
VILLE DE SAINT-AUGUSTIN- DE-DESMAURES

PLANIFICATION STRATÉGIQUE
2017-2027



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

■ Monsieur le Maire,

Mesdames et Messieurs les membres du conseil,
Augustinoises et Augustinois,

Il est de notoriété publique que l'adversité est la meilleure des écoles, car elle forme les organisations, insuffle de l'énergie et donne le signal à la machine pour arriver aux plus grandes réalisations.

C'est avec cette idée en tête que, après avoir réalisé un diagnostic organisationnel, votre administration publique municipale a entrepris plusieurs réformes majeures au cours des trois dernières années. Tout au long du processus, les thèmes de la compétence, de la collaboration, du leadership, de la communication et de l'optimisation nous ont permis de nous engager résolument vers l'efficacité et l'efficacé.

À l'écoute de vos besoins et de vos préoccupations, la Ville a initié nombre de changements majeurs en matière de finances publiques, de structure organisationnelle et d'offre de services. Il importait également de se doter d'un nouvel outil afin de bien orienter ces changements, ce qui est maintenant fait.

Nous vous présentons donc la planification stratégique 2017-2027 de la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures. Cette planification se veut axée sur l'action et comprend des cibles à atteindre pour les trois premières années, la Ville veillant à ajuster le tir en fonction des résultats obtenus lors des années subséquentes.

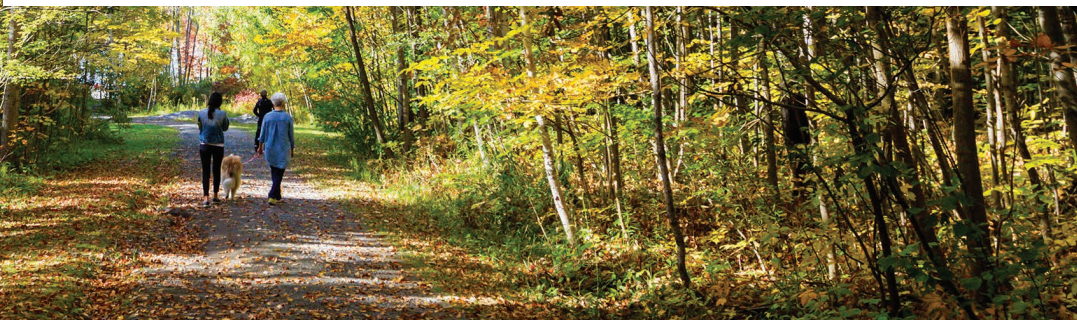
Merci aux nombreux citoyens résidentiels et corporatifs ainsi qu'aux élus qui ont participé à son élaboration dans le cadre des groupes de discussion et des consultations en ligne.

Cette forte participation est garante de la réussite de la planification stratégique, car c'est tous ensemble que, tout en conservant en mémoire le passé, nous avons maintenant les yeux tournés vers l'avenir.

Le directeur général,



ROBERT DORÉ



VISION

SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES CONTINUERA À SE DISTINGUER PAR SON LEADERSHIP EN MISANT SUR SES FORCES PORTEUSES D'AVENIR DONT SA QUALITÉ DE VIE, SA POPULATION, L'ÉDUCATION, L'INNOVATION, LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET SA LOCALISATION STRATÉGIQUE.

- La **qualité de vie** réfère à son statut de banlieue distinctive, alliant harmonieusement vie rurale et urbaine, un cadre de vie bénéfique pour les familles.
- La **population** réfère à des citoyens et des citoyennes engagés dans leur communauté, qui participent activement à la vie sociocommunautaire, sportive, culturelle et économique de la ville.
- L'**éducation** réfère à ses institutions d'enseignement réputées et à la population scolarisée qui contribuent à faire de la ville un endroit des plus stimulants.
- L'**innovation** réfère à son leadership, à son image dynamique, à l'administration publique et aux entreprises novatrices qui obtiennent des reconnaissances à l'externe.
- Le **développement durable** réfère à la prise en compte constante des aspects sociaux, économiques et environnementaux afin d'assurer un cadre de vie sain.
- La **localisation stratégique** réfère à la position géographique de la ville, porte d'entrée du marché de la Capitale-Nationale et de l'Est du Québec, de même qu'aux déplacements faciles et rapides grâce aux divers modes de transport.

MISSION

LA VILLE DE SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES ASSURE UNE GESTION PROACTIVE DE LA RICHESSE COLLECTIVE EN PRÉSERVANT LA QUALITÉ DE VIE ET L'INTÉGRITÉ DU TERRITOIRE.

Le rôle de la Ville est d'assurer une gestion responsable par de saines pratiques de gouvernance reposant sur l'optimisation des ressources et l'amélioration continue, par son interaction constante avec les citoyens ainsi que par sa créativité dans ses actions et ses méthodes d'intervention.

La richesse collective comprend la scolarité de sa population, sa qualité de vie, ses infrastructures, et la personnalité de la ville. La plénitude du territoire réfère à l'occupation saine et harmonieuse des secteurs agricole, résidentiel, industriel, commercial et touristique.

VALEURS

LA VILLE DE SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES SE DÉMARQUE PAR SES VALEURS DE COLLABORATION, DE COMPÉTENCE, DE CRÉATIVITÉ ET D'EFFICACITÉ.

- La **collaboration** se traduit par une réelle écoute des citoyens et la diffusion constante des indicateurs pertinents de la situation.
- La **compétence** se traduit par la qualité des ressources humaines et des méthodes de travail en constante amélioration.
- La **créativité** se traduit par la recherche constante et la mise en place des principes et des pratiques susceptibles de soutenir la mission de la Ville.
- L'**efficacité** se traduit par une gestion budgétaire efficiente et efficace, de même que par une exécution de services au meilleur rapport qualité/coût.

SEPT ENJEUX PRÉCIS

LE PROCESSUS DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE SE DÉPLOIE EN FONCTION DE SEPT ENJEUX QUI CONTRIBUENT CHACUN À LEUR MANIÈRE À LA RÉALISATION DE LA MISSION DE LA VILLE.

1 DÉVELOPPEMENT HARMONIEUX DU TERRITOIRE

2 OPTIMISATION DE L'OFFRE DE SERVICES

3 DÉVELOPPEMENT DURABLE

4 AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PERFORMANCE

5 RENTABILITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

6 COMPÉTENCE DES RESSOURCES HUMAINES

7 DÉPLOIEMENT D'UNE IMAGE DE MARQUE DYNAMIQUE

COMMENT FAIRE L'INTERPRÉTATION DE LA NUMÉROTATION DES ENJEUX, DES ORIENTATIONS, DES AXES D'INTERVENTION, DES OBJECTIFS ET DES CIBLES À ATTEINDRE DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2017-2027 ?

- Le premier chiffre indique l'**enjeu**. **Exemple #3** : Développement durable.
- Le second chiffre indique l'**orientation** de l'enjeu.
Exemple 3.1 : Définir les paramètres environnementaux, sociaux et économiques à concilier.
- Le troisième chiffre indique l'**axe d'intervention** de l'orientation et de l'enjeu.
Exemple 3.1.1 : Déploiement d'une culture du développement durable.
- Le quatrième et dernier chiffre indique l'**objectif et les cibles fixés** pour réaliser l'axe d'intervention inclus dans l'orientation qui est lui-même inclus dans l'enjeu. **Exemple 3.1.1.1** : Préciser les buts et objectifs du développement durable.



ENJEU



DÉVELOPPEMENT HARMONIEUX DU TERRITOIRE

LE TERRITOIRE REPRÉSENTE UN ATOUT STRATÉGIQUE MAJEUR AINSI QU'UNE RICHESSE ESSENTIELLE À PRÉSERVER. PLUSIEURS MODES D'OCCUPATION COHABITENT DÉJÀ HARMONIEUSEMENT À L'INTÉRIEUR DES LIMITES DE LA VILLE. CET ÉQUILIBRE DOIT ÊTRE PRÉSERVÉ ET OPTIMISÉ AFIN DE MAINTENIR UN HAUT STANDARD DE QUALITÉ DE VIE.

ORIENTATION 1.1

Travailler constamment à l'amélioration de la qualité de vie

AXE D'INTERVENTION 1.1.1

Un développement planifié du territoire

OBJECTIF 1.1.1.1

Mettre de l'avant un plan d'urbanisme actualisé aux nouvelles orientations gouvernementales, métropolitaines, d'agglomération et municipales

CIBLE 1.1.1.1 :

- 2017 :** a) Réalisation d'études en lien avec le plan d'urbanisme et la gestion du territoire
 b) Améliorer la connaissance territoriale des intervenants municipaux et de la clientèle
- 2018 :** Adoption d'un nouveau plan d'urbanisme et de la refonte réglementaire
- 2019 :** Mise en place des indicateurs de gestion, analyse des résultats en mode continu et mesures correctives en vue de procéder à des améliorations

OBJECTIF 1.1.1.2

Favoriser une croissance modérée de la population qui procure un haut rendement économiquement et une excellente qualité de vie

CIBLE 1.1.1.2 :

- 2017 :** a) Analyser le potentiel de rendement économique des développements
 b) Harmoniser la croissance et le rendement économique avec le futur plan d'urbanisme
- 2018 :** Assurer une gestion du seuil maximal de résidents ne devant pas dépasser 25 000 d'ici 2040
- 2019 :** Favoriser l'accueil, la formation et la rétention de citoyens pour les secteurs économiques et institutionnels

OBJECTIF 1.1.1.3

Sélectionner annuellement trois thèmes parmi les 17 de la norme ISO 37120, et améliorer minimalement la position de la Ville d'un échelon pour les deux tiers des indicateurs sélectionnés par période quinquennale

CIBLE 1.1.1.3

2017 : Finances, déchets, gouvernance

2018 : Aménagement urbain, énergie, télécommunication

2019 : Économie, transport, récréation

2020 : Éducation, santé, environnement

ORIENTATION 1.2

Concevoir le développement dans une optique de pérennité, de santé collective et de saines habitudes de vie

AXE D'INTERVENTION 1.2.1

Voir à la mise en place de moyens favorisant l'épanouissement de la clientèle

OBJECTIF 1.2.1.1

Valoriser les investissements dans une optique de développement durable et de santé collective

CIBLE 1.2.1.1:

2017 : Orienter les futurs développements en mettant l'accent sur le développement environnemental des lieux et le bien-être physique de la population

2018 : Finaliser le plan directeur des loisirs et identifier les actions à mettre en œuvre en lien avec le plan d'urbanisme et les besoins sociaux

2019 : Favoriser le principe de participe-action de la clientèle

2020 : Analyser, développer et consolider les parcs de quartier et les espaces verts

OBJECTIF 1.2.1.2

Protéger les caractéristiques du territoire

CIBLE 1.2.1.2:

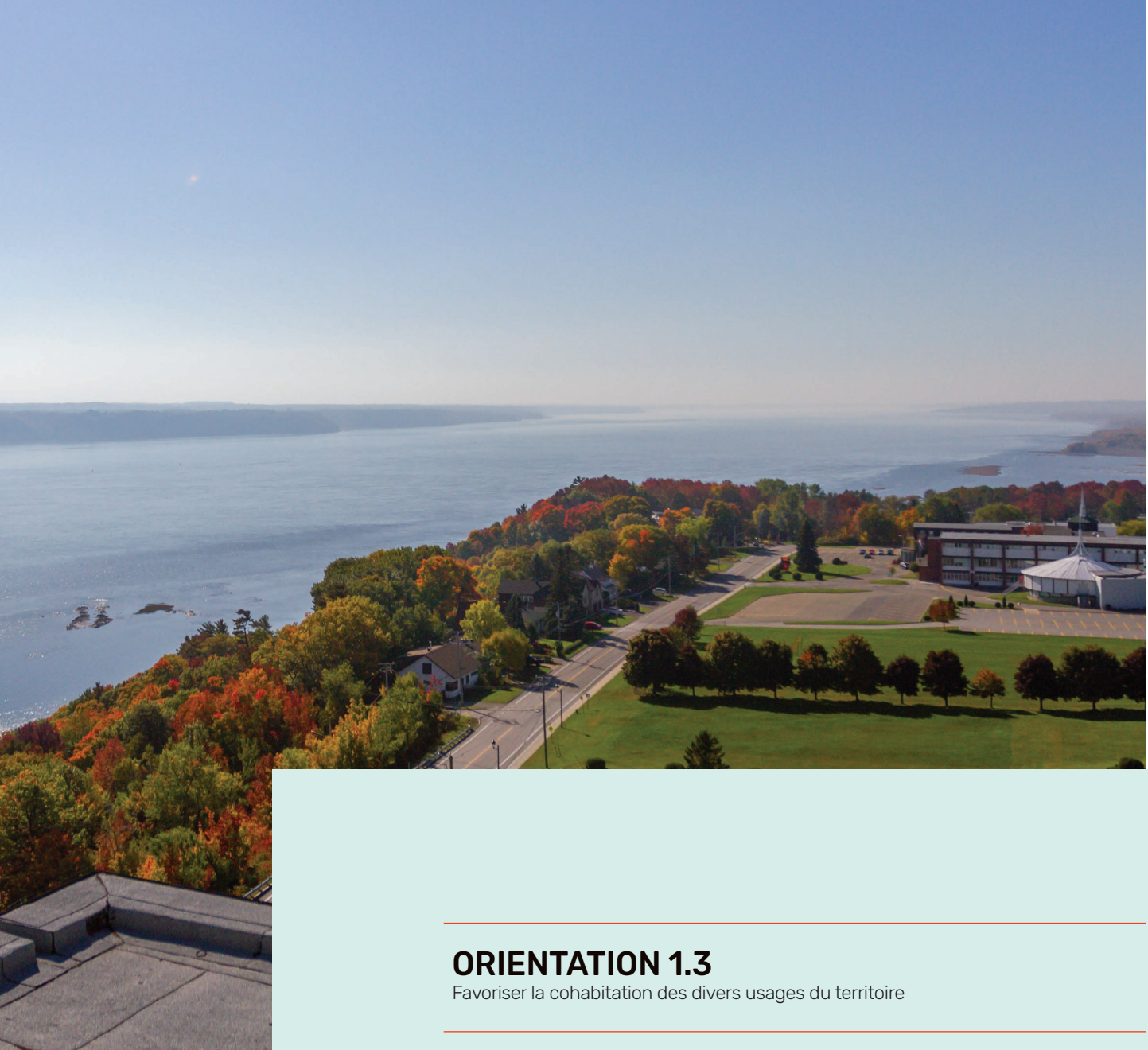
2017 : a) Finaliser l'étude concernant l'identification des milieux humides de concert avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques

b) Finaliser le plan directeur de la culture et inclure au plan d'urbanisme les éléments en lien avec le plan d'urbanisme

2018 : Poursuivre l'identification des caractéristiques du territoire et mise en œuvre de plans d'action

2019 : Implication sociale dans la protection des caractéristiques distinctives du territoire





ORIENTATION 1.3

Favoriser la cohabitation des divers usages du territoire

AXE D'INTERVENTION 1.3.1

La gestion efficiente du territoire

OBJECTIF 1.3.1.1

Favoriser la rentabilité des investissements pour chaque usage

CIBLE 1.3.1.1:

- 2017** : Étude des secteurs résidentiel, industriel, commercial, agricole, touristique et institutionnel
 - 2018** : **a)** Consolider les intérêts des divers secteurs en misant sur l'implication commune au développement de la ville
b) Mise en place d'un programme favorisant l'achat local
c) Élaboration d'un programme de rénovation
 - 2019** : Favoriser le rayonnement de chacun des secteurs en déployant un plan d'action municipal commun
 - 2020** : Améliorer la rentabilité économique et sociale pour le bien commun de la clientèle
-

2

OPTIMISATION DE L'OFFRE DE SERVICES

LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS PREND TOUT SON SENS DANS LEUR CAPACITÉ À RÉPONDRE AUX ATTENTES DE LA CLIENTÈLE AGRICOLE, RÉSIDEN­TIELLE, COMMERCIALE, INDUSTRIELLE ET INSTITUTIONNELLE. À CE TITRE, LA CONSULTATION EN AMONT, LE RÉALISME DE L'OFFRE ET LA COMMUNICATION EN AVAL S'AVÈRENT INDISPENSABLES.

ORIENTATION 2.1

Actualiser l'offre de services en continu

AXE D'INTERVENTION 2.1.1

La compréhension globale des besoins

OBJECTIF 2.1.1.1

Faire un bilan des activités par service

CIBLE 2.1.1.1:

2017 : a) Réalisation d'un plan directeur des loisirs

b) Réalisation d'un plan directeur de la culture et de la vie communautaire

2018 : Choix des orientations et mise en œuvre de plans d'action

2019 : Mise en œuvre et suivi d'indicateurs de gestion

OBJECTIF 2.1.1.2

Assurer la juste équation entre l'offre et la demande

CIBLE 2.1.1.2:

2017 : Description des activités offertes

2018 : Analyse de la rentabilité économique et sociale des activités offertes

2019 : Élaboration des plans d'action et mise en œuvre

2020 : Suivi des plans d'action et analyse des résultats





OBJECTIF 2.1.1.3

Améliorer l'accessibilité des services à la clientèle

CIBLE 2.1.1.3:

- 2017** : Analyser les données du Service de la gestion du territoire-urbanisme afin d'améliorer l'accessibilité
- 2018** : Déployer la collecte de données dans l'ensemble des Services afin de connaître les besoins de la clientèle
- 2019** : Mettre en œuvre des plans d'action répondant aux besoins de l'ensemble de la clientèle
- 2020** : Bilan des changements apportés et adaptation aux besoins exprimés

ORIENTATION 2.2

Innover tant dans la forme que dans la nature des services offerts

AXE D'INTERVENTION 2.2.1

Moderniser l'offre de services

OBJECTIF 2.2.1.1

Être constamment à l'écoute de la clientèle

CIBLE 2.2.1.1:

- 2017** : Mise en œuvre de sondages externes
- 2018** : a) Finaliser la mise en œuvre des sondages externes et internes
b) Favoriser la participation citoyenne pour le bien commun
- 2019** : Implanter des moyens favorisant l'interaction municipale / clientèle

OBJECTIF 2.2.1.2

S'inspirer d'organisations mondialement reconnues

CIBLE 2.2.1.2:

- 2017** : Débuter une revue de la littérature
 - 2018** : Définir et mettre en œuvre un plan d'action en lien avec les besoins de la clientèle actuelle et potentielle
 - 2019** : Implanter et maintenir des veilles stratégiques
-



3

DÉVELOPPEMENT DURABLE

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE REGROUPE PLUSIEURS ASPECTS VITAUX POUR LE FUTUR DE LA VILLE, TANT AU PLAN ENVIRONNEMENTAL QUE DANS SES DIMENSIONS SOCIALES ET ÉCONOMIQUES. C'EST LA NOTION FONDAMENTALE DE LA QUALITÉ DE VIE DES CITOYENS QUI ENTRE EN JEU.

ORIENTATION 3.1

Définir les paramètres environnementaux, sociaux et économiques à concilier

AXE D'INTERVENTION 3.1.1

Déploiement d'une culture du développement durable

OBJECTIF 3.1.1.1

Préciser les buts et objectifs du développement durable

CIBLE 3.1.1.1:

2017 : Préparer un appel d'offres afin de sélectionner une firme spécialisée dans ce domaine

2018 : Élaboration et approbation d'une politique

2019 : Mise en œuvre de la politique

OBJECTIF 3.1.1.2

Sensibiliser les parties prenantes au développement durable

CIBLE 3.1.1.2:

2017 : Définir les paramètres qui permettront de sensibiliser les parties prenantes

2018 : Publiciser la réalisation de la politique par l'implication de la clientèle

2019 : Mise en œuvre du plan d'action et d'indicateurs de gestion



OBJECTIF 3.1.1.3

Implanter la norme ISO 14001

CIBLE 3.1.1.3:

2017 : a) Réalisation d'une étude concernant les milieux humides
b) Élaboration, rédaction et implantation de la norme

2018 : Fin de l'implantation et accréditation

2019 : Amélioration continue des procédures et méthodes de travail ainsi que de la qualité de vie des citoyens

OBJECTIF 3.1.1.4

Être à l'affût des pratiques innovantes en matière de développement durable

CIBLE 3.1.1.4:

2017 : Débuter une revue de la littérature existante

2018 : Établir et mettre en œuvre un plan d'action

2019 : Faire de la veille stratégique

4

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PERFORMANCE

LA PERFORMANCE REPOSE NON SEULEMENT SUR LA QUALITÉ DES RESSOURCES INDIVIDUELLES, MAIS AUSSI SUR LEUR SYNERGIE COLLECTIVE. CELLE-CI DÉPEND DE LEUR ORGANISATION ET DE LEUR CAPACITÉ À INTERAGIR ENSEMBLE EFFICACEMENT, EN DISPOSANT D'UNE INFORMATION COMMUNE COMPLÈTE ET SIMILAIRE.

ORIENTATION 4.1

Optimiser les méthodes de travail

AXE D'INTERVENTION 4.1.1

L'évaluation continue des méthodes de travail et des processus organisationnels

OBJECTIF 4.1.1.1

Implantation des normes ISO 9001

CIBLE 4.1.1.1

2017 : Rédaction et implantation de la norme

2018 : Certification

2019 : Implication d'intervenants externes dans la prestation et la révision des Services municipaux

OBJECTIF 4.1.1.2

Mise en place de pratiques de gestion axées sur la performance

CIBLE 4.1.1.2:

2017 : a) Sensibilisation à la gestion matricielle

b) Adoption d'un organigramme municipal matriciel

c) Audit financier

d) Réaliser une revue de la littérature sur les meilleures pratiques de gestion

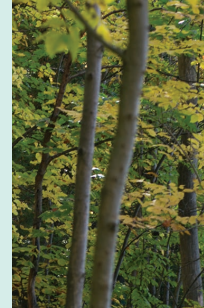
e) Mise en place des principes de gestion des villes intelligentes

2018 : a) Déploiement de la gestion matricielle des Services municipaux

b) Réingénierie des processus d'affaires induits par les nouvelles technologies

2019 : Mise en œuvre des nouveaux Services

2020 : Consolidation des nouveaux services offerts à la clientèle





ORIENTATION 4.2

Optimiser la circulation de l'information

AXE D'INTERVENTION 4.2.1

Partage des savoir-faire dans les équipes de travail, interservices et avec notre clientèle

OBJECTIF 4.2.1.1

Harmoniser les outils de travail et de communication

CIBLE 4.2.1.1

2017 : Mise en place d'un nouveau site Internet

2018 : a) Déploiement d'outils de communication

b) Élaboration d'une politique de communication interne/externe

2019 : Consolidation des outils et moyens de communication

ORIENTATION 4.3

Prévoir les besoins en ressources

AXE D'INTERVENTION 4.3.1

Planifier les ressources à court, moyen et long terme selon les enjeux et les objectifs fixés

OBJECTIF 4.3.1.1

Assurer un suivi du portefeuille de projets et des activités ayant un impact significatif sur la prestation de service

CIBLE 4.3.1.1

2017 : Implantation d'une méthodologie de gestion de projets

2018 : Implantation d'une méthodologie de gestion d'un portefeuille de projets et d'activités

2019 : Consolidation de la gestion de projet et par activité

RENTABILITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

BÉNÉFICIER D'UNE QUALITÉ DE VIE SUPÉRIEURE EXIGE DE DISPOSER D'UNE CERTAINE RICHESSE. BIEN QU'ILS SOIENT INCONTOURNABLES, LES IMPÉRATIFS ÉCONOMIQUES DOIVENT RESPECTER LES BESOINS SOCIAUX DE LA CLIENTÈLE QU'ILS SERVENT ULTIMEMENT.

ORIENTATION 5.1

Analyser les coûts/bénéfices/impacts des services dans une perspective clientèle, en tenant compte des aspects légaux et des bénéfices sociaux

AXE D'INTERVENTION 5.1.1

Assurer l'équité des services dans une perspective de mieux-être pour chaque citoyen

OBJECTIF 5.1.1.1

Introduire dans l'offre de services les notions d'utilisateur-payeur dans une perspective économique, sociale et du bien commun

CIBLE 5.1.1.1:

2017 : Appel d'offres afin d'implanter la gestion par activité des services municipaux ayant un impact significatif sur la clientèle

2018 : Réalisation du mandat en priorisant les services qui ont un interface client

2019 : Mise en œuvre du plan d'action

OBJECTIF 5.1.1.2

Quantifier les choix financiers selon les besoins de la clientèle actuelle et potentielle

CIBLE 5.1.1.2:

2017 : Réaliser des études économiques

2018 : Choix d'orientation et d'intégration urbanistique et sociale

2019 : Mise en œuvre de plans d'action maximisant la pérennité financière et la qualité de vie de la clientèle

ORIENTATION 5.2

Favoriser la croissance économique à valeur sociale ajoutée

AXE D'INTERVENTION 5.2.1

Création de secteurs de développement à rendement économique élevé

OBJECTIF 5.2.1.1

Rechercher des partenaires privés en développement économique et social

CIBLE 5.2.1.1:

2017 : Élaboration d'un plan marketing

2018 : Mise en œuvre de plans d'action

2019 : Démarchage auprès d'entreprises



OBJECTIF 5.2.1.2

Soutenir la création d'emplois
et le recrutement de la main-d'œuvre
en lien avec les besoins de la communauté

CIBLE 5.2.1.2

2017 : Analyse des besoins auprès
des intervenants

2018 : Élaboration et mise en œuvre
d'un plan d'action

2019 : Déploiement de services municipaux
auprès des intervenants

AXE D'INTERVENTION 5.2.2

La dynamisation des secteurs industriel,
commercial, institutionnel, agricole et touristique

OBJECTIF 5.2.2.1

Favoriser la viabilité économique à long terme
des partenaires de la Ville

CIBLE 5.2.2.1:

2017 : Analyse des besoins et des tendances
au niveau résidentiel, industriel,
commercial, touristique, agricole
et institutionnel

2018 : Mettre en place un comité aviseur
mixte, déployer des moyens
marketing et des plans d'action

2019 : Favoriser et consolider le dynamisme
territorial

2020 : Évaluation des retombées
économiques et sociales

ORIENTATION 5.3

Investir dans les infrastructures et services
consolidant la richesse collective

AXE D'INTERVENTION 5.3.1

Faire de la ville une destination de choix

OBJECTIF 5.3.1.1

Optimiser les secteurs de développement

CIBLE 5.3.1.1:

2017 : Réaliser des études permettant
d'orienter les choix stratégiques
de l'organisation

2018 : Définir les priorités d'action
et mettre en œuvre des plans d'action

2019 : Veille stratégique



COMPÉTENCE DES RESSOURCES HUMAINES

LA QUALITÉ DE LA GESTION, DES SERVICES ET DU DÉVELOPPEMENT DE LA VILLE REPOSE SUR LA COMPÉTENCE DES RESSOURCES HUMAINES. IL EST PRIMORDIAL DE POUVOIR COMPTER SUR LES MEILLEURES PERSONNES, À CHAQUE POSTE, MAINTENANT ET DANS LE FUTUR. LES RESSOURCES HUMAINES SONT UNE RICHESSE COLLECTIVE ET DOIVENT ÉVOLUER !

ORIENTATION 6.1

Maintenir de hauts standards dans le recrutement

AXE D'INTERVENTION 6.1.1

La planification de la main-d'œuvre

OBJECTIF 6.1.1.1

Se baser sur le savoir-être (aptitudes)

CIBLE 6.1.1.1:

- 2017** : Faire l'inventaire organisationnel du savoir-être (des aptitudes)
- 2018** : Mettre en place des plans de formation individuelle et collective
- 2019** : Poursuivre l'acquisition de connaissances et de compétences
- 2020** : Réaliser un premier bilan des résultats en mesurant l'évolution du savoir-être organisationnel

OBJECTIF 6.1.1.2

S'orienter résolument sur la clientèle

CIBLE 6.1.1.2

- 2017** : Évaluer le comportement organisationnel
 - 2018** : Mettre en œuvre des plans d'action permettant d'améliorer le service à la clientèle
 - 2019** : Comparer les résultats obtenus afin d'améliorer l'expérience client
 - 2020** : Dresser un bilan des actions mises en œuvre et préparer les nouveaux plans d'action
-



ORIENTATION 6.2

Favoriser l'acquisition de connaissances et de compétences

AXE D'INTERVENTION 6.2.1

Création des conditions favorisant la rétention du personnel

OBJECTIF 6.2.1.1

Développer un savoir-faire distinctif

CIBLE 6.2.1.1:

- 2017 :** Mise en œuvre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)
 - 2018 :** **a)** Mise en place d'indicateurs de gestion favorisant le suivi des résultats de la GPEC
b) Déployer des plans de formation individuelle et collective
 - 2019 :** Consolidation de la GPEC
 - 2020 :** Dresser un bilan et apporter des améliorations afin de parfaire les connaissances et les compétences des intervenants municipaux
-

ORIENTATION 6.3

Être les meilleurs

AXE D'INTERVENTION 6.3.1

Le développement d'une marque employeur comme levier distinctif

OBJECTIF 6.3.1.1

Adopter des aptitudes et habitudes de gestion novatrices

CIBLE 6.3.1.1:

- 2017 :** **a)** Débuter une revue de littérature concernant les bonnes pratiques de gestion pour chacun des Services municipaux
b) Intégration des élus dans la GPEC et les doter d'un plan de formation
 - 2018 :** **a)** Finaliser la recherche de bonnes pratiques en gestion pour chacun des Services municipaux
b) Analyser, sélectionner et mettre en œuvre des pratiques de gestion favorisant l'excellence
 - 2019 :** Poursuivre la mise en œuvre et assurer un suivi des résultats
 - 2020 :** Poursuivre la mise en œuvre, assurer un suivi des résultats et faire un premier bilan
-

OBJECTIF 6.3.1.2

Favoriser l'innovation et l'obtention de reconnaissances

CIBLE 6.3.1.2:

2017 : Planifier la mise en place d'une organisation agile favorisant l'amélioration continue et l'innovation

2018 : Déterminer et mettre en œuvre des projets novateurs

2019 : Dépôt de la candidature de la Ville au prix Shingo

2020 : Premier audit pour le dépôt d'une candidature au prix Deming

OBJECTIF 6.3.1.3

Capitaliser sur les forces de la Ville de façon matricielle

CIBLE 6.3.1.3:

2017 : a) Poursuivre la réorganisation des directions de service et adopter un nouvel organigramme

b) Introduction à la gestion matricielle

2018 : a) Poursuivre la mise en œuvre de la gestion matricielle au niveau organisationnel

b) Réorganisation des espaces de bureaux permettant une meilleure communication entre départements

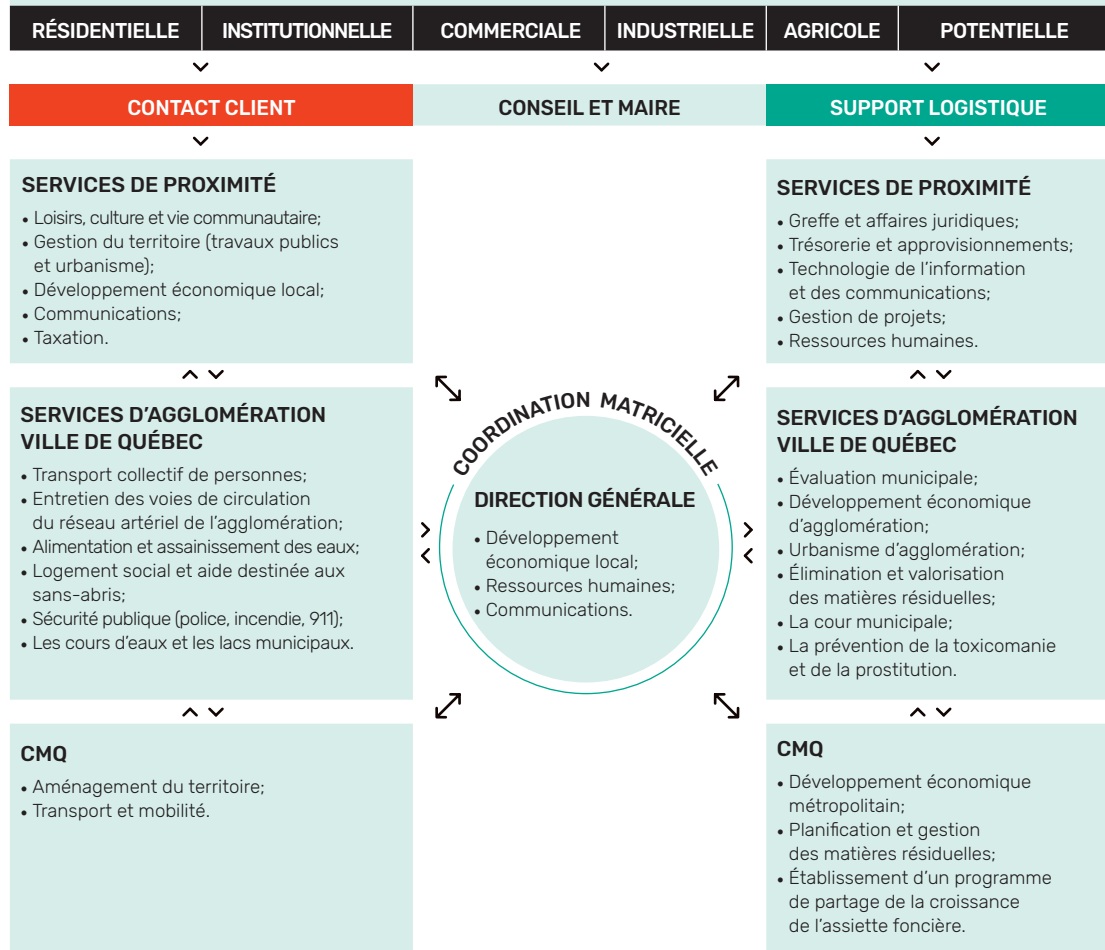
c) Réorganisation de l'accueil client à l'hôtel de ville

d) Déterminer les services pouvant être offerts via les nouvelles technologies

2019 : Développement de services interactif avec la clientèle

2020 : Consolidation de la gestion matricielle

CLIENTÈLES DE LA VILLE DE SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES



AGGLOMÉRATION : Ville de Québec, Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures, Ville de L'Ancienne-Lorette

C.M.Q. – Villes : Québec, L'Ancienne-Lorette, Saint-Augustin-de-Desmaures, Lévis, Fossambault-sur-le-Lac, Lac-Beauport, Lac-Delage, Lac-Saint-Joseph, Sainte-Brigitte-de-Laval, Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier, Saint-Gabriel-de-Valcartier, Shannon, Stoneham-et-Tewkesbury, Beaupré, Boischatel, Château-Richer, L'Ange-Gardien, Sainte-Anne-de-Beaupré, Saint-Ferréol-les-Neiges, Saint-Joachim, Saint-Tite-des-Caps, Saint-Louis-de-Gonzague-du-Cap-Tourmente, Sainte-Famille, Sainte-Pétronille, Saint-François-de-l'Île-d'Orléans, Saint-Jean-de-l'Île-d'Orléans, Saint-Laurent-de-l'Île-d'Orléans, Saint-Pierre-de-l'Île-d'Orléans

ENJEU

7

DÉPLOIEMENT D'UNE IMAGE DE MARQUE DYNAMIQUE

LES ACTIONS DE COMMUNICATION CONTRIBUENT À FAIRE RAYONNER LA VILLE ET L'AIDENT À REMPLIR SA MISSION. ON ENTEND DISPOSER D'UNE IMAGE CORPORATIVE DISTINCTIVE; PROJETER L'IMAGE D'UN MILIEU DE VIE ATTRACTIF; DYNAMISER LES SECTEURS AGRICOLE, INDUSTRIEL, COMMERCIAL, RÉSIDENTIEL ET INSTITUTIONNEL; UNIFORMISER ET CONSOLIDER LES MOYENS DE COMMUNICATION.

ORIENTATION 7.1

Créer une image de marque distinctive et reconnue

AXE D'INTERVENTION 7.1.1

L'établissement et la projection de l'image d'un milieu de vie attractif

OBJECTIF 7.1.1.1

Identifier les piliers de la marque authentiques et pertinents

CIBLE 7.1.1.1 :

2017 : Cibler ce qui fait la force de la Ville

2018 : Appropriation par les employés et les partenaires

2019 : Déploiement

OBJECTIF 7.1.1.2

Faire rayonner l'image de la Ville

CIBLE 7.1.1.2 :

2017 : Cueillette de données et diagnostic

2018 : Élaboration d'un plan de communication

2019 : Mise en œuvre du plan de communication



ORIENTATION 7.2

Assurer le déploiement constant et cohérent de la marque

AXE D'INTERVENTION 7.2.1

L'adoption de moyens de communication novateurs

OBJECTIF 7.2.1.1

Développer une plateforme de marque structurée et souple

CIBLE 7.2.1.1 :

2017 : Sondage des besoins

2018 : Identification des meilleures opportunités

2019 : Mise en place des moyens novateurs

AXE D'INTERVENTION 7.2.2

L'uniformisation des outils de communication

OBJECTIF 7.2.2.1

Harmoniser les messages aux différentes clientèles

CIBLE 7.2.2.2 :

2017 : Recensement des identités visuelles utilisées

2018 : Refonte des normes graphiques

2019 : Déploiement



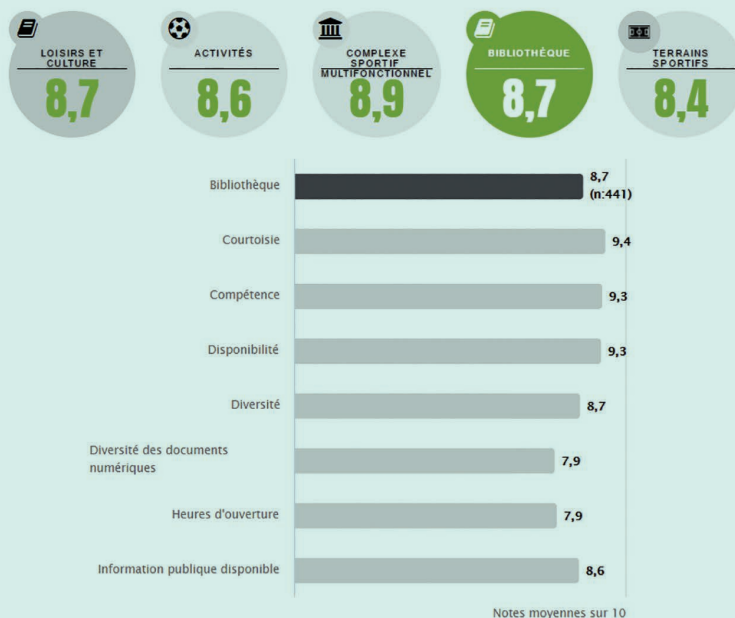
LA SATISFACTION EN TEMPS RÉEL

La Ville accueille les visiteurs à l'hôtel de ville et dans ses autres bâtiments municipaux tels que la bibliothèque et le complexe sportif en affichant bien en vue sur des écrans les résultats d'une initiative unique en son genre en vertu de laquelle elle sonde, en continu tout au long de l'année, ses citoyens quant à leur satisfaction face aux services offerts.

Le résultat des sondages ainsi que la méthodologie pour compiler et analyser les données sont aussi mis à jour quotidiennement et accessibles sur le site Internet de la Ville. De plus, les rapports de sondages sont publiés sur le site au fur et à mesure que ceux-ci sont produits. Pour y accéder, il suffit de se rendre sur le bloc Participation citoyenne du site Internet.

Finalement, nous y retrouvons, à même les rapports, des fiches présentant les améliorations à apporter, ainsi que les échéances des suivis afin que les moyens utilisés garantissent la bonification des services. Dans le cas contraire, en fonction de la capacité financière de la Ville et de sa clientèle, des actions correctives seront à nouveau apportées afin de s'assurer d'optimiser les services.

VOICI UN APERÇU DU TABLEAU DES RÉSULTATS TEL QU'AFFICHÉ À L'HÔTEL DE VILLE EN DATE DU 15 MAI 2017





VILLE MEMBRE DU WORLD COUNCIL ON CITY DATA (WCCD)

LE WCCD HÉBERGE UN RÉSEAU DE VILLES INNOVANTES À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE QUI SONT DÉTERMINÉES À AMÉLIORER LES SERVICES ET LA QUALITÉ DE VIE DE LEUR CLIENTÈLE EN FOURNISSANT DES DONNÉES OUVERTES. SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMARES S'Y DISTINGUE PARMIS DES CONSÉURS PRESTIGIEUSES. POUR ACCÉDER AUX DONNÉES OUVERTES, CONSULTEZ LE BLOC PARTICIPATION CITOYENNE SUR LE SITE INTERNET DE LA VILLE.

REMERCIEMENTS

La Ville tient à exprimer sa gratitude à tous ceux et celles qui ont contribué à l'élaboration de ce document de première importance pour l'avenir de Saint-Augustin-de-Desmaures. De nombreuses rencontres ont eu lieu, prenant la forme de groupes de discussion avec des citoyens, élus et partenaires. Plus de 500 personnes ont aussi pris du temps pour répondre à une consultation en ligne sur le site Internet de la Ville. Enfin, la Ville a aussi pu compter sur la participation de l'ensemble des membres du personnel. Merci à tous! Soyez assurés que vos nombreux commentaires et idées ont été pris en compte. Grâce à votre contribution, la Ville peut se tourner avec confiance vers l'avenir !

GROUPES DE DISCUSSION

Mai 2016 – Le personnel cadre, professionnel, les centrales syndicales (SCFP et FISA) ainsi que plusieurs employés municipaux

2 décembre 2016 – Représentants de familles souches de Saint-Augustin-de-Desmaures

24 janvier 2017 – Gens d'affaires et partenaires

31 janvier 2017 – Élus membres du conseil municipal

9 février – Parents de jeunes familles

CONSULTATION EN LIGNE

Du 14 février au 2 mars sur le site Internet de la Ville

Merci !





SAINT-AUGUSTIN
DE-DESMAURES

POUR NOUS JOINDRE

SERVICE DES COMMUNICATIONS

200, route de Fossambault
Saint-Augustin-de-Desmaures
(Québec) G3A 2E3
418 878-2955
Info@ville.st-augustin.qc.ca

www.st-augustin.qc.ca

