les municipalités. Dans une municipalité, une activité pourrait être considérée comme relevant du budget de fonctionnement tandis que, dans une autre, elle pourrait être capitalisée.
- **Conditions économiques** : la croissance des coûts de l'asphalte, du béton et des services contractuels peut contribuer à réduire l'entretien pour un budget donné.
- **Normes d'entretien** : l'existence de différentes normes adoptées par les conseils municipaux respectifs peut avoir un impact sur les coûts et sur la qualité des routes.
- **Circulation et modèle urbain** : la circulation peut accélérer la dégradation des routes et accroître la fréquence ainsi que le coût d'entretien de ces dernières. La congestion, l'étroitesse des rues, la présence de feux de circulation additionnels et l'entretien effectué à des heures non conventionnelles peuvent également engendrer un accroissement des coûts.
- **Réparation des infrastructures** : le coût des réparations peuvent varier de façon significative d'une année à l'autre.
- **Conditions climatiques** : la fréquence et la sévérité de certains événements climatiques ont une incidence sur les coûts d'exploitation et d'entretien, de même que les seuils de réponse et les normes de service adoptées par chaque municipalité.

## Particularités de Montréal

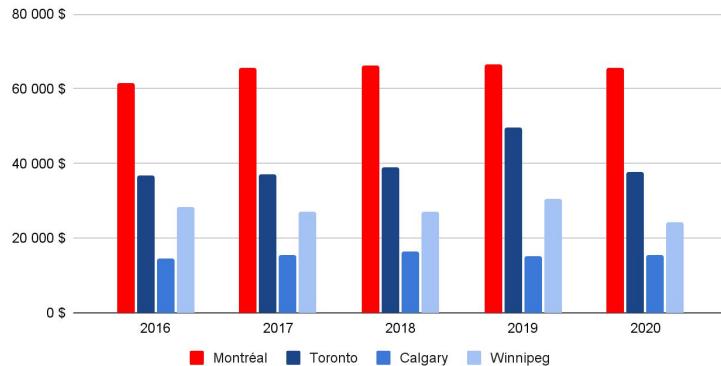
- Le réseau routier de la Ville de Montréal se caractérise par une grande diversité d'utilisation. Le volume et la densité de la circulation sont en effet très variables selon les voies considérées. Ainsi, les artères principales sont fortement sollicitées, ce qui se traduit par un besoin d'entretien et de maintien accru.
- Montréal est probablement davantage touchée que d'autres villes par des facteurs climatiques susceptibles d'accélérer la dégradation des infrastructures routières (notamment causée par des épisodes de gel et de dégel). Ces épisodes observés principalement au printemps favorisent l'apparition de nids-de-poule et de fissures.
- Montréal doit résorber son déficit d'entretien et maintenir les actifs de la voirie à un niveau sécuritaire et performant.
- Contrairement aux villes sélectionnées du REMC, Montréal n'est pas responsable des voies de classe 1 (référence : O. Reg. 239/02 : Minimum Maintenance Standards for Municipal Highways). Au Québec, la responsabilité de ces voies est provinciale alors qu'elle est partagée entre le municipal et le provincial dans les autres provinces canadiennes.

## Éléments extraordinaire

- La pandémie de la COVID-19 n'a pas eu d'impact significatif sur les résultats des indicateurs du domaine de la gestion des infrastructures routières.

# Coût total des routes par kilomètre de voie

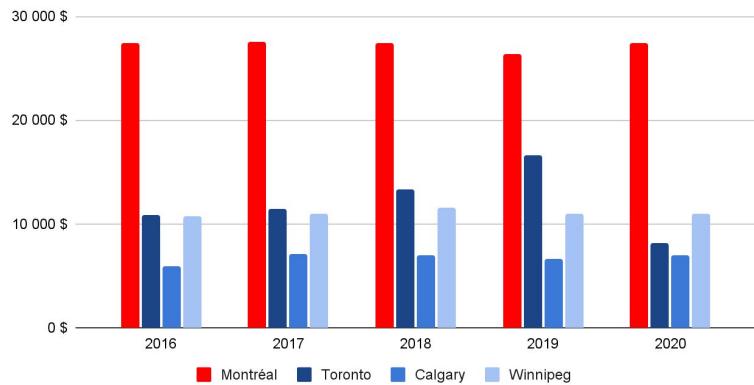
Cet indicateur tient compte principalement des coûts relatifs aux routes pavées et non pavées, aux ponts et aux caniveaux, aux abords des routes, aux activités de gestion de la circulation ainsi qu'à l'entretien hivernal des routes, des trottoirs et des stationnements.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	61 492 \$	36 759 \$	14 454 \$	28 459 \$	32 609 \$
2017	65 657 \$	37 131 \$	15 607 \$	27 128 \$	32 130 \$
2018	66 366 \$	39 117 \$	16 394 \$	26 953 \$	33 035 \$
2019	66 552 \$	49 758 \$	15 198 \$	30 510 \$	40 134 \$
2020	65 503 \$	37 702 \$	15 565 \$	24 370 \$	31 036 \$

## Coût total des voies pavées par kilomètre de voie pavée

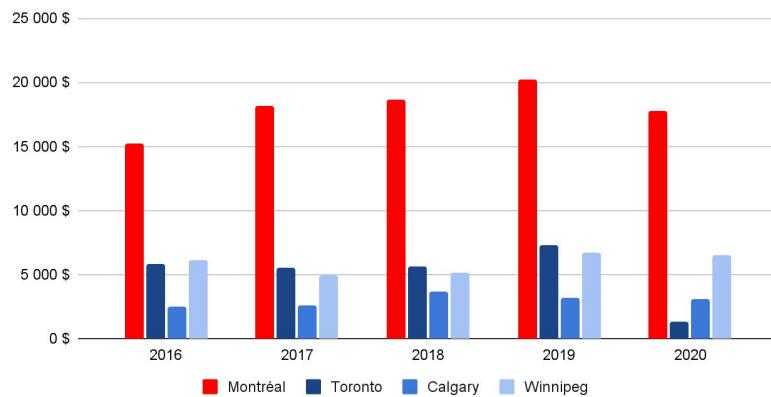
Cet indicateur tient compte principalement des coûts relatifs aux réparations des nids-de-poule, au scellement des fissures, aux réparations mineures, au nettoyage des rues ainsi que des coûts administratifs afférents. Les coûts relatifs aux voies non pavées, aux ponts et aux tunnels, à l'entretien des abords des routes, à la gestion de la circulation ainsi qu'à l'entretien hivernal des routes, des trottoirs et des stationnements sont par définition exclus.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	27 447 \$	10 846 \$	5 882 \$	10 777 \$	10 812 \$
2017	27 577 \$	11 491 \$	7 077 \$	10 928 \$	11 210 \$
2018	27 456 \$	13 336 \$	7 024 \$	11 577 \$	12 457 \$
2019	26 357 \$	16 616 \$	6 625 \$	11 027 \$	13 822 \$
2020	27 404 \$	8 220 \$	7 034 \$	11 012 \$	9 616 \$

# Coût total de l'entretien hivernal des routes par kilomètre de voie entretenue l'hiver

Cet indicateur tient compte des coûts relatifs aux activités suivantes : le déneigement et le chargement de la neige, le contrôle du verglas par l'épandage de sel et d'abrasifs, l'exploitation des sites de gestion de la neige et des activités de veille météorologique. Le contrôle hivernal des trottoirs et des stationnements est par définition exclu.



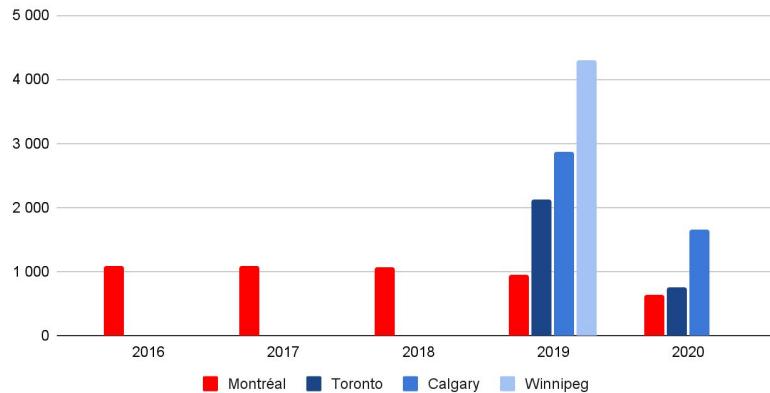
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	15 189 \$	5 872 \$	2 541 \$	6 147 \$	6 010 \$
2017	18 167 \$	5 553 \$	2 566 \$	4 905 \$	5 229 \$
2018	18 624 \$	5 643 \$	3 637 \$	5 159 \$	5 401 \$
2019	20 225 \$	7 334 \$	3 144 \$	6 657 \$	6 996 \$
2020	17 761 \$	1 357 \$	3 055 \$	6 546 \$	4 801 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Une diminution des précipitations de neige par rapport à 2019.

# Nombre de collisions entre des véhicules sur la route pour 100 000 habitant.e.s

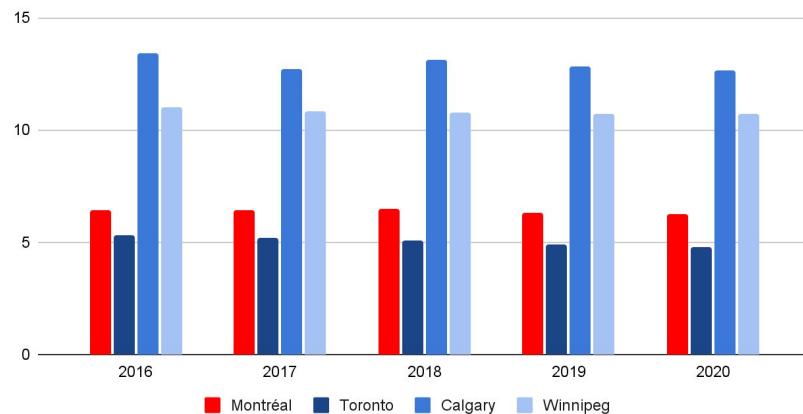
Le nombre de collisions entre des véhicules sur la route correspond aux collisions qui sont survenues entre un ou plusieurs véhicules circulant sur le réseau routier et pour lesquelles un rapport de police a été rédigé entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'année désignée.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	1 078				1 078
2017	1 086				1 086
2018	1 070				1 070
2019	942	2 131	2 873	4 301	2 502
2020	640	759	1 649	759	

# Nombre de kilomètres de voie pavée et non pavée pour 1 000 habitant.e.s

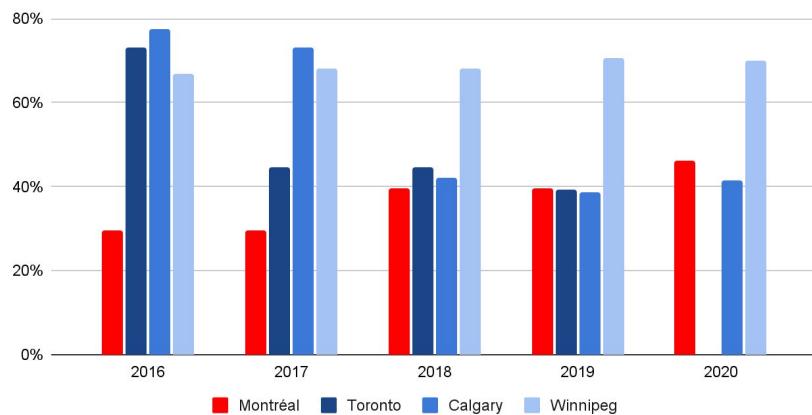
Une voie est définie comme une subdivision longitudinale de la chaussée permettant la circulation ou le stationnement de véhicules. Elle est représentée par une largeur standard de 3,65 m. La méthode de classification des voies est présentée dans le règlement 239/02 de l'Ontario, relatif aux normes d'entretien minimales des routes municipales. Elle est établie en fonction de deux facteurs : le débit quotidien moyen annuel et la vitesse maximale autorisée. Les ruelles ne sont pas considérées comme des voies pavées ou non pavées pour cet indicateur.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	6,42	5,30	13,40	10,99	8,70
2017	6,44	5,20	12,72	10,82	8,63
2018	6,51	5,07	13,11	10,80	8,65
2019	6,32	4,92	12,85	10,69	8,51
2020	6,24	4,80	12,66	10,69	8,47

# Pourcentage de kilomètres de voie pavée en bon ou très bon état

Cet indicateur mesure le pourcentage de kilomètres de voie pavée dont l'état est coté « bon » à « très bon » ou dont les besoins de réfection ne sont pas estimés nécessaires avant cinq ans.



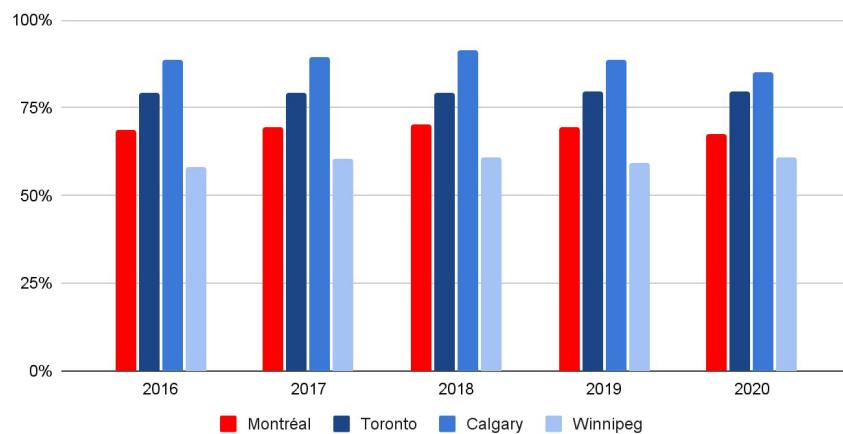
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	29,49%	73,00%	77,60%	67,00%	70,00%
2017	29,66%	44,70%	73,10%	68,00%	56,35%
2018	39,48%	44,70%	42,10%	68,20%	43,40%
2019	39,48%	39,20%	38,60%	70,50%	39,34%
2020	46,06%	-	41,60%	70,00%	46,06%

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- L'impact des investissements importants consacrés à la réhabilitation des chaussées du réseau artériel au cours des cinq dernières années qui se répercute sur le bilan de l'état des voies pavées. La dernière campagne d'auscultation des chaussées du réseau artériel réalisée en 2020 a permis de mesurer l'amélioration de l'état des voies pavées..

## Pourcentage de ponts, de ponceaux et de viaducs en bon ou en très bon état

Cet indicateur mesure le pourcentage de ponts, de ponceaux et de viaducs qui ont une travée de plus de trois mètres dont l'état des composants principaux est coté « bon » à « très bon ».

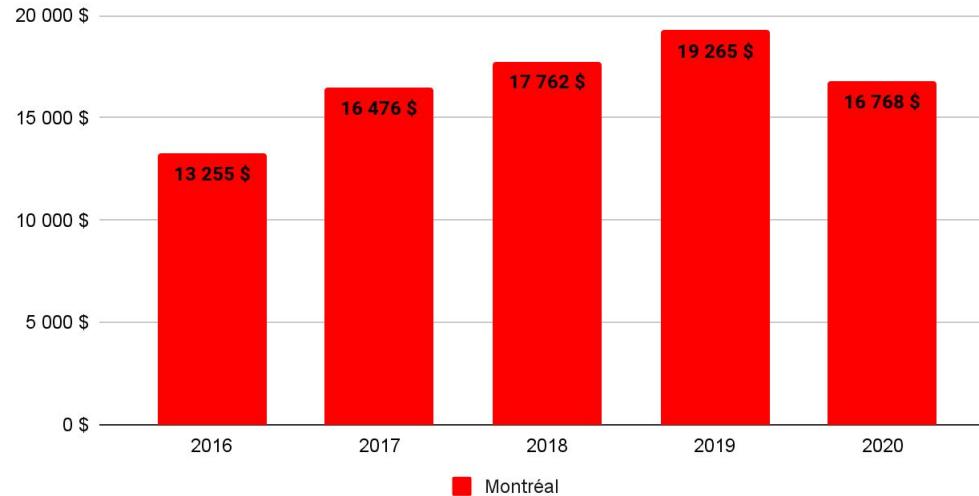


	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	68,83%	79,30%	88,70%	58,00%	74,07%
2017	69,33%	79,30%	89,60%	60,40%	74,32%
2018	70,48%	79,30%	91,40%	61,00%	74,89%
2019	69,55%	79,80%	88,80%	59,50%	74,68%
2020	67,54%	79,60%	85,30%	60,90%	73,57%

## Coût de l'enlèvement de la neige par kilomètre de voie (incluant l'amortissement)

Cet indicateur du MAMH prend en considération le coût des activités suivantes : les opérations associées à l'enlèvement de la neige des voies et des trottoirs, soit le déblaiement et le chargement de la neige, l'épandage d'abrasifs et l'exploitation des sites de déversement de la neige.

Le coût de l'enlèvement de la neige par kilomètre de voie est constitué des dépenses de fonctionnement et d'amortissement desquelles sont déduits les services rendus (par exemple : les revenus pour le déversement dans les sites de gestion de la neige). Sont également inclus les coûts indirects du soutien administratif et technique.



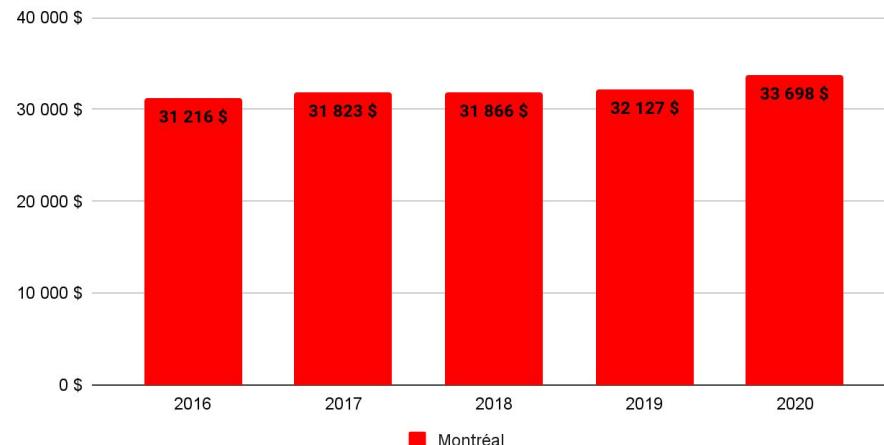
## Coût de la voirie municipale par kilomètre de voie (incluant l'amortissement)

Cet indicateur du MAMH prend en considération les coûts liés aux activités suivantes : les opérations d'entretien et de réfection des chaussées et des trottoirs, ainsi que le nettoyage et le balayage des voies publiques.

Le coût de la voirie municipale par kilomètre de voie est constitué des dépenses de fonctionnement et d'amortissement desquelles on soustrait les services rendus (par exemple : les revenus pour la réfection de coupes). Sont également inclus les coûts indirects du soutien administratif et technique. Ces derniers représentent une allocation de dépenses institutionnelles indirectes incluant la gestion budgétaire, la comptabilité, la gestion des ressources humaines, les achats, la gestion des stocks, l'informatique, les services juridiques, etc.

L'indicateur porte sur l'ensemble du réseau artériel de l'agglomération de Montréal ainsi que sur le réseau secondaire des 19 arrondissements de la Ville de Montréal. Il exclut toutefois les voies secondaires des villes reconstituées.

Une voie est définie comme une subdivision longitudinale de la chaussée permettant la circulation ou le stationnement de véhicules et représentée par une largeur standard de 3,65 mètres.





# Sports et loisirs

En matière de sports et de loisirs, la Ville de Montréal offre des services variés (par exemple du baseball, du soccer, du tennis, du cinéma en plein air, etc.). Elle gère l'organisation de plusieurs activités de loisirs, fêtes populaires et événements spéciaux, tout en gérant et en coordonnant l'utilisation des équipements récréatifs sur le territoire. Elle vise de plus à contribuer, grâce à ses installations d'envergure et à ses programmes, à la vie physiquement active et à la santé de ses citoyen.ne.s.

# Sports et loisirs

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Démographie** : la diversité sociale, les facteurs socioéconomiques, les changements législatifs et les nécessités pour la santé publique.
- **Équipements** : le nombre et les types d'installations, leur âge et l'accès aux installations des établissements scolaires.
- **Partenariats** : la proportion dans laquelle les municipalités utilisent des partenariats avec des entités externes (groupes communautaires, organismes sportifs, fournisseur.euse.s contractuel.le.s, etc.) peut influencer le niveau de participation déclarée.
- **Programmation** : les divers niveaux de service, la variété des programmes et la durée des cours offerts, la clientèle cible selon les groupes d'âge, le degré de supervision, les lieux, la fréquence et l'heure des activités offertes, la capacité d'accueil, les tarifs et le coût des programmes ainsi que les activités offertes par des fournisseur.euse.s externes.
- **Ressources humaines** : le degré de syndicalisation des employé.e.s, l'horaire de travail (temps plein, temps partiel ou emploi saisonnier) et le niveau de qualification requis.
- **Frais d'utilisation** : les frais d'utilisation sont liés à la politique de tarification décrétée par l'administration municipale ainsi que par les programmes de subvention du secteur.
- **Conditions météorologiques** : les conditions météorologiques peuvent influencer les coûts d'exploitation et la participation aux activités offertes.

## Particularités de Montréal

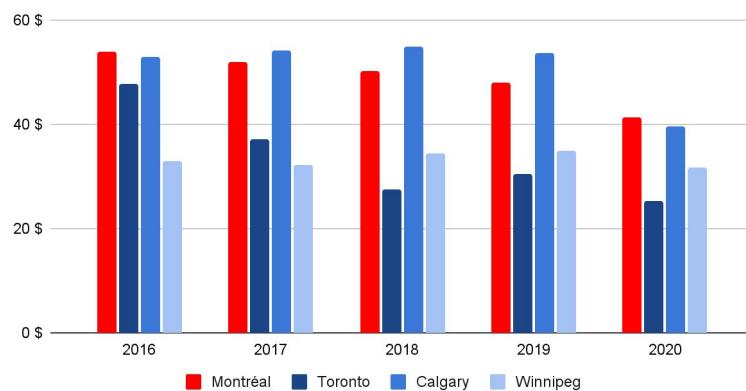
- La Ville de Montréal reconnaît les bienfaits des sports et des loisirs pour la qualité de vie et la santé de ses citoyen.ne.s, mais aussi pour le développement collectif et l'intégration des différentes communautés. Elle a adopté la Politique du sport et de l'activité physique en 2014 afin d'assurer une cohésion régionale et d'engager l'ensemble de la communauté pour mettre en place un environnement propice à l'activité physique.
- La Ville de Montréal met à la disposition de ses citoyen.ne.s et de ses partenaires une panoplie d'installations de loisirs et de plateaux sportifs, dont certains ont été conçus pour les Jeux olympiques de Montréal et d'autres, à la suite de concours d'architecture. Plusieurs sont conformes à des normes permettant d'accueillir des événements sportifs d'envergure nationale et internationale.
- La Ville de Montréal propose également à ses citoyen.ne.s une offre variée d'activités de sports et de loisirs, souvent par de nombreux partenariats avec des organismes du milieu afin de favoriser l'accessibilité, la diversité et la sécurité de ces activités.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine des sports et des loisirs pour Montréal et les villes comparables.

# Coûts d'exploitation des installations de sports et de loisirs par habitant.e

Cet indicateur calcule les coûts d'exploitation des installations de sports et de loisirs assumés par la Ville de Montréal par rapport à sa population.



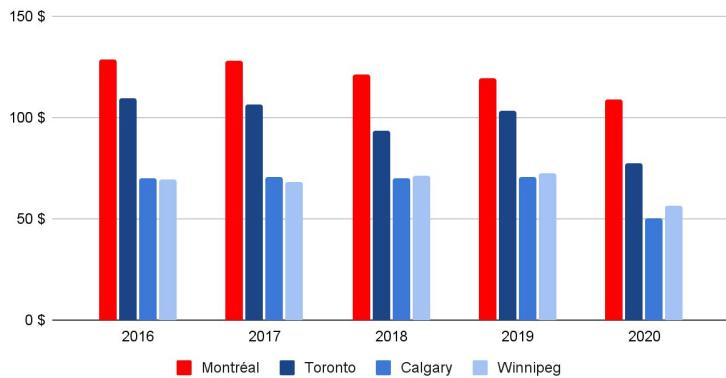
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	53,82 \$	47,81 \$	53,04 \$	32,89 \$	50,43 \$
2017	51,91 \$	37,19 \$	54,27 \$	32,15 \$	44,55 \$
2018	50,31 \$	27,55 \$	54,87 \$	34,39 \$	42,35 \$
2019	47,99 \$	30,54 \$	53,73 \$	34,82 \$	41,41 \$
2020	41,46 \$	25,39 \$	39,74 \$	31,69 \$	35,72 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'en raison des mesures sanitaires liées à la COVID-19, l'offre de services en sports et en loisirs a été réduite en 2020. Des installations sportives ont aussi été fermées une partie de l'année. Les coûts d'exploitation des installations de sports et de loisirs ont donc diminué par rapport aux années précédentes, et ce, malgré le maintien de plusieurs coûts fixes.

# Coûts d'exploitation des programmes et des installations de sports et de loisirs par habitant.e

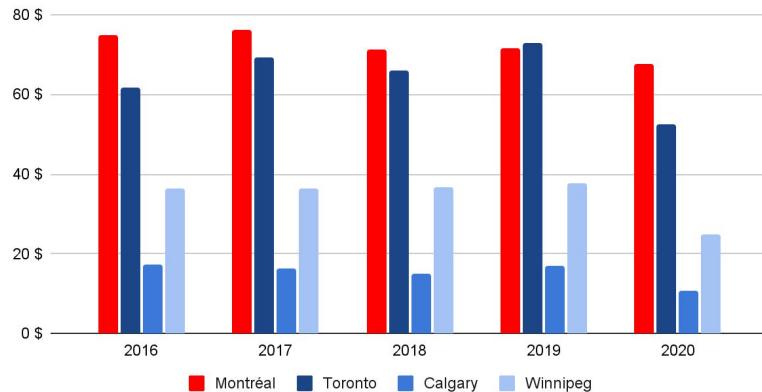
Cet indicateur calcule les coûts d'exploitation des programmes et des installations de sports et de loisirs assumés par la Ville de Montréal par rapport à sa population.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	128,60 \$	109,67 \$	70,28 \$	69,33 \$	89,98 \$
2017	128,25 \$	106,43 \$	70,74 \$	68,48 \$	88,59 \$
2018	121,40 \$	93,70 \$	70,01 \$	71,02 \$	82,36 \$
2019	119,43 \$	103,30 \$	70,76 \$	72,41 \$	87,86 \$
2020	109,17 \$	77,79 \$	50,41 \$	56,52 \$	67,16 \$

# Coûts d'exploitation des programmes de sports et de loisirs par habitant.e

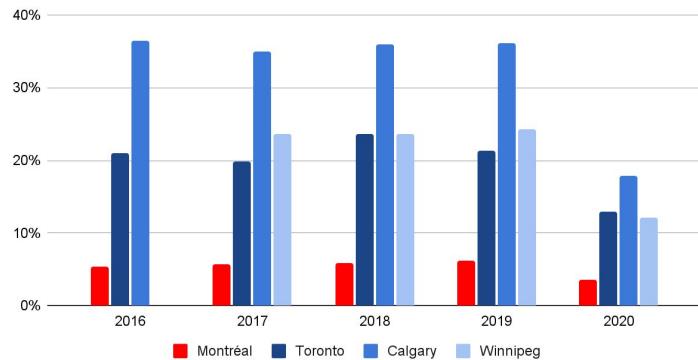
Les coûts d'exploitation des programmes de sports et de loisirs sont notamment composés des coûts relatifs aux centres communautaires, aux arénas, aux patinoires, aux piscines, aux plages, aux parcs, aux terrains de jeux et aux autres activités récréatives. Cet indicateur exclut toutefois les coûts d'exploitation de ces installations. Ces coûts comprennent également les contributions aux organismes externes qui fournissent ce type d'activités.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	74,78 \$	61,86 \$	17,24 \$	36,44 \$	49,15 \$
2017	76,34 \$	69,24 \$	16,46 \$	36,33 \$	52,79 \$
2018	71,09 \$	66,15 \$	15,14 \$	36,63 \$	51,39 \$
2019	71,43 \$	72,76 \$	17,03 \$	37,59 \$	54,51 \$
2020	67,71 \$	52,40 \$	10,66 \$	24,83 \$	38,62 \$

# Pourcentage représenté par les droits d'entrée par rapport aux coûts d'exploitation des programmes et des installations de sports et de loisirs

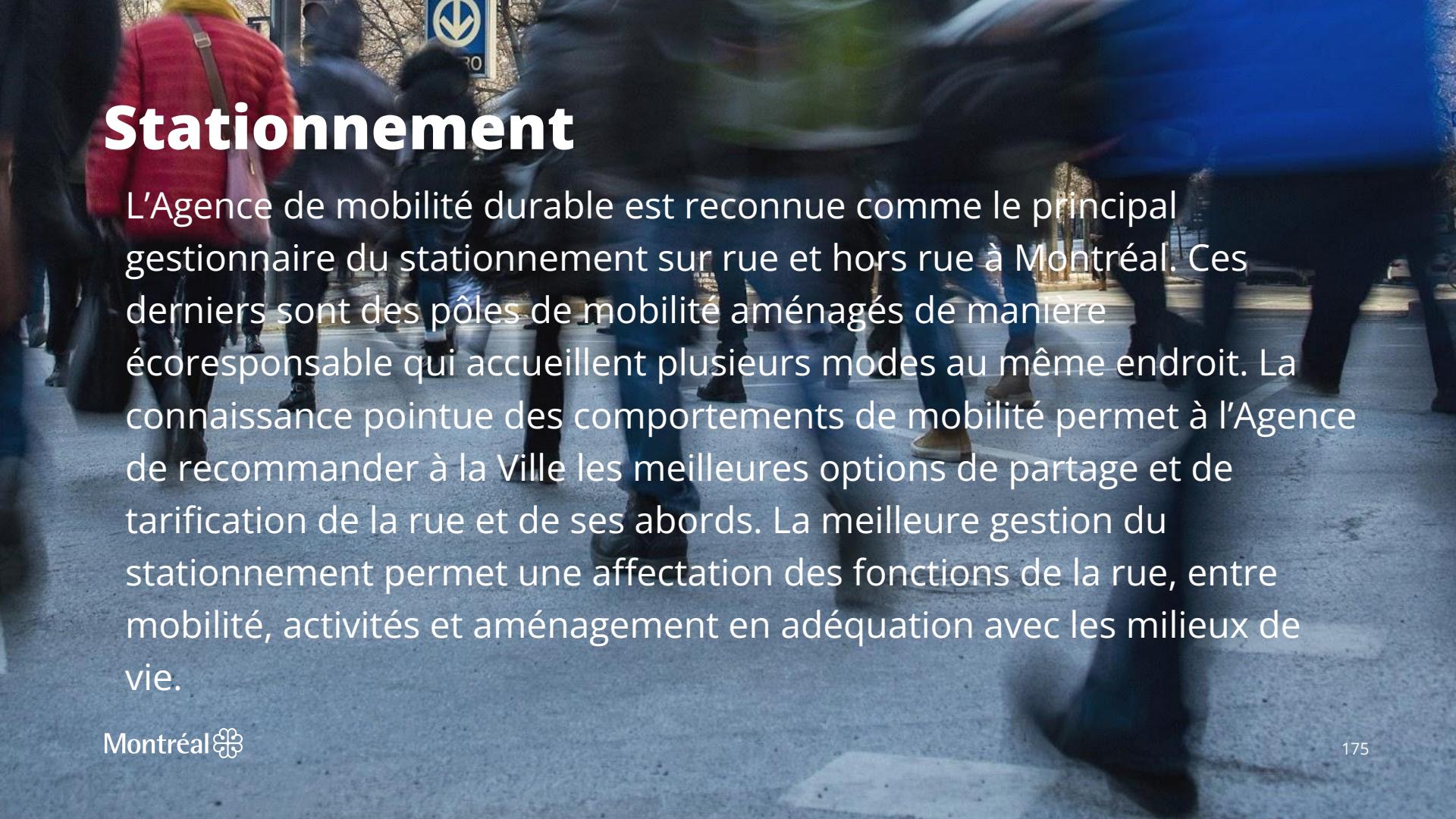
Cet indicateur permet de calculer le pourcentage de financement des coûts d'exploitation des programmes et des installations de sports et de loisirs assumés par ses utilisateur.rice.s. Le résultat de cet indicateur permet de mesurer l'effet de la politique de tarification des activités de sports et de loisirs de l'administration municipale par rapport aux coûts d'exploitation.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	5,31%	21,00%	36,50%	21,00%	21,00%
2017	5,71%	19,80%	34,90%	23,70%	21,75%
2018	5,91%	23,70%	35,90%	23,70%	23,70%
2019	6,17%	21,30%	36,10%	24,20%	22,75%
2020	3,62%	12,90%	17,90%	12,10%	12,50%

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait qu'en raison des mesures sanitaires liées à la COVID-19, l'offre de services en sports et en loisirs a été réduite en 2020. Des installations ont aussi été fermées une partie de l'année. L'utilisation des installations a donc diminué de façon importante. Par contre, plusieurs coûts fixes liés à l'exploitation des installations ont été maintenus. Les revenus associés aux droits ont diminué de façon plus importante que les coûts d'exploitation, ce qui explique la variation du pourcentage représenté par les droits d'entrée par rapport aux coûts d'exploitation des programmes et des installations des services sportifs et récréatifs.



# Stationnement

L'Agence de mobilité durable est reconnue comme le principal gestionnaire du stationnement sur rue et hors rue à Montréal. Ces derniers sont des pôles de mobilité aménagés de manière écoresponsable qui accueillent plusieurs modes au même endroit. La connaissance pointue des comportements de mobilité permet à l'Agence de recommander à la Ville les meilleures options de partage et de tarification de la rue et de ses abords. La meilleure gestion du stationnement permet une affectation des fonctions de la rue, entre mobilité, activités et aménagement en adéquation avec les milieux de vie.

# Stationnement

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Situation géographique et emplacement** : la circulation provenant des municipalités frontalières, la proximité d'une grande municipalité, la présence de stationnements publics à proximité des commerces et des lieux de loisirs.
- **Normes et politiques d'exploitation** : les politiques tarifaires, les politiques de recouvrement des coûts, les heures de service (disponibilité 24/7 ou accès restreint) et les normes d'entretien (traçage des lignes de signalisation, remplacement des appareils d'éclairage, ramassage des déchets, etc.).
- **Systèmes et procédures** : la nature et la qualité des technologies utilisées pour gérer les activités et faire respecter la réglementation (systèmes de gestion des constats d'infraction, utilisation de dispositifs portatifs ou remise d'un document manuscrit, présence d'horodateurs ou de parcomètres, etc.).
- **Modèle de prestation de service** : le degré d'automatisation des stationnements, le travail fait par des employé.e.s ou le recours à la sous-traitance, la répartition entre stationnements sur rue et hors rue, le nombre de stationnements dans des structures.
- **Éléments structurels** : l'âge des installations et des équipements.
- **Degré d'utilisation** : l'utilisation d'une structure tarifaire variable, la disponibilité d'un taux privilégié pour les usager.e.r.e.s du transport collectif et la proximité de stationnements alternatifs (stationnements publics gratuits et stationnements privés) ont un impact sur le taux d'utilisation des stationnements.

## Particularités de Montréal

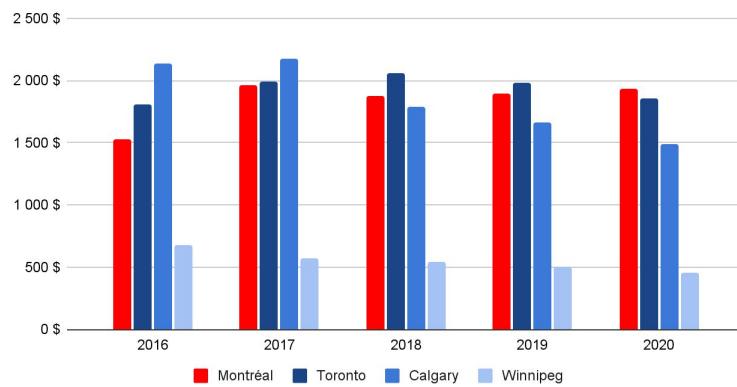
- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les activités de la Société en commandite Stationnement de Montréal, de même que celles du Service d'application réglementaire de stationnement (SARS), qui relevaient auparavant du Service de police de la Ville de Montréal, ont été transférées à l'Agence de mobilité durable (ce changement n'a pas d'effet sur les résultats de 2019).

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact significatif sur les résultats des indicateurs du domaine stationnement.

# Coût total par espace de stationnement payant appartenant à la municipalité ou exploité par la municipalité

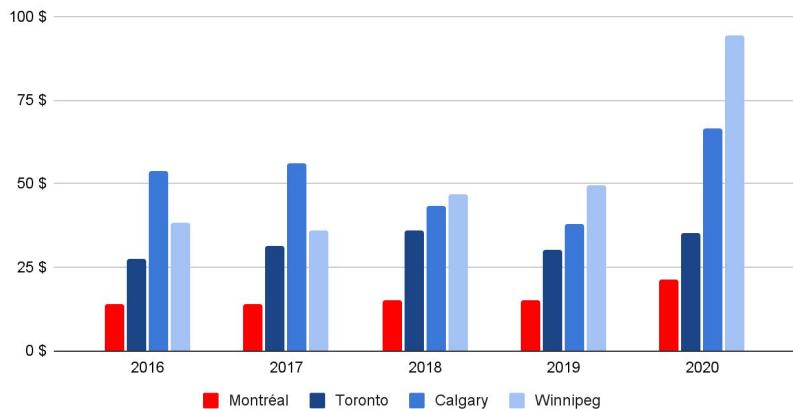
Cet indicateur tient compte principalement des coûts directs, des coûts d'entretien des espaces de stationnement et des coûts de surveillance, excluant les améliorations apportées aux immobilisations ainsi que les intérêts sur la dette à long terme.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	1 531 \$	1 812 \$	2 139 \$	682 \$	1 671 \$
2017	1 958 \$	1 992 \$	2 173 \$	567 \$	1 975 \$
2018	1 877 \$	2 061 \$	1 784 \$	538 \$	1 830 \$
2019	1 897 \$	1 986 \$	1 661 \$	502 \$	1 779 \$
2020	1 935 \$	1 852 \$	1 489 \$	453 \$	1 671 \$

# Coûts d'exploitation relatifs à la mise en application de la réglementation sur le stationnement par constat d'infraction

Cet indicateur tient compte de tous les coûts reliés à l'émission et au traitement de constats d'infraction pour les véhicules stationnés illégalement, incluant les frais administratifs.



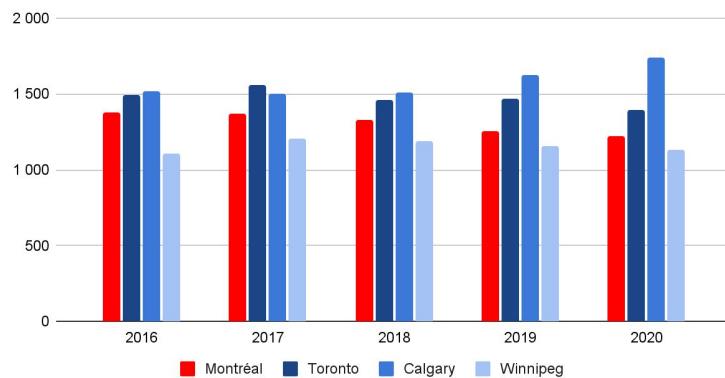
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	14,09 \$	27,66 \$	53,89 \$	38,32 \$	32,99 \$
2017	14,12 \$	31,29 \$	56,25 \$	35,80 \$	33,55 \$
2018	15,12 \$	36,11 \$	43,19 \$	46,71 \$	39,65 \$
2019	15,21 \$	30,32 \$	37,91 \$	49,70 \$	34,12 \$
2020	21,16 \$	35,25 \$	66,42 \$	94,28 \$	50,84 \$

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Une hausse attribuable à l'allocation de l'ensemble des coûts d'exploitation reliés à la prestation de service depuis que l'activité a été isolée dans une nouvelle entité paramunicipale créée pour en assurer la gestion;
- Une diminution significative des constats lors des mois de mars et d'avril à la suite d'une directive de la Ville d'émettre des avis de courtoisie au lieu de constats d'infraction afin de favoriser les déplacements en début de pandémie.

# Nombre d'espaces de stationnement payants appartenant à la municipalité ou exploités par la municipalité pour 100 000 habitant.e.s

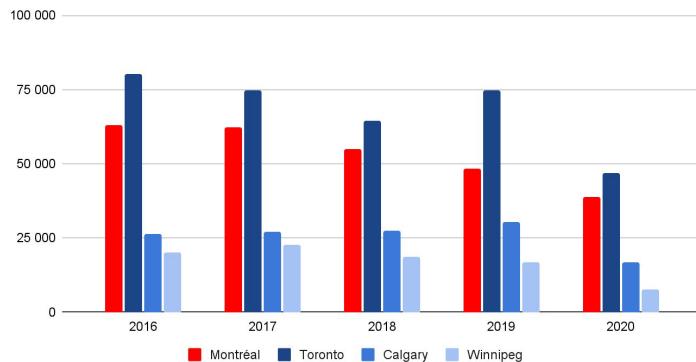
Cet indicateur recense le nombre d'espaces de stationnements payants appartenant à la municipalité ou exploités par la municipalité pour 100 000 habitant.e.s. Les espaces de stationnement sur rue, hors rue et dans les structures appartenant à la municipalité ou exploitées par la municipalité sont considérés. Les permis résidentiels et les espaces de stationnement faisant l'objet d'une vignette sont pour leur part exclus.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	1 381	1 496	1 514	1 105	1 438
2017	1 367	1 562	1 504	1 209	1 435
2018	1 331	1 465	1 508	1 192	1 398
2019	1 258	1 466	1 628	1 154	1 362
2020	1 225	1 391	1 740	1 130	1 308

# Nombre de constats d'infraction relatifs au stationnement pour 100 000 habitant.e.s

Cet indicateur tient compte de tous les constats d'infraction pour les véhicules stationnés illégalement.



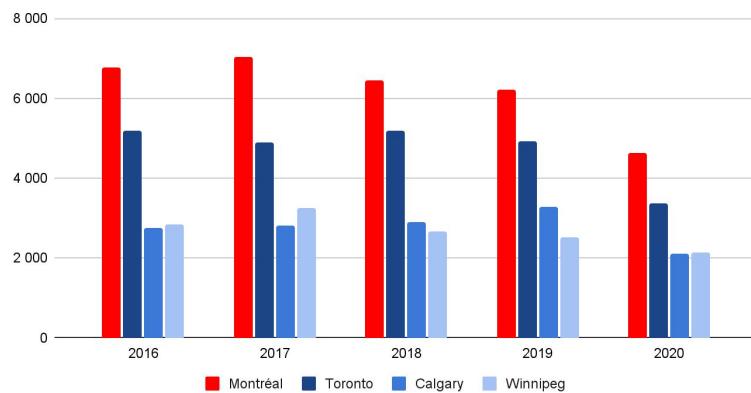
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	63 171	80 347	26 258	20 091	44 714
2017	62 101	74 568	26 963	22 615	44 532
2018	54 806	64 425	27 315	18 474	41 060
2019	48 315	74 841	30 422	16 772	39 369
2020	38 687	47 006	16 677	7 820	27 682

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Une diminution significative des constats émis lors des mois de mars et d'avril, attribuable au contexte de la pandémie.

# Nombre de constats d'infraction par équivalent temps plein (ETP) chargé de faire respecter la réglementation sur le stationnement

Cet indicateur tient compte de tous les constats d'infraction pour les véhicules stationnés illégalement.



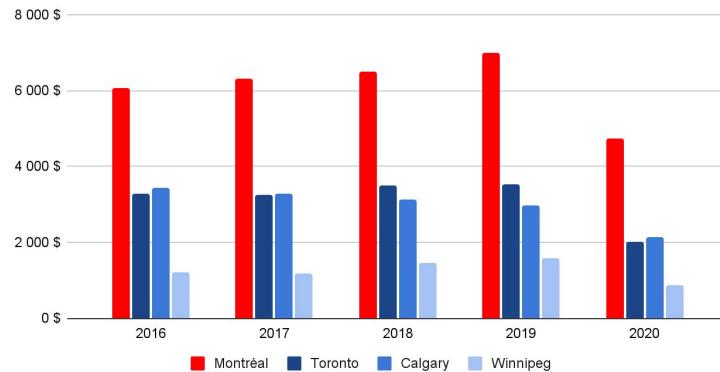
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	6 776	5 184	2 748	2 842	4 013
2017	7 034	4 891	2 800	3 259	4 075
2018	6 451	5 191	2 908	2 677	4 050
2019	6 217	4 920	3 278	2 512	4 099
2020	4 615	3 383	2 112	2 141	2 762

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Une diminution significative des constats émis lors des mois de mars et d'avril, attribuable au contexte de la pandémie.

# Revenu brut par espace de stationnement payant appartenant à la municipalité ou exploité par la municipalité

Cet indicateur mesure le revenu brut de stationnement collecté par espace de stationnement payant appartenant à la municipalité ou exploité par la municipalité, incluant les revenus relatifs aux constats d'infraction.



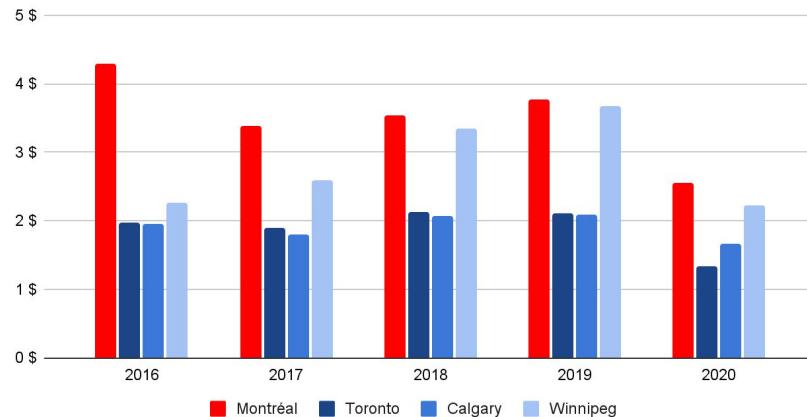
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	6 048 \$	3 287 \$	3 440 \$	1 220 \$	3 363 \$
2017	6 304 \$	3 258 \$	3 290 \$	1 165 \$	3 274 \$
2018	6 505 \$	3 499 \$	3 121 \$	1 462 \$	3 310 \$
2019	6 981 \$	3 543 \$	2 956 \$	1 570 \$	3 250 \$
2020	4 723 \$	2 026 \$	2 144 \$	865 \$	2 085 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Une diminution significative des revenus lors des mois de mars et d'avril, attribuable au contexte de la pandémie.

# Rapport revenus-coûts des espaces de stationnement payants appartenant à la municipalité ou exploités par la municipalité

Cet indicateur mesure le rapport revenus-coûts des espaces de stationnement payants sur rue, hors rue et dans les structures appartenant à la municipalité ou exploitées par la municipalité, incluant les constats d'infraction dans les revenus, mais excluant les permis résidentiels et les vignettes.



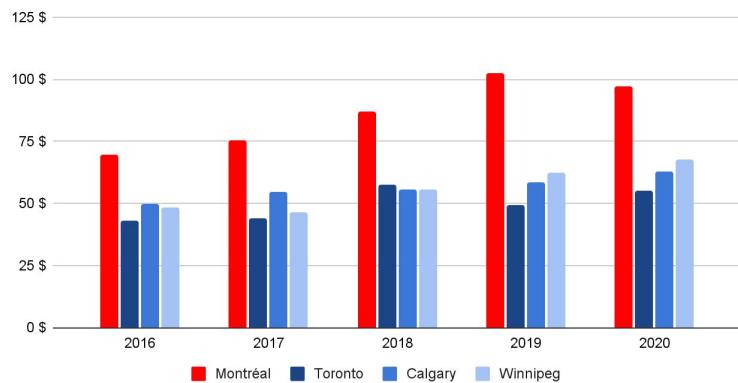
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	4,30 \$	1,98 \$	1,95 \$	2,27 \$	2,13 \$
2017	3,38 \$	1,89 \$	1,80 \$	2,59 \$	2,24 \$
2018	3,55 \$	2,12 \$	2,07 \$	3,34 \$	2,73 \$
2019	3,77 \$	2,11 \$	2,08 \$	3,68 \$	2,90 \$
2020	2,55 \$	1,34 \$	1,67 \$	2,23 \$	1,95 \$

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Une diminution significative des revenus lors des mois de mars et d'avril, attribuable au contexte de la pandémie.

# Revenu brut relatif à la mise en application de la réglementation sur le stationnement par constat d'infraction

Cet indicateur tient compte de tous les revenus associés aux constats d'infraction pour les véhicules stationnés illégalement.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	69,39 \$	43,21 \$	49,91 \$	48,26 \$	49,09 \$
2017	75,33 \$	44,09 \$	54,67 \$	46,60 \$	50,64 \$
2018	86,86 \$	57,76 \$	55,83 \$	55,45 \$	56,80 \$
2019	102,57 \$	49,56 \$	58,39 \$	62,41 \$	60,40 \$
2020	97,16 \$	55,16 \$	62,97 \$	67,53 \$	65,25 \$



# Taxation

Le service veille à la perception efficiente des impôts fonciers qui sont dûs à la Ville.

# Taxation

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- Conditions économiques : les municipalités à forte croissance peuvent avoir besoin de processus de facturation additionnels (factures supplémentaires, provisoires ou finales). La vigueur de l'économie locale a également une influence sur les arriérés fiscaux, sur la perception, sur les pénalités et sur les frais d'intérêt.
- Politique gouvernementale : les changements apportés pour standardiser la facturation et pour procéder au recouvrement exigent que les municipalités fassent évoluer constamment leurs systèmes afin d'être conformes à la législation.
- Politiques et pratiques : il peut exister des différences entre les municipalités dans la façon de définir une facture, la gestion des prélèvements préautorisés, les options de paiement par Internet et les processus de recouvrement. En outre, le nombre et le traitement des paiements tenant lieu de taxes ne sont pas homogènes.

## Particularités de Montréal

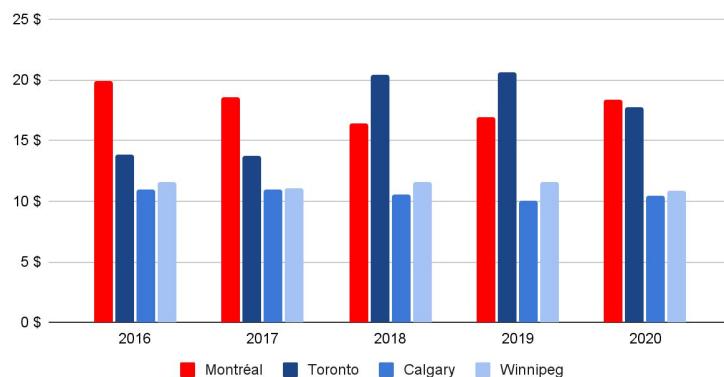
- À la différence de certaines municipalités membres du Réseau d'étalonnage municipal du Canada (REMC), la Ville de Montréal n'est pas responsable de la perception des taxes scolaires. Celles-ci sont en effet imposées et perçues par le Comité de gestion de la taxe scolaire de l'Île de Montréal. Étant donné que la comparabilité des résultats n'est pas compromise, la Ville de Montréal publie tout de même le présent indicateur.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine taxation.

# Coûts d'exploitation liés à la gestion des comptes de taxes clients par compte de taxes client géré

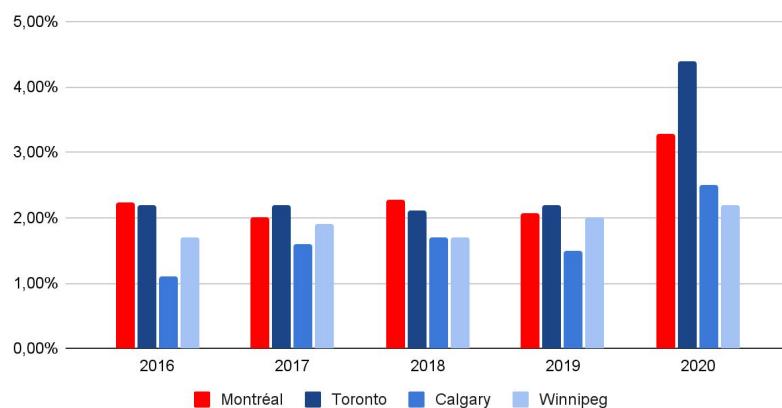
Cet indicateur prend en considération les activités suivantes : la préparation et le calcul des comptes de taxes, le maintien et la programmation du système, le traitement des appels, l'impression et l'envoi postal des avis et des brochures explicatives aux contribuables, le remboursement éventuel de certains contribuables, la perception des taxes incluant la vente pour taxes, l'impression et l'envoi des avis d'arriérés fiscaux ainsi que le suivi quotidien, mensuel et annuel des comptes de taxes. Sont toutefois exclus les coûts engagés par la division comptable pour l'impression des chèques et les coûts associés au développement de la politique fiscale de la municipalité.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	19,89	13,81	10,98	11,55	12,68
2017	18,54	13,69	10,96	11,05	12,37
2018	16,39	20,43	10,51	11,57	13,98
2019	16,89	20,62	10,06	11,61	14,25
2020	18,31	17,70	10,48	10,82	14,26

# Montant des arriérés fiscaux de l'exercice actuel, exprimé en pourcentage du montant de taxes facturées pendant l'année en cours

Cet indicateur mesure le montant de taxes recevables au titre de l'exercice actuel et restant à percevoir au 31 décembre, hors pénalités et intérêts. Il l'exprime en pourcentage du montant de taxes municipales et scolaires facturées pendant l'année en cours.



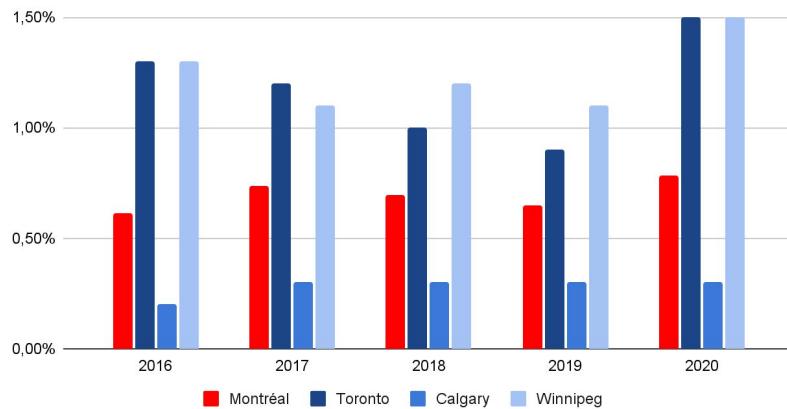
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	2,23%	2,20%	1,10%	1,70%	1,95%
2017	2,01%	2,20%	1,60%	1,90%	1,96%
2018	2,28%	2,10%	1,70%	1,70%	1,90%
2019	2,07%	2,20%	1,50%	2,00%	2,03%
2020	3,28%	4,40%	2,50%	2,20%	2,89%

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- Le fait que pour aider la population en cette période exceptionnelle, des délais ont été accordés pour la perception de ces revenus. Ainsi, les avis de vente pour les années 2018 et 2019 n'ont été envoyés qu'au milieu de l'été. Les efforts de perception n'ont eu lieu qu'au début de l'automne et les avis de taxes impayés pour l'année 2020 ont été envoyés tardivement.
- Les mesures prises par décrets et arrêtés ministériels en lien avec la pandémie de la COVID-19 interdisaient la tenue de la vente pour non-paiement de taxes. Il est prévu de récupérer la quasi-totalité de ces revenus.

# Montant des arriérés fiscaux des exercices antérieurs, exprimé en pourcentage du montant des taxes facturées pendant l'année en cours

Cet indicateur mesure le montant des taxes recevables pour les exercices antérieurs et restant à percevoir au 31 décembre de l'année en cours, hors pénalités et intérêts. Il l'exprime en pourcentage du montant de taxes municipales et scolaires facturées pendant l'année en cours. Ne sont pas considérées comme arriérés fiscaux les taxes additionnelles qui ne sont pas encore exigibles.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,61%	1,30%	0,20%	1,30%	0,96%
2017	0,74%	1,20%	0,30%	1,10%	0,92%
2018	0,69%	1,00%	0,30%	1,20%	0,85%
2019	0,65%	0,90%	0,30%	1,10%	0,77%
2020	0,78%	1,50%	0,30%	1,50%	1,14%

# Technologies de l'information

Ces activités visent à soutenir et à conseiller l'administration municipale sur les orientations globales en matière de technologies de l'information et de communication, dans une perspective de gestion intégrée des actifs technologiques. Elles concernent aussi les activités et le développement d'un vaste parc d'équipements bureautiques, de télécommunications et d'applications.

# Technologies de l'information

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Dispositifs informatiques** : le nombre et le type de dispositifs informatiques peuvent varier en fonction de la nature des services dispensés et de la culture organisationnelle.
- **Nature des services dispensés** : le périmètre du Service des technologies de l'information des villes comparables n'est pas homogène (responsabilité ou non des systèmes d'information géographique, des télécommunications, etc.).
- **Structure organisationnelle** : le degré de centralisation et le recours plus ou moins important à la sous-traitance ont des impacts sur les résultats observés.
- Capacité de l'organisation à connaître l'ensemble des coûts des services des technologies de l'information décentralisés.
- **Modèle financier** : les municipalités optent plutôt pour la location d'actifs et l'utilisation de l'infonuagique, ce qui augmente les dépenses d'exploitation et diminue les dépenses en immobilisations, tout en entraînant une augmentation du budget de fonctionnement et une réduction des coûts d'amortissement.

## Particularités de Montréal

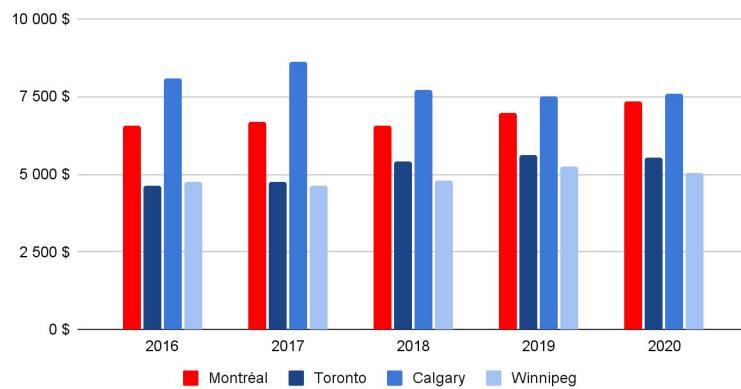
- Tout en procédant en 2017 à une refonte majeure de son portail Web, ce qui a diminué de manière considérable le nombre de pages statiques (plusieurs milliers), la Ville de Montréal va progressivement offrir près de 200 services transactionnels sur une application mobile destinée aux citoyen.ne.s.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact modéré sur les résultats des indicateurs du domaine des technologies de l'information.

# Coût total des technologies de l'information par équivalent temps plein (ETP) municipal

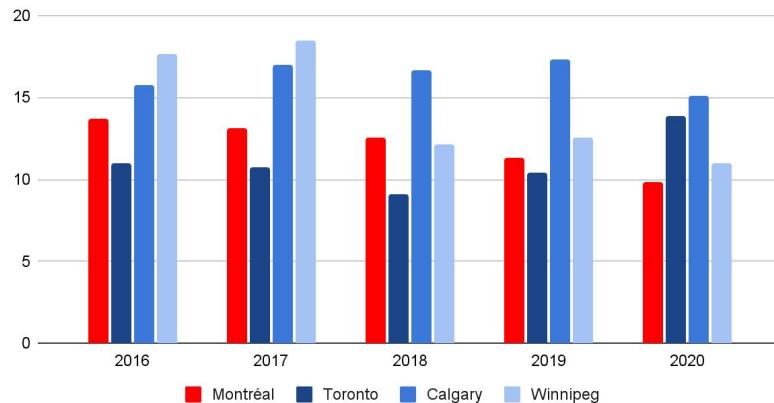
Cet indicateur porte sur les coûts associés à la planification, à l'implantation et au soutien informatique et technologique.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	6 551 \$	4 631 \$	8 090 \$	4 737 \$	5 644 \$
2017	6 694 \$	4 737 \$	8 607 \$	4 629 \$	5 716 \$
2018	6 553 \$	5 411 \$	7 701 \$	4 801 \$	5 982 \$
2019	6 970 \$	5 633 \$	7 494 \$	5 228 \$	6 302 \$
2020	7 362 \$	5 540 \$	7 580 \$	5 023 \$	6 451 \$

# Nombre de consultations du site Web de la Ville par habitant.e

Cet indicateur recense le nombre de consultations par habitant.e sur le site Web principal de la Ville à l'adresse montreal.ca. Le site Web d'Espace pour la vie, qui comprend le Jardin botanique, le Biodôme, l'Insectarium et le Planétarium Rio Tinto Alcan, est également intégré au présent indicateur puisqu'il est hébergé sur les mêmes serveurs que le site Web principal de la Ville.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	13,72	10,97	15,72	17,66	14,72
2017	13,13	10,75	16,96	18,47	15,04
2018	12,53	9,07	16,67	12,18	12,35
2019	11,31	10,43	17,29	12,56	11,93
2020	9,87	13,86	15,10	11,03	12,45

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

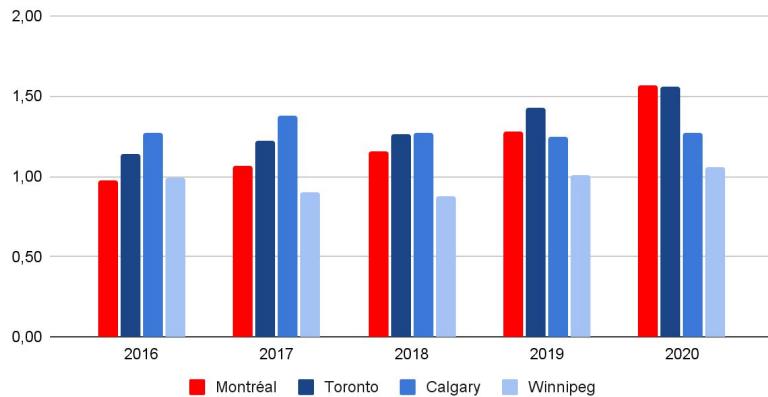
- La pandémie de la COVID-19.

La tendance est en baisse et cette variation s'explique principalement par :

- Une amélioration du moteur de recherche et de l'indexation en lien avec le nouveau site Web de la Ville faisant en sorte que le citoyen.ne trouve plus facilement qu'avant l'information recherchée.

# Nombre de dispositifs informatiques par équivalent temps plein (ETP) municipal

Cet indicateur prend en considération les dispositifs informatiques suivants : ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et appareils mobiles (téléphones intelligents ou multimédias, tablettes électroniques, etc.). Les téléphones cellulaires ayant uniquement les fonctionnalités voix, texte et caméra ainsi que les imprimantes et appareils de numérisation sont par définition exclus.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	0,98	1,14	1,27	0,99	1,07
2017	1,07	1,22	1,38	0,90	1,14
2018	1,15	1,26	1,27	0,88	1,21
2019	1,28	1,43	1,25	1,01	1,27
2020	1,57	1,56	1,27	1,06	1,42

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

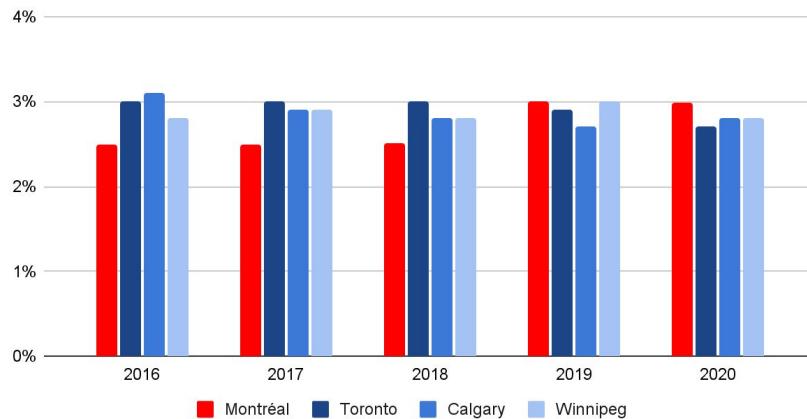
- Le télétravail massif à la Ville de Montréal qui a nécessité l'acquisition d'ordinateurs, de cellulaires, etc.

La tendance est en hausse et cette variation s'explique principalement par :

- Le remplacement graduel de processus manuels par des solutions de mobilité nécessitant des tablettes ou des cellulaires, et ce, à chaque année.

# Pourcentage d'équivalents temps plein (ETP) chargés des technologies de l'information

Cet indicateur mesure la part représentée par les employé.e.s responsables des technologies de l'information dans l'effectif municipal. Le taux est établi en fonction des équivalents temps plein (ETP).



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	2,49%	3,00%	3,10%	2,80%	2,90%
2017	2,49%	3,00%	2,90%	2,90%	2,90%
2018	2,50%	3,00%	2,80%	2,80%	2,80%
2019	3,01%	2,90%	2,70%	3,00%	2,95%
2020	2,98%	2,70%	2,80%	2,80%	2,80%



# Transport

Le transport collectif, c'est un réseau de transport ( métro, bus et transport adapté) visant à répondre aux besoins en mobilité de la population, contribuant ainsi à la qualité de vie des citoyen.ne.s et au développement durable.

# Transport

## Facteurs d'influence recensés par le REMC

- **Démographie** : la croissance de la population de la municipalité, l'âge moyen, la proportion de personnes 'immigrantes', le revenu moyen des ménages, le taux de motorisation.
- **Conditions économiques** : les hausses de tarif, les fluctuations du prix des matières premières et de l'énergie, le taux de change, la part des contrats attribués à l'externe et les obligations contractuelles en matière de travail peuvent influencer la structure tarifaire et le recouvrement des coûts.
- **Nature du transport collectif** : la diversité et le nombre de routes, la couverture et la proximité du service, la fréquence et les heures de fonctionnement, la présence de systèmes de tarification automatisés, de GPS, de feux de circulation intelligents à destination du transport collectif, de voies réservées aux autobus, d'un réseau de métro (l'entretien des infrastructures dédiées au métro est généralement plus onéreux). Ces éléments ont un impact sur le niveau de service offert, sur les coûts d'entretien et sur l'investissement requis dans les infrastructures.
- **Utilisation par les non-résident.e.s** : la part de la zone d'achalandage s'étendant hors des limites municipales.
- **Superficie et densité de l'aire de service** : le service de grandes zones géographiques avec de petites populations desservies peut avoir un effet à la hausse sur les coûts par habitant.e. L'inverse est aussi vrai. Les niveaux de service et les coûts peuvent être affectés par le type de développement du transport collectif, par la topographie, par la densité et par la population.
- **Législation et standards des véhicules** : la capacité des véhicules, les sources d'énergie, l'accessibilité des véhicules et les lois municipales ou provinciales peuvent avoir un impact sur les coûts et sur les niveaux de service offerts.

## Particularités de Montréal

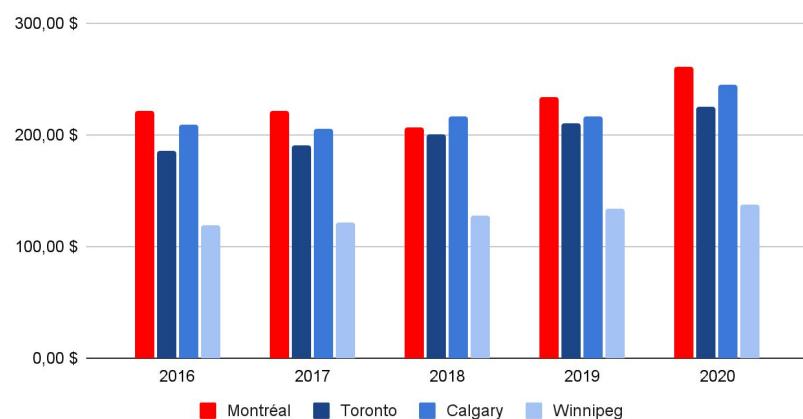
- L'agglomération de Montréal se distingue par une forte densité résidentielle.
- Comme pour plusieurs grandes villes, le centre-ville demeure un important pôle d'emplois et engendre des déplacements effectués par des personnes qui ne résident pas dans l'agglomération de Montréal.
- Le métro fonctionne à l'électricité. La Société de transport de Montréal (STM) profite du faible coût de cette source d'énergie au Québec.

## Éléments extraordinaires

- La pandémie de la COVID-19 a eu un impact significatif sur les résultats des indicateurs du domaine du transport pour Montréal et pour les villes comparables.

# Coût total de l'activité de transport collectif par heure de véhicule à revenu

Cet indicateur tient compte des coûts du transport collectif : les frais de carburant et d'énergie des véhicules à revenu et les frais d'entretien de ces véhicules. Les frais relatifs aux services de transport scolaire offerts par les autobus urbains et les frais relatifs aux services nolisés locaux sont inclus, à la différence des frais relatifs aux services nolisés interurbains ou hors territoire.



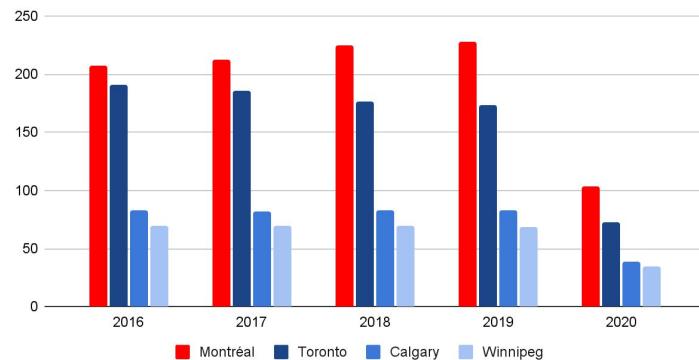
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	221,75 \$	185,42 \$	209,66 \$	119,79 \$	197,54 \$
2017	221,40 \$	191,34 \$	205,63 \$	121,87 \$	198,49 \$
2018	207,34 \$	200,74 \$	217,04 \$	127,37 \$	204,04 \$
2019	233,82 \$	210,85 \$	216,28 \$	133,56 \$	213,57 \$
2020	260,80 \$	225,20 \$	244,39 \$	138,28 \$	234,80 \$

L'indicateur est en hausse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- La masse salariale qui représente une part significative des coûts d'exploitation et qui augmente en fonction des conventions collectives. Par ailleurs, le contexte de la pandémie a occasionné des coûts additionnels relatifs au maintien d'un environnement sécuritaire pour les usager.e.s et les employé.e.s dans le cadre de la livraison de service. En plus, la mise en service d'autobus, de voitures de métro Azur et d'investissement dans nos centres de transports ont eu pour effet d'augmenter la charge d'amortissement par rapport à l'exercice précédent (Une augmentation du coût total de l'activité de transport en commun de 5,4 %);
- Une diminution des heures commerciales de 5,5 %.

# Nombre de déplacements en transport collectif par habitant.e

Cet indicateur mesure le nombre de déplacements en transport collectif conventionnel par habitant.e. Sont inclus les déplacements gratuits pour certaines catégories de personnes (par exemple les employé.e.s ou les facteur.rice.s) ainsi que les déplacements liés aux forfaits et aux titres de transport achetés par d'autres agences (par exemple les commissions scolaires). Les passager.ère.s dont le trajet implique le transfert d'un véhicule à un autre ne sont comptabilisés qu'une seule fois.



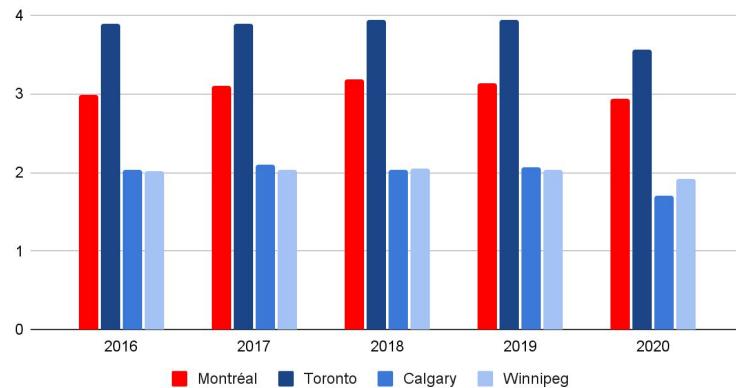
	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	206,87	190,60	83,00	69,50	136,80
2017	212,11	185,20	81,80	69,30	133,50
2018	225,20	176,20	83,10	69,50	129,65
2019	227,31	173,00	82,80	68,80	127,90
2020	103,57	72,20	39,00	34,50	55,60

L'indicateur est en baisse par rapport à l'année passée et cette variation s'explique principalement par :

- La pandémie qui a impliqué un confinement de la population, des mesures sanitaires et le recours au télétravail pour une bonne portion de la population active, ce qui a réduit les déplacements.

# Nombre d'heures commerciales des véhicules à revenu par habitant.e

Cet indicateur mesure le nombre d'heures commerciales des véhicules à revenu par habitant.e. On entend par heures commerciales, les heures pendant lesquelles des passager.ère.s sont transportés en empruntant le transport collectif pendant le service régulier. Sont exclues les heures commerciales auxiliaires (par exemple les contrats liés au transport scolaire ou les services transfrontaliers aux municipalités adjacentes), les heures de formation, les heures de test routier et les heures d'entretien. Sont également exclues dans le décompte les heures de battement et les heures de pause, soit les heures allouées aux voyages entre terminus et les temps de pause durant le service régulier aux passager.ère.s.



	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Médiane
2016	2,99	3,89	2,03	2,02	2,51
2017	3,10	3,89	2,10	2,04	2,60
2018	3,19	3,94	2,03	2,05	2,62
2019	3,14	3,94	2,07	2,04	2,61
2020	2,94	3,56	1,70	1,92	2,43

