

Axe 1 : Une communauté engagée et informée

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
1.1 Informer régulièrement la population.	1.1.1	Maintenir, développer et évaluer les moyens de communication avec les citoyens et mettre à jour les plates-formes de manière régulière.	Direction générale (CRM)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Site Web : 52 717 usagers pour 236041 pages vues Facebook : 682 nouveaux abonnés pour un total de 6401
	1.1.2	Maximiser la visibilité de la Ville, de son image, de ses événements et des messages d'ordre public.	Direction générale (CRM)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> 16 communiqués de presse 6 conférences de presse 80 articles dans les médias écrits et Web répertoriés 9 allocutions officielles du maire 12 capsules du maire
	1.1.3	Diffuser les séances du conseil municipal et le conseil en bref sur le Web et à la télévision communautaire.	Direction générale (CRM)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les séances ont été diffusées
	1.1.4	Produire des outils de diffusion et d'informations sur les questions fréquemment posées et certaines problématiques récurrentes.	Direction générale (CRM)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre d'une promotion mensuelle de la bibliothèque Révision des sections loisirs du site Web avec l'arrivée du complexe sportif Desjardins Mise en ligne d'une section permanente de recrutement de sauveteurs
1.2 Reconnaître le travail et les réalisations des gens de la communauté.	1.2.1	Mettre en œuvre la Politique de commémoration toponymique et de reconnaissance dolmissoise.	Conseil municipal	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Parc Yvon-Massicotte
	1.2.2	Coordonner et évaluer annuellement la soirée <i>Hommage aux bénévoles</i> ainsi que le <i>Gala d'excellence à la jeunesse Desjardins</i> .	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Événement des bénévoles jumelé à la captation de la Fête nationale. Gala d'excellence annulé en raison de la COVID
	1.2.3	Accompagner la réalisation de la cérémonie du jour du souvenir.	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none"> L'organisme des anciens combattants ayant été radié, cet événement n'aura plus lieu
1.3 Développer le sentiment d'appartenance à la ville.	1.3.1	Privilégier l'utilisation d'un langage municipal inclusif.	Direction générale (CRM)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Création de L'espace à la bibliothèque secteur Dolbeau.

Bilan plan d'action 2021
Ville de Dolbeau-Mistassini

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
	1.3.2	Avoir un souci pour la répartition équitable des ressources.	Conseil municipal	En continu	<ul style="list-style-type: none">Le budget a été diffusé et permet aux citoyens d'analyser le contenu.

Bilan plan d'action 2021 Ville de Dolbeau-Mistassini

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
1.4 Impliquer les citoyens dans différents processus décisionnels.	1.4.1	Améliorer la participation citoyenne dans nos différents comités et processus décisionnels et encourager plus particulièrement l'implication des jeunes et des femmes au sein de nos différents processus de consultation et organismes partenaires.	Direction générale (CRM)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Les comités et sous-comités totalisent 30 personnes au sein desquels participent 12 jeunes et 11 femmes Organisation d'une vaste consultation pour le plan directeur des parcs
	1.4.2	Mettre en place une table de concertation culturelle.	Comité des spectacles	2020 (Poursuite)	<ul style="list-style-type: none"> A démarré en 2021
	1.4.4	Analyser la possibilité d'instaurer une forme de budget participatif.	Direction générale (CRM)	2020	<ul style="list-style-type: none"> Instauration d'un budget participatif des parcs de 1,2 M\$
1.5 S'inscrire dans le mouvement « Ville intelligente » et améliorer l'offre et l'accessibilité des services en ligne.	1.5.1	Offrir l'avis d'imposition en ligne.	Service des finances	2021 (reporté)	<ul style="list-style-type: none"> Fournisseur incapable de le permettre. En attente d'ajustements technologiques. Visualisation possible pour l'instant.
	1.5.2	Développer l'utilisation du permis en ligne.	Service d'urbanisme	2019	<ul style="list-style-type: none"> Le fournisseur est incapable de fournir un service optimal. En attente d'ajustements.
	1.5.3	Analyser la possibilité d'implanter un portail citoyen.	Direction générale (CRM)	2021	<ul style="list-style-type: none"> Le portail B-Citi a été acquis et sera implanté en 2022.
1.6 Épauler les organisations et les initiatives bénévoles, notamment dans la réalisation de plans stratégiques.	1.6.1	Mettre à jour annuellement la <i>Politique de soutien à la communauté</i> .	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Dernière mise à jour en février 2020
	1.6.2	Poursuivre la participation au comité de la ruralité.	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none"> 2 rencontres en 2021
	1.6.3	Épauler les organismes partenaires.	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Une dizaine de rencontres pour supporter différents organismes tels le Jouvenceau, Groupe Espoir, Comptoir vestimentaire, Centre communautaire Ste-Marguerite-Marie, etc.

Axe 2 : Un milieu de vie agréable

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
2.1 Assurer la qualité, la sécurité, la diversité et la viabilité de nos infrastructures afin de favoriser les saines habitudes de vie.	2.1.1	Doter la ville d'un complexe sportif aquatique incluant un gymnase, une nouvelle piscine et des jeux d'eau.	Service de l'ingénierie	2021	<ul style="list-style-type: none"> Le complexe sportif est réalisé selon l'échéancier et les coûts prévus. Ouverture officielle retardée par la COVID-19.
	2.1.2	Améliorer l'aménagement et la sécurité des terrains de soccer et autres espaces récréatifs.	Service des loisirs	2019 (en continu)	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'un plan directeur des parcs et espaces verts et projet du parc de la Friche.
	2.1.4	Réaliser un plan d'investissement découlant du plan directeur des parcs.	Service d'urbanisme	2019 (reporté)	<ul style="list-style-type: none"> Le plan d'investissement devrait se concrétiser en 2022.
	2.1.5	Appuyer les initiatives de transports actifs.	Service d'urbanisme	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Installation d'affichage des corridors scolaires.
2.2. Offrir des événements et des activités diversifiés.	2.2.1	Souligner annuellement les Journées de la culture.	Comité des spectacles	En continu	<ul style="list-style-type: none"> 25 et 26 septembre : exposition AAV et projet de co-création avec Bruno Paradis pour <i>Histoire d'amour</i>.
	2.2.2	Soutenir l'animation du centre Vauvert sur le Lac-Saint-Jean en période estivale et la tenue du Symposium en arts visuels.	Comité des spectacles	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Présentation de 3 spectacles extérieurs et d'un <i>beach party</i> à Vauvert et utilisation d'une partie du budget pour offrir 8 <i>Show de terrasse</i> au centre-ville.
	2.2.3	Développer une offre d'événements visant des clientèles diversifiées à la SSDM.	Comité des spectacles	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Spectacle jeunesse durant la relâche, 6 spectacles scolaires (13 représentations), animations au marché de Noël, présentation de la Diva du désert et de l'orchestre symphonique, en plus du lancement du film Maria-Chapdelaine.
	2.2.4	Produire un minimum de 30 spectacles professionnels à la SSDM.	Comité des spectacles	En continu	<ul style="list-style-type: none"> 36 spectacles et 38 représentations en 2021.

Bilan plan d'action 2021
Ville de Dolbeau-Mistassini

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
	2.2.5	Souligner annuellement la Fête nationale.	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none">▪ Captation devant public de deux représentations et webdiffusion de l'événement régional, en plus de la présentation d'un feu d'artifice.

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
2.3 Protéger la quiétude et la qualité de l'environnement.	2.3.1	Réviser la <i>Politique de circulation</i> .	Service des travaux publics	2020 (reporté)	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelle limite de vitesse à 40 km/h sur tout le territoire.
	2.3.3	Identifier une solution permanente quant à la problématique de l'eau et des égouts sur le plateau Saint-Louis.	Service de l'ingénierie	2019 (reporté)	<ul style="list-style-type: none"> Plan et devis préliminaires et vérifications légales en 2021.
	2.3.4	Encourager l'amélioration du cadre bâti et la protection des biens à intérêt patrimonial, historique, architectural et écologique.	Service d'urbanisme	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Début de la conformité avec les changements réglementaires gouvernementaux. Mise à jour final en parallèle avec le plan d'urbanisme et l'inventaire réalisé par la MRC.
	2.3.5	Investir des efforts en matière d'embellissement, favoriser l'utilisation de végétaux et la réduction des îlots de chaleur.	Service des travaux publics	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Aucune action significative en 2021.
	2.3.6	Poursuivre les efforts d'accréditation <i>Soyons vélosympatiques</i> .	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Action annulée en attente du PDPEV.
	2.4 Valoriser et faire rayonner le patrimoine culturel local.	2.4.1	Structurer le fonds d'archives du comité des spectacles afin d'en faciliter la mise en valeur.	Comité des spectacles	2019
2.4.3		Représenter le milieu auprès des organismes culturels régionaux.	Comité des spectacles	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Culture SLSJ, Table de concertation des écoles de musique, Objectif scène.
2.4.4		Mettre en valeur les réalisations des artistes locaux.	Comité des spectacles	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation des événements air d'été et show de terrasse pour la mise en valeur et présentation de la caravane en panne. 3 expositions et vernissages solo. Artiste en résidence : Sheenah-Ko.

2.5 Assurer la sécurité des citoyens.	2.5.1	Maintenir à jour le plan de mesures d'urgence en sécurité civile.	Service de sécurité incendie	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Le bottin des ressources est mis à jour en continu.
	2.5.3	Se préoccuper de la sécurité de différents groupes de la société lors de projets d'aménagements (piétons, cyclistes, écoliers, personnes âgées, personnes à mobilité réduite, etc.)	Service des travaux publics	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Signalisation pour les corridors scolaires.
	2.5.4	Assurer la sécurité des enfants par la présence de brigadières scolaires	Direction générale (RH)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Aucun suivi requis.
	2.5.5.	Surveiller l'évolution de l'érosion à l'extrémité de la pointe Langevin et collaborer à la recherche de solutions pour les résidences touchées.	Conseil municipal	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Maintien du périmètre de sécurité en 2021. Collaboration avec le ministère de la Sécurité civile.

Axe 3 : Une ville attractive pour les familles

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
3.1 Offrir un milieu de vie agréable pour les familles.	3.1.1	Maintenir un camp de jour stimulant à coûts raisonnables, incluant des programmes de soutien aux démunis.	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none"> 269 jeunes inscrits en 2021, incluant une trentaine de jeunes bénéficiant des différents programmes d'accessibilité.
	3.1.2	Favoriser l'ajout d'espaces familiaux adaptés (salle d'allaitement, table à langer, etc.).	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Le complexe sportif Desjardins offre des vestiaires familiaux avec plusieurs tables à langer et salle d'allaitement.
	3.1.3	Offrir un événement d'animation familiale lors de la fête de l'Halloween.	Conseil municipal	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 1 500 personnes présentes avec participation des commerçants.
3.2 Offrir un milieu de vie attractif et accueillant pour les nouvelles familles.	3.2.1	Instaurer une trousse d'accueil et réfléchir à la mise en place d'incitatifs.	Direction générale (CRM)	2019 (reporté)	<ul style="list-style-type: none"> Politique d'accueil, d'intégration et d'installation durable des nouveaux arrivants adoptée en 2021. Début de la mise en œuvre du plan d'action.
3.3 Maintenir et développer l'offre en activités sportives et culturelles, particulièrement pour les jeunes.	3.3.1	Offrir des activités diversifiées et abordables dans le cadre des congés scolaires.	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Offre d'activités variées lors des congés scolaires avec nos nouvelles installations au complexe sportif Desjardins. Toutefois, certaines contraintes liées à la COVID 19 ont limitées le nombre de participants. Les bibliothèques ont également été très sollicitées. Les activités hivernales à Do-Mi Ski lors de cette période ont également été très appréciées.
	3.3.2	Établir des partenariats pour déployer et publiciser une offre de service élargie.	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none"> De nouvelles approches ont été amorcées auprès de certains clubs d'âge d'or pour aller chercher leur clientèle pour leur

Objectifs	Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
				offrir d'autres activités (en cours actuellement).
	3.3.4 Œuvrer à la création d'une école des arts.	Comité des spectacles	2019 (poursuite)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation à la création de la table régionale des écoles de musique.
	3.3.5 Participer au programme <i>Accès-loisir</i> pour offrir gratuitement des places à des activités aux plus démunis.	Service des loisirs	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Données de participation non-disponibles.

Axe 4 : Une économie dynamique et durable

Objectifs	Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
4.1 Identifier, maintenir et développer les infrastructures importantes pour le développement économique de la ville.	4.1.1 Intensifier la revitalisation des centres-villes.	Développement économique	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dépôt d'un projet de 500 000 \$ à DEC dans le cadre du Fonds Canadien de Revitalisation es Communautés (FCRC). ▪ Élaboration d'une stratégie d'attractivité commerciale et partage de la vision aux principaux partenaires; ▪ Organisation de la deuxième édition du Marché de Noël.
	4.1.3 Monitorer l'étude régionale concernant la desserte en gaz naturel.	Développement économique	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication constante avec Énergir. ▪ Démarches en vue d'obtenir un consensus de la Table Régionale des Élus (TRÉ) visant à modifier l'ordre des phases de réalisation du projet (priorisation du bouclage vers Dolbeau-Mistassini en phase 1) ▪ Rencontres avec le MERN et obtention des budgets nécessaires à la réalisation de l'étude de niveau 3.
	4.1.4 Accompagner et soutenir les organismes voués au développement économique.	Développement économique	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation à plusieurs comités: <ul style="list-style-type: none"> ○ CCIDM (9 rencontres du C.A. et 6 rencontres du comité activités) ○ Coordination MRC et SADC (6 rencontres); ○ Comité de relance COVID-19 (9) ○ CEE-UQAC (3 rencontres)

Bilan plan d'action 2021 Ville de Dolbeau-Mistassini

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
					<ul style="list-style-type: none"> ○ Tourisme Dolbeau-Mistassini (participation à 2 rencontres)
	4.1.6	Élaborer un plan de développement pour notre parc industriel et nos terrains commerciaux.	Développement économique	2021	<ul style="list-style-type: none"> ■ Documentation de l'offre et de la demande de terrains; ■ Démarches auprès de la MRC et du MAMH en vue de l'élargissement du périmètre de certains espaces industriels dans le secteur Dolbeau; ■ Développement d'un projet de terrains industriels prêt à construire rue de la Friche; ■ Travaux avec le département de l'ingénierie en vue d'identifier le potentiel et les défis afin de desservir les secteurs visés. ■ Mise à jour de l'inventaire des espaces commerciaux et des superficies disponibles à la location. ■ Développement de projets inter services qui ont un potentiel d'attractivité sur notre territoire.
4.2 Établir une stratégie de développement touristique en partenariat avec Tourisme Dolbeau-Mistassini.	4.2.1	Se doter d'une stratégie d'accueil des visiteurs.	Tourisme D-M	2019 (Reporté)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pas d'action concrète vu le départ de l'ancien directeur.
	4.2.2	Mobiliser les partenaires publics et privés autour d'axes prioritaires.	Tourisme D-M	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pas d'action concrète vu le départ de l'ancien directeur.
	4.2.3	Améliorer le positionnement par le développement de stratégies de marketing.	Tourisme D-M	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pas d'action concrète vu le départ de l'ancien directeur.
	4.2.5	Maximiser les retombées des festivals et événements de notre territoire.	Tourisme D-M	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aucun festival en 2021 dû à la COVID.
	4.3.3	Offrir aux entreprises des taux de taxation compétitifs.	Conseil municipal	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analyse comparative dans le cadre du processus budgétaire.

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
4.4 Encourager les virages verts et la lutte aux changements climatiques.	4.4.1	Offrir et promouvoir en collaboration avec différents partenaires, des programmes de soutien aux actions vertes des citoyens.	Direction générale (CRM)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> 6 bénéficiaires du programme de couches lavables et 8 bénéficiaires pour les produits d'hygiène féminine.
	4.4.3	Participer à l'offre de transport collectif par l'intermédiaire de Maria Express.	Direction générale	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Soutien financier et promotionnel à l'organisme.
	4.4.4	Développer le réseau de bornes de recharge pour véhicules électriques.	Service des travaux publics	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Mise en fonction officielle de la borne du complexe sportif Desjardins.
	4.4.5	Diminuer notre consommation d'énergie fossile, notamment en privilégiant l'acquisition de véhicules à faible consommation de carburant lorsque possible.	Service des travaux publics	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Achat d'un véhicule hybride et remplacement de deux véhicules pour de petits cylindrés.
	4.4.6	Augmenter l'efficacité énergétique de nos infrastructures municipales.	Service des travaux publics	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Amorce du projet de rénovation de l'hôtel de ville.
	4.4.7	Dédier des aires de stationnement au covoiturage en partenariat avec le CREDD.	Direction générale	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Les aires sont en fonction, mais nous ne disposons pas d'indicateurs de fréquence d'utilisation.
	4.5 Positionner Dolbeau-Mistassini pour l'implantation de nouvelles entités publiques.	4.5.1	Effectuer des démarches auprès des paliers gouvernementaux supérieurs.	Développement économique	En continu

Axe 5 : Une gestion municipale saine et performante

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
5.1 Entretien adéquatement les infrastructures municipales.	5.1.1	Planifier et réaliser des travaux de réfection d'égouts et d'aqueduc de façon soutenue et durable.	Service de l'ingénierie	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet de la rue des Sapins (220 ml) ainsi que la 4^e Avenue (285 ml) et une partie de la rue du Moulin (110 ml).
	5.1.2	Planifier et réaliser des travaux d'entretien du réseau routier municipal.	Service des travaux publics	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucun travaux majeurs réalisés.
	5.1.3	Planifier et réaliser des travaux d'entretien de nos immeubles et équipements.	Service des travaux publics	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucun travaux majeurs réalisés.
	5.1.4	Planifier et réaliser des travaux de réfection et finition du réseau routier municipal de façon soutenue et durable.	Service de l'ingénierie	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amélioration des trottoirs pour 55 000 \$.
5.2 S'assurer de la saine gouvernance des organismes partenaires.	5.2.1	S'assurer de l'adoption de politiques de gestion administrative rigoureuse par Tourisme Dolbeau-Mistassini et le Comité des spectacles.	Service des finances	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réalisé lors du processus budgétaire.
5.3 Optimiser l'utilisation, la gestion et le partage de nos ressources et infrastructures.	5.3.4	Optimiser l'utilisation de nos logiciels, de nos équipements et la mise à jour technologique de nos employés.	Service des technologies de l'information	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan non disponible.
	5.3.5	S'associer à d'autres entités municipales afin de mettre en commun des services et des ressources.	Direction générale	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaboration d'un projet concernant l'eau potable.
	5.3.6	Uniformiser la gestion documentaire dans l'ensemble des services et implanter la gestion des documents numériques.	Service du greffe	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le Service des travaux publics et le Service de l'ingénierie sont en voie d'être complété selon les échéanciers prévus. ▪ Nombre de dossiers traité : <ul style="list-style-type: none"> ○ Dossiers actifs : 767 ○ Dossiers actifs au semi-actifs : 774 ○ Fichiers numériques : 71 569 ○ Dossiers semi-actifs : 271 ○ Dossiers inactifs : 1415 ○ Dossiers détruits : 4621
5.4 Gérer sainement l'endettement municipal.	5.4.1	Créer des réserves financières pour le financement de différents projets.	Service des finances	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réserve pour l'hôtel de ville et les parcs. Utilisation des

Objectifs	Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
				réserves prévues pour les élections et la vidange des bassins.
	5.4.2 Adopter une politique de gestion de la dette.	Service des finances	2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet reporté.
	5.4.3 Maximiser les retombées des fonds disponibles dans les différents paliers gouvernementaux.	Direction générale	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ratio du service de la dette nette sur la dette totale : 56 %

Bilan plan d'action 2021 Ville de Dolbeau-Mistassini

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
5.5 Maximiser le sentiment d'appartenance des employés, le développement de l'esprit d'équipe et les efforts de recrutement.	5.5.1	Développer une stratégie d'accueil et de recrutement dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.	Direction générale (RH)	2019 (Poursuite)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuite de la réflexion.
	5.5.2	Favoriser la cohésion entre les actions des différents services municipaux.	Direction générale (RH)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontre prévue dans le cadre du nouveau plan d'action.
	5.5.3	Encourager la formation continue des employés et des élus.	Direction générale (RH)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 247,5 heures de formation en 2021 pour un investissement dans les compétences du personnel de 148 758,40 \$.
	5.5.4	Élaborer et réviser les politiques de gestion des ressources humaines, notamment en regard de la reconnaissance des employés.	Direction générale (RH)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune mise à jour nécessaire en 2021.
	5.5.5	Favoriser la diffusion de l'information à l'interne.	Direction générale (CRM)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envoie de notes de services et de mémos plus structuré et plus fréquents en collaboration avec les RH.
5.6 Répondre aux exigences gouvernementales dans différents domaines.	5.6.1	Implanter des compteurs d'eau dans les ICI, les immeubles municipaux et certaines résidences.	Service de l'ingénierie	2019 (Poursuite)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Complété à 90 % des suites de retards dû à la COVID-19.
	5.6.2	Mettre à jour le plan de gestion des débordements.	Service de l'ingénierie	2019 (Poursuite)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En attente du rapport final.
5.7 Arrimer les besoins et les ressources et évaluer la performance de l'administration municipale.	5.7.1	Réévaluer la <i>Politique de déneigement</i> .	Service des travaux publics	2019 (Poursuite)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montage des documents et mise à jour des procédures internes avant l'adoption.
	5.7.2	Valider de manière continue l'organisation fonctionnelle du travail.	Direction générale (RH)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réalisé avec le diagnostic organisationnel. Analyse effectuée en continu lors de mouvement de main d'œuvre (démission, retraite, etc.)
	5.7.3	Mesurer la progression du plan d'action triennal en fonction des indicateurs retenus.	Direction générale (CRM)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport du maire déposé officiellement en mai 2021.
	5.7.4	Implanter une démarche d'appréciation du rendement.	Direction générale (RH)	2019 (Poursuite)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluations réalisées selon la procédure établie à la suite d'embauches ou de nominations.

Objectifs		Actions	Responsable	Échéance	Indicateurs
5.8 Améliorer l'expérience citoyenne en regard des services municipaux.	5.8.1	Réorganiser le système d'appel centralisé afin de simplifier le contact des citoyens avec l'organisation municipale.	Direction générale (CRM)	2019 (Poursuite)	<ul style="list-style-type: none"> Nouveau système en place depuis avril 2021. Mesure d'évaluation continue amorcée.
5.9 Maintenir une réglementation municipale cohérente.	5.9.1	Établir un diagnostic sur le marché immobilier et réfléchir aux stratégies de réponse aux enjeux identifiés.	Direction générale	2020 (Poursuite)	<ul style="list-style-type: none"> Orientation budgétaire pour le développement de la rue des Franciscaïnes.