

Plan municipal d'activités 2005

Février 2005



Table des matières

Présentation	1
1. Direction générale et Services corporatifs	3
1.1 Service des affaires juridiques	7
1.2 Service du greffe.....	12
1.3 Service de la cour municipale	17
1.4 Service des communications	23
1.5 Service des ressources humaines	28
1.6 Service d'évaluation et des transactions immobilières.....	34
1.7 Section de la planification stratégique	38
2. Module des travaux publics et de l'environnement	43
2.1 Service des opérations de terrain	46
2.2 Service de l'ingénierie.....	48
2.3 Service du traitement des eaux usées et de la gestion des matières résiduelles	50
2.4 Service de la gestion des édifices et de l'électricité	52
3. Module de l'aménagement et du développement du territoire	54
3.1 Service d'urbanisme	59
4. Module de la culture et des loisirs	68
4.1 Service des arts, de la culture et des lettres	75

4.2 Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire	84
5. Module de l'administration et des finances	89
5.1 Service des systèmes d'information	98
6. Module de la protection des personnes et des biens.....	106
6.1 Service de la sécurité incendie	115
6.2 Service de police	120
7. Centres de services : Aylmer, Hull, Gatineau, Buckingham – Masson-Angers	128
8. Annexe : Liste des acronymes	

PRÉSENTATION

Le Plan municipal d'activités fait partie d'une gamme d'outils dont la Ville de Gatineau s'est dotée pour à la fois mieux planifier l'action municipale et mieux l'évaluer par la suite. Cet ensemble d'outils, qui constitue un véritable cadre de gestion, découle directement du Plan stratégique municipal. Il comprend :

- le *Plan municipal d'activités*, qui présente les activités prévues par chaque unité administrative qui ont une portée stratégique significative ou une importance particulière pour cette unité. L'*Avancement des plans d'activités*, publié deux fois par an, permet de faire connaître l'évolution de ces activités, telles qu'énoncées dans le PMA;
- les *Priorités d'action*, tirées du Plan municipal d'activités, qui présentent les actions structurantes qui ont un impact majeur sur l'atteinte des résultats visés par le Plan stratégique. Les progrès réalisés sur ces actions structurantes sont présentés deux fois par an dans le Rapport de progrès bi-annuel;
- le *Rapport annuel*, qui présente les grandes réalisations de chaque composante administrative et politique de la Ville, au cours de l'année, en plus de fournir l'information financière sur l'année écoulée.

Le *Plan municipal d'activités 2005* (PMA 2005) donne une vision globale des principales actions et des moyens que les modules et services vont mettre en œuvre en 2005. Il fait une brève présentation des unités administratives de la Ville de Gatineau, des enjeux auxquels elles sont confrontées ainsi que des activités qu'elles entendent entreprendre au cours de la prochaine année. Dans certains cas, les indicateurs qui permettront de mesurer le succès de ces activités sont donnés à titre indicatif. De même, les unités administratives ou les organisations externes amenées à collaborer à ces activités sont mentionnées le cas échéant.

Comme mentionné précédemment, ces activités ont une importance particulière pour l'unité administrative concernée et pour l'atteinte des résultats visés par le Plan stratégique. Ainsi, la plupart des activités courantes des modules et services n'y figurent pas. Le PMA n'est pas un outil rigide : les activités sont susceptibles d'évoluer en fonction des situations et

circonstances particulières auxquelles les services municipaux sont confrontés. La priorité absolue pour l'Administration municipale reste d'être à l'écoute des besoins des citoyens de Gatineau.

Dans la mesure où il s'agit d'un document périodique, la version 2005 du Plan municipal d'activités prend tout son sens lorsqu'elle est analysée à la lumière du PMA 2004 et de l'Avancement des plans d'activités 2004¹. L'outil de planification devient alors aussi un outil de suivi. Il permet de mesurer les progrès accomplis d'une année à l'autre dans certaines activités, de suivre l'évolution des enjeux auxquels Gatineau est confrontée, et de comprendre l'émergence de nouvelles priorités municipales.

Il faut noter que le PMA est avant tout destiné aux membres de l'organisation municipale. Il s'agit d'un outil technique, dont l'utilité pour le grand public reste relativement limitée. Le lecteur ne devrait donc pas hésiter à se référer aux *Priorités d'action 2005* qui donnent une vue d'ensemble de l'action municipale dans un format plus court et plus analytique.

Les différentes sections du document ont été rédigées par les modules et services municipaux sous la coordination de la Section de la planification stratégique. Il a été soumis à l'approbation de la Direction générale.

¹ Ville de Gatineau. *Plan municipal d'activités 2004*, janvier 2004
Ville de Gatineau. *Avancement des plans d'activités - janvier à juin 2004*, octobre 2004
Ville de Gatineau. *Avancement des plans d'activités – juillet à décembre 2004*, à paraître

1. DIRECTION GÉNÉRALE ET SERVICES CORPORATIFS

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

DIRECTION GÉNÉRALE

Personnes responsables : *Mark B. Laroche, directeur général*

Marie-Hélène Lajoie, directrice générale adjointe

A. Raison d'être du service

Assumant le leadership de la gestion de l'ensemble des projets, des activités et des ressources municipales, la Direction générale assure la mise en œuvre, le suivi et le développement des programmes et projets municipaux, conformément aux objectifs et aux valeurs d'entreprise privilégiés par le conseil municipal. Elle élabore des politiques, programmes et structures qu'elle propose ensuite à ce dernier pour approbation. Le directeur général est responsable de la planification, de l'organisation, de la direction, du contrôle et de l'évaluation de l'ensemble des activités municipales, en collaboration avec les membres du comité de gestion. La directrice générale adjointe assure la concertation des directeurs de module opérationnel et le maintien de pratiques de gestions novatrices favorisant l'utilisation optimale des ressources.

B. Services fournis aux clients internes et externes

La Direction générale assure le suivi et le développement des dossiers municipaux. Le service voit à soumettre les dossiers au comité exécutif, au caucus préparatoire ainsi qu'aux assemblées du conseil. Il assure le suivi de la réalisation des projets approuvés et en établit la priorité de traitement en collaboration avec le Cabinet du maire, le Bureau des conseillers et les citoyens, arrêtant des échéanciers réalistes qui tiennent compte des ressources humaines et financières de la municipalité.

C. Principaux enjeux selon l'approche « forces, faiblesses, possibilités, menaces »

Les principaux enjeux sont :

1. Les défis de gestion du personnel dans un contexte d'uniformisation après-fusion
2. Les défis financiers par rapport aux sous-investissements des infrastructures municipales
3. L'ajout de nouveaux services sans les ressources suffisantes
4. La gestion de la croissance
5. La consolidation de la nouvelle Ville et l'émergence d'une nouvelle culture organisationnelle axée sur la performance

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

Forces <u>Internes</u> - Avancement de l'uniformisation - Dynamisme de l'équipe de gestion - Arrivée de nouveaux directeurs et d'une directrice générale adjointe <u>Externes</u> - Maintien de la prospérité économique de la région - Possibilité d'une nouvelle source de revenus suite à l'élection fédérale (« new Deal » - discussions en cours pour recevoir une partie de la taxe d'essence) - Négociation du pacte fiscal avec le gouvernement du Québec	Faiblesses <u>Internes</u> - À ce jour, aucune source de revenus sauf la ristourne de la taxe sur les produits et services pour freiner la détérioration des infrastructures - Redressement demeure à faire dans certains groupes de l'administration <u>Externes</u> - Fiscalité municipale
Possibilités <u>Internes</u> - Mise en branle du chantier du plan financier à long terme - Poursuite de l'implantation du nouveau système de plaintes et requêtes et Centre d'appels non-urgents <u>Externes</u> - Sources de revenus supplémentaires reliées à la taxe d'essence	Menaces <u>Internes</u> - Capacité financière limitée - Rythme d'activité élevé pouvant entraîner un certain essoufflement des employés - Relations de travail difficiles reliées à la négociation des premières conventions collectives <u>Externes</u> - Nouvelles responsabilités transférées aux municipalités suite au programme de décentralisation du gouvernement provincial. Le passé nous indique que ces nouvelles responsabilités sont rarement accompagnées de ressources suffisantes pour les accomplir - Procédure judiciaire pendante relative au référendum de défusion - Négociation du pacte fiscal (nouvelles responsabilités sans les ressources)

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Développer l'expertise et les pratiques municipales en matière de participation	D	- Meilleure implication des citoyens dans les discussions relatives aux dossiers majeurs municipaux	- Intégration de façon plus systématique d'activités de participation dans la préparation des projets, programmes ou politiques municipales		- Comité de gestion - Planification stratégique - Communications - Tous les modules, services et centres de services	- Adhésion politique à la nouvelle Ville
2.0 Progression dans la réalisation du plan stratégique	A, B, C, D	- Suivi du plan par le conseil - Réalisations de projets rencontrant les objectifs du plan stratégique			- Tous les modules, services et centres de services	- Bilan de l'année (projets réalisés)
3.0 Plan financier à long terme	D.4, D.6	- Dépôt du rapport d'ici le 1^{er} septembre 2005	- Préparation des données internes - Rencontre avec les partenaires externes	1 ^{er} septembre 2005	- Module administration et finances - Banque Nationale - Conference Board	- Qualité du rapport - Adoption d'une politique fiscale par le conseil
4.0 Indicateurs de gestion	D.4	- Identification et définition des indicateurs dans chaque activité - Élargissement de l'éventail	- Définition des indicateurs et objectifs par chaque module - Présentation d'un tableau de bord	Octobre 2005	- Planification stratégique - Comité de gestion - Tous les modules, services et centres de services - Systèmes d'information	- Publicisation des indicateurs et publication au rapport annuel municipal 2004

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
5.0 Amélioration de la qualité de l'information fournie aux élus	D	- Rapports sommaires incluant l'information essentielle à la Direction générale et aux élus - Procédure de présentation	- Rapport mensuel de la Direction générale au Caucus - Procédure d'uniformisation et de vérification interne des rapports	Janv.-Déc. 2005 Janvier 2005	- Modules et services	- Suivi auprès des élus
6.0 Traitement plus efficient des plaintes et requêtes	D.5	- Quantification, analyse et suivi des requêtes provenant des citoyens et de l'interne - Appropriation du logiciel - Mise en place et formation de l'équipe d'agents aux communications	- Implantation d'un centre d'appels pour le traitement des requêtes	Avril 2005	- Modules - Entres de services - Service des Systèmes d'information	- Suivi des plaintes et requêtes et dépôt de rapports
7.0 Amorcer un examen de la prestation des services	D	- Présentation au comité de gestion et conseil - Plan de travail - Échéancier - Gabarit d'analyse	- Début d'une approche rigoureuse d'examen de la prestation des services municipaux dans le but d'améliorer nos services et de les rendre plus abordables	Décembre 2005	- Modules	- Nombre d'activités ayant fait l'objet d'un examen complet

1.1 Service des affaires juridiques

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : *SERVICE DES AFFAIRES JURIDIQUES*

Personne responsable : *Vacant*

A. Raison d'être du service

L'équipe de professionnels du Service des affaires juridiques a pour mission de dispenser des services juridiques de première ligne en droit civil, municipal et administratif aux différents services municipaux de la Ville.

En plus de représenter les intérêts de la Ville dans certains dossiers devant les tribunaux et d'agir à titre de procureur de la poursuite devant la Cour municipale, les Affaires juridiques assurent la gestion de toutes les réclamations pour dommages et le suivi administratif des mandats confiés aux firmes externes.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Nous sommes en soutien à l'ensemble des services de l'organisation pour tout ce qui concerne leurs préoccupations juridiques.

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

Forces <u>Internes</u> - Avocats municipaux experts et pluridisciplinaires - Connaissances corporatives - Relations inter-services - Flexibilité et accessibilité - Disponibilité et réaction à temps <u>Externes</u> - Bonne connaissance des ressources externes - Bonne relation avec les firmes externes	faiblesses <u>Internes</u> - Manque de ressources humaines - Manque de temps pour procédure et formation - Définition difficile du rôle lors de projet inter-services - Trop accessible <u>Externes</u> - Assujettissement des règles d'adjudication de contrats en matière de services professionnels
Possibilités <u>Internes</u> - Responsabilisation et délégation aux services de première ligne - Réduction des coûts - <i>Augmenter la prévention permettant d'éliminer les risques de poursuites</i> <u>Externes</u> - Répondre à des mandats autres que ceux exclusivement juridiques	Menaces <u>Internes</u> - Problème de recrutement et de rétention du personnel compte tenu de la proximité du fédéral et de la couronne provinciale - Focus sur le réactif plutôt que le proactif - Accaparement excessif par des tâches administratives <u>Externes</u> - Rareté des professionnels qualifiés - Assujettissement des règlements d'adjudication de contrats en matière de services professionnels

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0. Garantir la qualité des services juridiques	D.4, D.5	- Amélioration de la satisfaction des clients	- Mettre sur pied un programme de satisfaction - Avoir une gestion adéquate des priorités des dossiers - Délai de réponse réaliste pour tous les intervenants	Mars à déc. 2005		
2.0. Assurer un contrôle des coûts des services juridiques	D.4, D.6	- Maintien ou réduction des coûts	- Analyser et s'assurer de la pertinence des demandes faites par les services - Assurer un suivi approprié de la facturation des procureurs externes	2005		
3.0. Gestion plus efficace des réclamations	D.4, D.6		- Finaliser la mise en place des mécanismes permettant d'éviter que certaines problématiques se répètent et encourrent des coûts onéreux - Confection de statistiques permettant d'identifier les	2005	- Module des travaux publics - Service des systèmes d'information	- Nombre de réclamations (exclusion des événements majeurs)

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			lacunes et sensibiliser les services concernés pour trouver des solutions - Mise en place d'un programme informatique permettant la meilleure gestion des réclamations - Formation du personnel concernant les aspects techniques des refoulements d'égouts			
4.0. Continuité dans le processus de renforcement du sentiment d'appartenance de l'équipe au service	D.6	- Satisfaction des employés	- Réunions de service - Diffusion de l'information	2005		- Taux de rétention des employés
5.0. Dispenser de la formation au personnel policier et de l'urbanisme	D.5		- Formation par les procureurs de la cour municipale, aux nouveaux policiers et aux inspecteurs du service d'urbanisme	2005	- Services de police et d'urbanisme	
6.0. Rapatriement à l'interne du traitement de la Régie des	D.6	- Offrir un service à un moindre coût	- Assurer un suivi avec les différents intervenants	Janv-déc 2005	- Services de police et d'urbanisme	

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
alcools			relativement aux demandes de permis pour les débits de boisson sur le territoire - Permettre un meilleur contrôle sur l'implantation des débits de boisson - Agir dans les dossiers des débits de boisson problématiques sur le territoire			

1.2 Service du greffe

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : *GREFFE*

Personne responsable : *Me Suzanne Ouellet, directeur du Service du greffe et greffier*

A. Raison d'être du service

- Assumer le secrétariat général du conseil municipal, du comité exécutif, du comité plénier
- Soutenir le conseil municipal en diffusant les décisions prises par le comité exécutif et le conseil municipal sous forme d'adoption de résolutions
- Servir de lien entre le conseil, les services municipaux et la population par la publication de nombreux avis publics (assemblées de consultation publique, approbation référendaire, promulgation, appels d'offres, etc.) et la diffusion de documents (résolutions, règlements) sur Intranet et Internet
- Assurer le processus d'approbation des règlements et résolutions du conseil ; effectuer la gestion et le suivi administratif relatif aux actes notariés, conventions, ententes
- Organiser et tenir les élections et référendums municipaux
- Gérer les demandes d'accès à l'information ; offrir le service de commissaire à l'assermentation
- Assurer la conservation, le traitement des documents municipaux et la diffusion des archives
- Offrir aux services municipaux un support conseil dans l'organisation et la gestion de leurs documents, élaborer et implanter dans les services un plan de classification corporatif uniforme, confectionner et appliquer le calendrier de conservation, procéder à la reproduction micrographique ou à la numérisation de documents administratifs
- Fournir à l'administration l'ensemble des services d'imprimerie, la distribution du courrier interne aux services municipaux, l'expédition du courrier externe et le service de messagerie

B. Services fournis aux clients internes et externes

SOUTIEN AU CONSEIL MUNICIPAL

- En 2003 consignation et diffusion de 3212 résolutions, soit 1846 résolutions adoptées par le comité exécutif et 1366 par le conseil municipal et ce, tant auprès de la population qu'auprès de l'ensemble des services municipaux
- Mise en place sur l'Intranet d'un outil de diffusion des procès-verbaux du conseil et du comité exécutif pour les services municipaux
- Diffusion sur Internet des règlements municipaux pour la population
- Compilation administrative de la charte de la nouvelle Ville pour les services

ADMINISTRATION ET ACCÈS À L'INFORMATION

- Agir à titre de responsable de la Loi sur l'accès à l'information auprès de la population pour l'ensemble de la Ville (exception dossiers événements policier)
- Préparation et suivi des dossiers d'assemblée publique de consultation qui se tiennent sur l'ensemble du territoire pour les modifications aux règlements d'urbanisme auprès de la population
- Soutien légal et technique au niveau de la réglementation auprès des services municipaux
- Agir comme ressource à l'équipe de commissaires à l'assermentation dans tous les Centres de services à partir d'un guide touchant le type de serments demandés par la population
- Rédaction de règlements divers et suivi d'approbation auprès de ministères et diffusion auprès des services et de la population
- Personnes ressources au sein de comités de refonte des règlements municipaux

GESTION DES DOCUMENTS ET DES ARCHIVES

- Mise en opération et déploiement du logiciel en gestion de documents administratifs et d'un logiciel pour les archives historiques
- Formation et support auprès des divers services du plan de classification
- Élaboration d'une politique d'acquisition de fonds et collections d'archives
- Assistance à la recherche pour les dossiers semi actifs pour les services municipaux et pour les chercheurs qui en ce qui touchent les archives publiques et privées

IMPRIMERIE ET GESTION DU COURRIER

- Fournir à l'administration l'ensemble des services d'imprimerie et la mise en place d'un système de distribution du courrier interne et externe pour l'ensemble des services et des édifices de la ville

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

FORCES <u>Internes</u> - Proactivité et rapidité d'adaptation face aux demandes des services et du conseil municipal - Grande disponibilité face aux services municipaux - Expertise à l'interne <u>Externes</u> - Service à la population	FAIBLESSES <u>Internes</u> - Ressources humaines limitées - Système de gestion de résolution non convivial - Manque de rigueur quant aux délais <u>Externes</u> - Manque de visibilité
POSSIBILITÉS <u>Internes</u> - Utilisation de notre expertise par les autres services - Uniformiser nos documents, former le personnel des services	MENACES <u>Externes</u> - Dépendance face à nos outils informatiques

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

PRIORITÉS	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Élections municipales	D.2		- Supervision de l'événement électoral du 6 novembre 2005	6 novembre 2005	- Informatique - Finances - Évaluation	
2.0 Assermentation du nouveau conseil	D.2		- Assermentation et mise en place du nouveau conseil	15 novembre 2005	- Communications	
3.0 Vente pour taxes 2005	D.6		- Avis public - Lettres aux propriétaires - Vente - Lettres aux adjudicataires	Mars à juin 2005	- Finances	
4.0 Étude sur un « conseil sans papier »	D.5, D.6		- Étude et recommandations sur une possible implantation de portables au comité exécutif, au conseil et au comité plénier au lieu de copies papier	2005	- Informatique - Finances - Travaux publics	- Banc d'essai
5.0 Début implantation du logiciel documentaire dans les services municipaux	D.2, D.4		- Mise en réseau - Migrations des bases de données depuis 2002 - Formation des usagers	2005 - 2006	- Tous les services	

PRIORITÉS	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
6.0 Support technique auprès des services, gestion des dossiers actifs	D.2, D.4		- Solutions au problème de classement, repérage de dossiers, etc.	2005	- Tous les services	
7.0 Poursuivre le traitement et la mise en valeur des fonds d'archives institutionnels	D.6		- Tri et mise en valeur des fonds du vieux Aylmer, vieux Buckingham, Pointe-Gatineau	2005	- Tous les services	

1.3 Service de la cour municipale

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : *COUR MUNICIPALE*

Personne responsable : *Annie Crousset, directrice*

A. Raison d'être du service

La Cour municipale reçoit, entend et juge toutes les poursuites intentées par la municipalité sur son territoire. Elle a compétence en matière pénale pour l'application des règlements municipaux et du Code de la sécurité routière, en matière criminelle pour les infractions sommaires et finalement, en matière civile pour le recouvrement des sommes d'argent dues à la municipalité en raison de taxes, de licences ou de permis.

Elle offre une justice de proximité et assure aux citoyennes et aux citoyens une administration de la justice efficace et accessible. Les procédures entre les services municipaux impliqués sont simplifiées et ainsi accélérées.

La Cour municipale est également responsable de l'exécution des jugements et donc, de la perception des amendes et des frais imposés par le tribunal.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Clientèles internes :

- Service de police : gestion des constats d'infraction et des poursuites sommaires en matière criminelle;
- Section de la réglementation municipale : gestion des constats d'infraction émis pour les infractions de stationnement et celles relevant du secteur du contrôle animalier;
- Service des affaires juridiques : partenaires judiciaires dans la poursuite des infractions pénales et criminelles;
- Service d'urbanisme : poursuites pénales en vertu des règlements municipaux relevant de leur secteur d'activités;
- Service des incendies : poursuites pénales en vertu des règlements municipaux relevant de leur secteur d'activités;
- Service des finances : poursuites civiles pour le recouvrement de taxes, de licences et permis;
- Autres services municipaux pour l'application des règlements municipaux.

Clientèles externes :

- Défendeurs, accusés, délinquants, avocats de la défense : consultation de dossiers, demande de renseignements, réservation des interprètes lors de l'audition du procès, réception des requêtes, des paiements, des plaidoyers;
- Témoins et victimes assignés devant le tribunal : remboursement des indemnités et des dédommagements ordonnés par le tribunal et prise en charge de leur sécurité durant les audiences;
- Corporation municipale de Low : gestion des poursuites en vertu des infractions aux règlements municipaux;
- Ministère de la sécurité publique : suivi de dossiers avec les Services de probation et de détention;
- Ministère de la justice, Société de l'assurance automobile du Québec : échange bi-directionnel d'informations.

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

Forces <u>Internes</u> - Proactif dans l'utilisation des moyens d'exécution des jugements; - Lieu d'audition au choix du défendeur en matière pénale; - Service de perception dans les Centres de services; - Centralisation des auditions criminelles au Palais de justice; - Services offerts dans les deux langues officielles (documents, informations, auditions); - Utilisation des technologies de pointe dans le domaine des services judiciaires; - Ressources humaines expérimentées, qualifiées; - Service téléphonique personnalisé et facilement accessible; - Harmonisation des opérations terminée. <u>Externes</u> - Proximité des services judiciaires du Gouvernement du Québec; - Participation à des comités provinciaux.	faiblesses <u>Internes</u> - Mouvements constants du personnel; - Fluctuation du volume des activités proportionnelle au dépôt de nouvelles accusations; - Conditions de travail qui varient selon le groupe d'appartenance des employés. <u>Externes</u> - Proximité de la Ville de Gatineau avec la frontière ontarienne : exécution des jugements complexifiée; - Pénurie d'interprètes et de sténographes qualifiés; - Échanges d'information avec la Société de l'assurance automobile du Québec en mode différé.
Possibilités <u>Internes</u> - Utilisation de moyens plus agressifs tel le remorquage des véhicules dont le propriétaire est en défaut de paiement d'amendes. <u>Externes</u> - Modification du Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière pour permettre l'exécution des jugements rendus en vertu d'une loi provinciale sur le territoire de l'autre province selon les mêmes règles; - Modification des méthodes d'échanges de données avec la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Transports de l'Ontario; - Remise en question du processus décisionnel des jugements par défaut (ministère de la Justice du Québec).	Menaces <u>Internes</u> - Négociation des conventions collectives des cols blancs; - Dépendance à l'égard des personnes-clés. <u>Externes</u> - Réflexion sur l'organisation de la justice dans le monde municipal.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Proximité et accessibilité de la justice	D.5	- Diminution des délais d'attente lors des procès (matière pénale) - Dépôt de rapports au ministère de la Justice	- Restructurer les méthodes d'assignation des défendeurs en matière pénale - Participer aux travaux de réflexion sur l'organisation de la justice dans le monde municipal	Octobre 2005 Mars 2005	- Service des affaires juridiques - Magistrature - Ministère de la justice - Association des greffiers de cours municipales du Québec - Union des municipalités du Québec	- Délai moyen d'attente
2.0 Amélioration de la perception des amendes pour les défendeurs qui résident dans la province de l'Ontario	D.5, D.6	- Atténuer l'écart entre le volume de dossiers impayés pour les défendeurs de l'Ontario et ceux du Québec	- Assurer un suivi de la demande de modification législative pour permettre la suspension du permis de conduire dans la province d'origine du défendeur - Revoir et évaluer les processus d'exécution des jugements selon les nouvelles mesures prévues au Code de procédure pénale	2005 Juin 2005	- Service de la police - Ministère de la Justice du Québec - Ministère des Transports du Québec	- Pourcentage des dossiers actifs - Volume des procédures d'exécution forcée des jugements - Ratio revenus/dépenses pour ces opérations

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			- Explorer les possibilités de mettre en œuvre des opérations remorquage des véhicules des défendeurs en défaut de paiement d'amendes			
3.0 Implantation de nouvelles technologies	D.4, D.5	- Diminution du délai de réponse - Accessibilité accrue aux informations reliées aux défendeurs - Le travail du personnel est facilité plus efficace	- Augmenter la visibilité de la cour municipale sur le site Internet de la ville - Implanter les nouveaux modes d'échanges électroniques de renseignements avec la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Transports de l'Ontario - Automatiser et informatiser la procédure de saisie de salaire - Participer au	Juin 2005 Avril 2005 Avril 2005 2005	- Service des systèmes d'information de gestion - Nexxlink - Société de l'assurance automobile du Québec - Ministère des Transports de l'Ontario - Société québécoise d'information juridique	- Volume de travail effectué - Délai moyen de réception de l'information - Traitement plus rapide des dossiers

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			développement d'un registre provincial des jugements des cours municipales du Québec			
4.0 Formation continue du personnel	D.4, D.5	- Temps d'intervention réduit - Exactitude des renseignements fournis - Augmentation du bassin de candidats qualifiés	- Terminer l'élaboration d'un recueil de procéduriers, directives et politiques administratives - Élaborer une directive de traitement avec une clientèle montrant des signes d'agressivité - Trouver, en partenariat avec d'autres acteurs du domaine judiciaire, une institution d'enseignement disposée à mettre sur pied un programme en technique juridique	Octobre 2005 Avril 2005 2005	- Service des ressources humaines - Acteurs du domaine judiciaire (Palais de justice)	- Volume : - plaintes reçues - transferts d'appels - Durée des appels - Nombre de candidats qualifiés

1.4 Service des Communications

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : *COMMUNICATIONS*

Personne responsable : *Nicole Dumoulin, directrice*

A. Raison d'être du service

Visant à offrir un service professionnel de qualité, le Service des communications de la Ville de Gatineau assume la gestion intégrée de toutes les communications institutionnelles telles que les activités d'information, de relations publiques et de promotion et publicité. Le Service des communications met en valeur les actions de la Ville ainsi que les valeurs inhérentes à la vision articulée dans son Plan stratégique. Ses principaux objectifs sont :

- Faire connaître la Ville, ses programmes et ses activités auprès des divers publics cibles internes et externes
- Assurer un positionnement cohérent de la Ville au moyen de divers événements, tactiques, outils et stratégies
- Élaborer et mettre en œuvre des plans de communication
- Mesurer l'impact des activités de communication

B. Services fournis aux clients internes et externes

Clients internes

1. Le cabinet du maire
2. Les conseillers municipaux
3. La direction générale
4. Les employés municipaux
5. Les différents modules, services, sections et centres de services municipaux
6. Les services de première ligne

SERVICES FOURNIS

- Plans de communication intégrés (médias, événements, promotion, information, publicité, consultation)

- Communications internes : bulletin électronique, produits destinés aux employés, fêtes annuelles
- Plans de positionnement (messages clés, fiches techniques, allocutions, stratégies de relations publiques, formation, reportages publicitaires)
- Réalisation d'événements divers (médias, protocole et promotion)
- Analyse et veille médiatique et d'opinion publique
- Révision, contrôle de la qualité et image de marque
- Création de composantes du site Web et mises à jour

Clients externes

1. Les citoyens
2. Les médias
3. Les partenaires et les organismes du milieu
4. Les touristes, les promoteurs et les délégations étrangères

SERVICES FOURNIS

- Plans de communication intégrés (médias, événements, promotion, information, publicité, consultation)
- Réalisation et mise en marché d'outils promotionnels
- Webdiffusion, télédiffusion, site Web et communications électroniques
- Commandites
- Documents d'information, matériel de presse, dépliants, rapports, publicités
- Coordination et préparation des demandes et entrevues avec les médias
- Représentation institutionnelle dans les foires, les salons, etc.

C. Principaux enjeux selon l'approche « Forces, faiblesses, possibilités, menaces »

Forces <u>Internes</u> - Expertise diversifiée et engagée - Processus et méthodologies systématiques et intégrées - Rapidité et efficacité d'intervention et d'exécution - Projets matriciels au sein de l'équipe favorisant l'échange d'expertises et d'informations - Optimisation des ressources et du potentiel de l'équipe - Planification à plus long terme - Communications internes - Participation au comité de gestion favorisant une gestion plus stratégique <u>Externes</u> - Nouveaux produits et services offerts aux citoyens - Plans de communication favorisant un positionnement cohérent et stratégique de la Ville - Site Web amélioré, webdiffusion, télédiffusion et communications électroniques - Bonification des produits et des publicités - Élaboration d'images de marque pour diverses priorités municipales - Évaluation de l'opinion publique et validation de certains outils et stratégies communicationnels - Relations proactives et stratégiques avec les médias	faiblesses <u>Internes</u> - Accroissement du nombre de priorités à la suite de la confirmation de l'unité territoriale - Changement de culture organisationnelle - Période de développement (outils inexistant, nouvelles orientations exigeant des ressources et des expertises nouvelles axées sur la gouvernance participative et l'expérience du citoyen). <u>Externes</u> - Attentes accrues des citoyens et des partenaires - Notoriété et perceptions de la Ville à la suite des controverses et au débat sur la fusion-défusion - Sentiment d'appartenance à développer
Possibilités <u>Internes</u> - Potentiel de développement sur le plan des ressources - Intégration de nouvelles valeurs institutionnelles - Révision et consolidation de stratégies basées sur des études concrètes de l'opinion publique <u>Externes</u> - Positionnement et rayonnement d'une nouvelle image découlant des valeurs institutionnelles - Renforcement de l'expérience du citoyen - Présence et notoriété de la Ville accrues - Potentiel technologique pour communiquer rapidement et efficacement	Menaces <u>Internes</u> - Les négociations de conventions collectives - Le contexte électoral municipal <u>Externes</u> - L'impact de la gouvernance participative - Le contexte électoral municipal - Le sous-financement des villes - Le spectre du démembrement territorial de Masson-Angers

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Développer le sentiment d'appartenance et positionner la Ville	C.1, C.5, D.5		- Produire des outils promotionnels ciblés - Réviser les placements publicitaires - Développer de nouveaux outils de la Ville (dépliants, bulletins, etc.) - Bonifier les outils et les moyens existants - Développer les activités de promotion et publicité	2005	- Communications	- Sondage - Commentaires
2.0 Appuyer l'orientation municipale de gouvernance participative	D.2		- Assister les services dans la tenue de consultations publiques - Produire des plans de communication - Bonifier le site Web	2005	- Communications - Planification stratégique - Modules concernés	- Participation - Rapports
3.0 Appuyer l'orientation municipale visant à rehausser l'expérience du citoyen (CANU)	D.5		Développer : - des plans de communication interne - des produits et outils pour les citoyens - une campagne de sensibilisation - un concours dans La Capsule	Juin 2005	- Communications - Ressources humaines - CANU - Planification stratégique	- Sondage interne - Participation
4.0 Renforcer le positionnement média à d'autres échelles	C.5		- Nouer des relations productives avec les médias - Mettre en œuvre des moyens électroniques efficaces (sites médias) - Former des porte-parole	2005	- Communications - Élus et cabinet du maire	- Couverture de presse - Analyse et veille médiatique

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			- Tenir des événements de relations publiques et protocolaires			
5.0 Maximiser la visibilité de la Ville en utilisant les moyens électroniques	C.5, D.5		- Accroître la Webdiffusion et la télédiffusion - Développer les communications électroniques (bulletin, etc.), des sondages en ligne, etc.	2005	- Communications - Élus et cabinet du maire - Modules	- Participation

1.5 Service des Ressources humaines

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : *RESSOURCES HUMAINES*

Personne responsable : *Marc Pageau, directeur*

A. Raison d'être du service

L'équipe de professionnels en ressources humaines définit les orientations stratégiques, les priorités municipales et prodigue des conseils aux membres de l'organisation. Elle exerce le leadership nécessaire pour développer et assurer un milieu de travail sain, productif et harmonieux, axé sur la prestation de services de qualité aux citoyens et sur la réalisation du plein potentiel des employés.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Pour apporter leur contribution optimale, les employés requièrent un milieu et des conditions de travail qui les stimulent et les motivent.

Les principaux services offerts aux employés sont les suivants :

- Gestion de carrière;
- Gestion de la rémunération;
- Gestion des régimes de retraite;
- Gestion des assurances collectives;
- Expertise-conseil en santé et sécurité au travail;
- Gestion des relations de travail par le biais aussi des relations avec les syndicats ou associations d'employés;
- Soutien aux retraités;
- Etc.

Services aux gestionnaires :

Le gestionnaire ou le superviseur est le premier responsable de la gestion courante des ressources humaines sous sa responsabilité.

Le Service des ressources humaines facilite la bonne gestion courante des ressources humaines en offrant une expertise-conseil et en mettant à leur disposition des outils de gestion adéquats.

Les principaux services offerts aux gestionnaires sont les suivants :

- Développement d'outils de gestion (ex. : guide de gestion de l'assiduité);
- Support-conseil dans l'application et la gestion des mesures disciplinaires ou administratives;
- Établissement de politiques (dotation, formation et perfectionnement, rémunération, etc.);
- Interprétation et négociation des conventions collectives;
- Support-conseil dans la gestion de la santé et sécurité au travail;
- Etc.

Services à la direction générale :

Le Service des ressources humaines exerce un leadership dans l'élaboration et la mise en œuvre des stratégies et programmes de développement organisationnel ainsi que dans la gestion des changements qui en découlent.

Le Service des ressources humaines conseille principalement la Direction générale dans les domaines suivants :

- L'organisation du travail;
- La gestion de la qualité et de la performance organisationnelle;
- La planification des ressources humaines;
- La gestion des changements organisationnels;
- L'établissement des valeurs corporatives;
- Etc.

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

Forces <u>Internes</u> - Souci du service à la clientèle - Équipe multidisciplinaire <u>Externes</u> - Expertise des consultants (avocats, actuaires, psychologues, etc.)	faiblesses <u>Internes</u> - Ressources humaines inexpérimentées - Absence d'outils de gestion informatisés <u>Externes</u> - Coût de l'expertise (consultants ou spécialistes)
Possibilités <u>Internes</u> - Être un agent de changement dans l'organisation - Participer à la mise en place d'une nouvelle culture organisationnelle <u>Externes</u> - Modification du code travail (art. 45) - Modifications législatives (assurances collectives, régimes de retraite)	Menaces <u>Internes</u> - Dépendance à l'égard de quelques personnes clés - Puissance des syndicats <u>Externes</u> - Rareté de la main-d'œuvre qualifiée - Adoption de mesures législatives contraignantes

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Négociation / arbitrage des processus des conventions collectives des cols blancs et des cols bleus	D.5, D.6	- Harmonisation de deux conventions collectives	- Préparation des négociations - Maintien du comité stratégique - Préparation des dossiers d'arbitrage - Monitoring des moyens de pression	Mai 2005	- Direction générale - Directions de services - Conseil - Communications	
2.0 Harmonisation des régimes de retraite	D.6	- Mise en place de nouveaux régimes de retraite	- Embauche d'un consultant - Un positionnement stratégique - Négociations - Suivis administratifs - Mise en place	Décembre 2005	- Consultants - Syndicats - Cadres	
3.0 Mise en place du programme d'équité salariale	D.6	- Réalisation de l'équité salariale avec tous les groupes d'employés visés par la loi	- Préparation de la démarche - Réalisation des étapes prévues à la loi - Présentation des résultats aux diverses instances - Correctifs financiers, le cas échéant	Novembre 2005	- Consultants - Gestionnaires - Employés - Syndicats	

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
4.0 Acquisition et mise en place du Système informatisé de gestion des ressources humaines (SIGRH)	D.6	- Mise en place d'un nouveau système informatisé de gestion des ressources humaines offrant de meilleurs outils de gestion	- Décision du conseil d'inclure le SIGRH dans le volet 2005 du PTI - Préparation du devis - Autorisation du conseil d'aller en appel d'offres - Étude des propositions et préparation de la recommandation au conseil - Rencontre de la firme et élaboration d'un plan d'implantation - Validation des besoins auprès des personnes concernées du Service et auprès de la clientèle - Préparation de la migration vers les nouveaux systèmes selon l'ordonnancement prévu au point 5 - Réalisation de tests - Formation des usagers et des clients	Mai 2006	- Services municipaux - Consultants - Employés	

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			- Mise en opération du nouveau logiciel			
5.0 Mise en application et validation du plan stratégique en santé et sécurité au travail	D.5, D.6	- Responsabilisation de l'organisation à l'égard de la gestion de la SST - Diminution des coûts	- Réactualisation du plan - Diffusion du plan - Formation des gestionnaires - Audit des résultats	Décembre 2005	- Gestionnaires - Employés - Syndicats	- Nombre d'accidents de travail par année - Durée des accidents de travail

1.6 Service d'Évaluation et transactions immobilières

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : ÉVALUATION ET TRANSACTIONS IMMOBILIÈRES

Personne responsable : Claude Laramée, directeur

A. Raison d'être du service

Le Service doit répartir le plus équitablement possible, entre les contribuables, la levée des taxes foncières. Il doit de plus réaliser toutes les transactions immobilières impliquant la Ville de Gatineau.

B. Services fournis aux clients internes et externes

- Confectionner et maintenir à jour le rôle d'évaluation foncière et la matrice graphique
- Informer les contribuables quant à la valeur de leur propriété
- Préparer et mener à terme les aliénations de biens immobiliers pour le compte de la Ville
- Voir à la réalisation des obligations des parties suite aux aliénations

C. Principaux enjeux

- Impact important du dépôt du nouveau rôle d'évaluation en septembre, compte tenu du contexte immobilier.
- Rythme accéléré de croissance du marché de la maison neuve, de la rénovation et des transactions immobilières.
- Mise en place des pratiques, procédures et contrôles nécessaires pour évaluer les besoins réels de la Division des transactions immobilières, et ce en plus de la mise en œuvre de la politique d'aliénation des biens immobiliers.
- Nécessité d'introduire de nouveaux outils et méthodes de travail, tels le logiciel PariTop, pour l'évaluation résidentielle; effort d'adaptation à ces changements.
- Transfert des connaissances et préservation de la mémoire corporative en évaluation, dans le contexte du vieillissement de la main d'œuvre et de l'absence de relève; l'équipe pourrait rencontrer des difficultés dans ce domaine au cours des cinq prochaines années.
- Développement d'un esprit d'amélioration continue du produit et des services au sein de l'équipe.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Confection et dépôt du rôle d'évaluation devant entrer en vigueur le 1 ^{er} janvier 2006	D.6	- Confectionner un rôle d'évaluation des plus équitable	- Contrôle régulier de l'avancement des travaux à l'intérieur de chaque division	15 septembre 2005	- Divisions résidentielle et non résidentielle - Ressources externes	- Respect de l'échéancier et contrôle de la qualité des gestes posés
2.0 Mise à jour du rôle d'évaluation présentement en vigueur	D.6	- Inspection des permis de construction justifiant une augmentation de la valeur inscrite au rôle d'évaluation - Mise au rôle des nouvelles subdivisions et inscriptions des nouveaux propriétaires	- Contrôle serré de la date de prise de possession des nouvelles constructions et estimation du temps nécessaire à la réalisation des travaux - Contrôle serré de la date de prise de possession des nouvelles constructions et de l'existence de la nouvelle subdivision. Vérification des mutations à faire	31 déc. 2005	- Division support	- Vérification de l'existence d'une valeur pour les nouvelles constructions à 90 jours de la prise de possession - Calcul des délais Nouvelles subdivisions 90 jours et 30 jours pour les mutations
3.0 Mise en place de procédures et de contrôles à la division transactions	D.4	- Que les façons de faire de la division soient claires et connues	- Préciser quelles sont les activités propres à la division et confectionner un procédurier	30 avril 2005	- Chef de division	- Nombre de transactions, nombre de demandes de toutes sortes,

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
immobilières		(documentées en plus)				temps de réponse et temps pour compléter un dossier
4.0 Mise à jour de la politique d'aliénation des biens	A, D		- Clarification de certains éléments	Hiver 2005		
5.0 Réinspection résidentielle et non résidentielle	D.5, D.6	- Améliorer la qualité de l'information des dossiers d'évaluation	- Compléter le secteur Gatineau au résidentiel et les dossiers identifiés au non résidentiel	31 déc. 2005	- Inspecteurs résidentiels temporaires et non résidentiels permanents et temporaires	- Nombre de dossiers complétés (objectif : 10 000) - Valeurs ajoutées au rôle d'évaluation
6.0 Mettre en place un plan de relève du personnel du service et intégration de la division des transactions immobilières	D.6	- Recruter des évaluateurs agréés	- Journée carrière à l'UQO - Élaboration d'un plan de relève - Participation du chef des Transactions immobilières au comité de gestion du service	Printemps 2005	- Ordre des évaluateurs agréés du Québec - UQO - Service des ressources humaines	- Recrutement de personnel

1.7. Section de la planification stratégique

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Section : *PLANIFICATION STRATÉGIQUE*

Personne responsable : *Suzanne Dagenais, chef de section*

A. Raison d'être de la section

Assurer la responsabilité, en partenariat avec tous les intervenants concernés, de la planification stratégique de la Ville dans le but d'amener l'organisation à mieux répondre aux besoins et attentes du milieu, dans une optique d'amélioration de la qualité de vie et cela, par une offre de service qui ne cesse de s'améliorer tout en demeurant efficiente.

B. Services fournis aux clients internes et externes

SERVICES

- Élaboration du plan stratégique municipal, mise à jour et révision périodique
- Planification, coordination et soutien du développement et suivi d'un système de gestion stratégique municipale notamment par la mise en place d'un cadre d'évaluation du rendement organisationnel et d'un mode de planification par plans d'activités (tableau de bord de gestion)
- Développement des aspects de mise en œuvre du plan stratégique, qui nécessitent un apport intégré des unités administratives et sont porteurs de changement (notamment le dossier des villages urbains et le chantier sur les commissions)
- Coordination et développement des processus de participation des citoyens aux affaires municipales
- Développement et maintien de relations avec les partenaires gouvernementaux, para-gouvernementaux et du milieu
- Développement et promotion des connaissances concernant la veille stratégique, la prospective et la recherche en matière d'affaires urbaines et de gestion
- Expertise concernant des dossiers et projets spéciaux demandant un éclairage stratégique
- Soutien des travaux de la Commission des choix stratégiques

CLIENTÈLE

- Conseil municipal, Commission des choix stratégiques
- Direction générale, directions de modules, services et centres de services, employés municipaux
- Partenaires externes et citoyens

C. Principaux enjeux selon l'approche « Forces, faiblesses, possibilités, menaces »

FORCES <u>Internes</u> - Les bonnes relations avec les autres unités administratives - L'accès à des ressources humaines internes (communications) - La rapidité d'adaptation de la section et la diversité des sujets sur lesquels elle peut s'impliquer et assister les services <u>Externes</u> - L'accès à des consultants externes qualifiés - L'existence de la Commission des choix stratégiques	FAIBLESSES <u>Internes</u> - La petite taille de l'équipe ne permet pas une implication active sur l'ensemble des enjeux <u>Externes</u> - Le recrutement des coordonnateurs peut se révéler difficile en raison du niveau d'expertise et d'expérience requis
POSSIBILITÉS <u>Internes</u> - La participation à différents comités de travail ou de gestion - La réorganisation administrative va permettre aux membres du comité de gestion de s'impliquer plus dans la planification stratégique - Mieux faire connaître le rôle de la section et le travail accompli auprès des autres membres de l'organisation - Le recrutement de 2 coordonnateurs va permettre de travailler sur plus de dossiers différents à caractère stratégique - La mise en place de la gouvernance participative et l'adoption de nouvelles pratiques municipales en matière de participation <u>Externes</u> - La participation à des comités de travail dans des organisations partenaires et la possibilité de nouer des contacts avec des intervenants du domaine stratégique dans d'autres organisations	MENACES <u>Internes</u> - L'essoufflement des modules et services face à la mise en place de nouveaux outils de gestion - La difficulté de demeurer à jour face à l'apparition constante de nouvelles pratiques de gestion <u>Externes</u>

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Suivi du plan stratégique municipal	D.4	- Le conseil et l'administration municipale utilisent la planification stratégique pour guider leurs décisions et les choix de façons de faire	- Encadrer l'évaluation périodique des progrès accomplis et leurs impacts dans la collectivité - Suivre l'élaboration des grandes politiques municipales - Ponctuellement, travailler avec les modules et services sur des dossiers particuliers pour amplifier leur impact sur l'atteinte des résultats visés par le Plan stratégique (ex. : CANU)	2005	- Planification stratégique, comité de gestion, ressources externes ponctuelles - Services concernés	
2.0 Indicateurs de performance et tableau de bord de gestion	D.4, D.5	- Il est possible de mesurer l'atteinte des résultats visés par le plan stratégique	- Développer des indicateurs de gestion et des objectifs pour chaque module et présenter un tableau de bord de gestion municipal	2005	- Planification stratégique - Comité de gestion - Directions de modules, services et centres de services - Service des systèmes d'information - Ressources externes	

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
3.0 Gouvernance participative	D	- La participation du citoyen est intégrée au processus de prise de décision municipale	- Mettre sur pied l'unité de coordination de la gouvernance participative et développer les premiers outils - Organiser et soutenir le chantier sur les commissions municipales - Sensibiliser les modules et services municipaux au nouveau processus d'encadrement et de coordination des activités de participation citoyenne	2005	- Planification stratégique, Communications - Planification stratégique, comité de gestion, Commission des choix stratégiques et ressources externes	
4.0 Villages urbains	C	- Les citoyens et les membres de l'organisation comprennent le concept de villages urbains et y adhèrent	- Effectuer une démarche d'appropriation et de développement du concept de village urbain (vision communautaire avec les citoyens – ateliers de réflexion avec les fonctionnaires) - Préparer un plan d'action municipal	2005	- Planification stratégique - Urbanisme - Communications - Tous les services et modules concernés	

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
5.0 Consolidation de la Section de la planification stratégique	D	- La Section a un impact plus grand sur l'organisation - La capacité et le volume de travail accompli augmentent	- En plus de l'ajout d'un coordonnateur pour la gouvernance participative, combler un poste de coordonnateur à la Planification stratégique et celui de la secrétaire	2005	- Planification stratégique, Ressources humaines	
6.0 Socialisation du plan stratégique	D	- Les membres du conseil et des commissions municipales, les gestionnaires et employés municipaux ainsi que les partenaires externes s'approprient le contenu du plan stratégique - La Ville travaille de façon privilégiée avec des partenaires afin d'offrir un meilleur service aux citoyens et de contribuer à leur qualité de vie	- Développer des valeurs organisationnelles - Développer un projet favorisant l' «Expérience citoyen » - Poursuivre la communication du plan stratégique à l'interne et à l'externe - Poursuivre le développement de relations privilégiées avec les partenaires	2005	- Planification stratégique, Ressources humaines, Communication	

2. TRAVAUX PUBLICS ET ENVIRONNEMENT

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Module : *TRAVAUX PUBLICS ET ENVIRONNEMENT*

Personne responsable : *Roland Morin, directeur*

A. Raison d'être du module

Le Module des travaux publics et de l'environnement pourvoit en services de base toute la population, 24 heures par jour, afin d'offrir une qualité de vie conforme aux attentes des résidants de Gatineau à des coûts compétitifs.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Voir les notes pour les services du module.

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

Forces <u>Internes</u> - L'expérience et la compétence des employés <u>Externes</u>	faiblesses <u>Internes</u> - Le vieillissement de la main-d'œuvre ou l'absence de relève - Processus administratifs non entièrement adaptés <u>Externes</u> - La dégradation des infrastructures, des réseaux, etc. - L'étalement urbain
Possibilités <u>Internes</u> - Révision des processus de gestion du Module de façon à réduire le volume d'opérations sans valeur ajoutée - Ajout de ressources internes et réorganisation administrative - Analyse des processus opérationnels pour évaluer leur caractère de compétitivité <u>Externes</u> - Les subventions gouvernementales d'aide dans la réhabilitation. - Plan de main-d'œuvre à établir	Menaces <u>Internes</u> - La fragilité et la susceptibilité des relations de travail - La spécialisation de certains postes engendre une difficulté de remplacement rapide - Les ressources financières restreintes dues à l'attente d'un seuil de taxation <u>Externes</u> - Lois et règlements imposés au monde municipal - Transferts de responsabilités des autres ordres de gouvernement

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Voir les notes pour les services du module.

2.1 Service des opérations de terrain

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : *OPÉRATIONS DE TERRAIN*

Personne responsable : *Marcel Roy, directeur*

A. Raison d'être du service

Voir Module.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Le **Service des opérations de terrain** gère les activités d'entretien hivernal et estival du réseau routier dont le déblaiement et soufflage de la neige, le balayage des rues, le lignage, la signalisation, la réparation des réseaux d'aqueduc, d'égouts domestique et pluvial, l'entretien des divers parcs et espaces verts, les patinoires, l'entretien, la réparation et le renouvellement d'une flotte départementale de toutes sortes d'unités motorisées et immatriculées, le support logistique à près de 150 événements touristiques, culturels, sportifs ou communautaires se déroulant en cours d'année.

C. Principaux enjeux selon l'approche « Forces, faiblesses, possibilités, menaces »

Voir Module.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Logiciel de gestion de la flotte	D.6	- Optimisation de la gestion de la flotte	- Politique de gestion de la flotte	2005	- Service des opérations de terrain	
2.0 Harmonisation de l'activité «parcs, espaces verts, fêtes et festivals»	D.5	- Service équitable sur l'ensemble du territoire	- Inventaire complet des surfaces à entretenir - Inventaire de la prestation de service - Présentation aux centres de services de l'état du dossier de la fusion à aujourd'hui - Présentation au Conseil pour le nouveau plan d'harmonisation - Ajustement budgétaire - Présentation aux équipes concernées du nouveau plan	2005	- Service des loisirs, sports et vie communautaire	- Nombre d'équipements / surfaces d'entretien - Coût d'entretien / type d'équipements
3.0 Révision des processus opérationnels	D.4, D.6	- Compétitivité avec le secteur privé	- Révision systématique de chacun des grands processus du Service	2005-2007	- Service des opérations de terrain	- Coût/activité
4.0 Réorganisation des ateliers mécaniques	D.6	- Meilleure efficacité et compétitivité	- Analyse du rapport T.E.C. - Réorganisation	2005	- Service des opérations de terrain	- Coût/activité

2.2 Service de l'ingénierie

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : INGÉNIERIE

Personne responsable : *Jacques Lafleur, ing., directeur*

A. Raison d'être du service

Voir Module.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Le **Service d'ingénierie** concentre ses efforts entre autres sur le développement du territoire à savoir la mise en place des nouvelles rues par les promoteurs immobiliers incluant la desserte en eau, égouts, électricité, cablovision, gaz naturel... De plus, le Service d'ingénierie chapeaute toutes les activités inhérentes à la réhabilitation des infrastructures telles la réfection des chaussées, des conduites, l'aménagement des nouveaux parcs. Elle offre aussi des services pointus en matière d'arpentage, d'études en circulation etc.

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

Voir Module.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Réhabilitation des réseaux d'égouts et bassin de rétention	A.5, D.5, D.6	- Réduction des volumes d'eau traitée - Réduction des refoulements	- Réalisation de l'ensemble des projets inscrits au PTI	2005	- Ingénierie - Consultants	- Taux de refoulement / 100 locaux
2.0 Réhabilitation des réseaux d'aqueduc	A.5, D.5, D.6	- Réduction des bris - Accroître la qualité de l'eau	- Réalisation de l'ensemble des projets inscrits au PTI	2005	- Ingénierie - Consultants	- Nombre de bris - Plaintes
3.0 Système intégré d'aide à la décision (SIAD)	A.5, D.4, D.5, D.6	- Optimisation des interventions sur les réseaux d'infrastructures	- Programme d'inventaire et d'entretien des infrastructures municipales	2005 - 2007	- Ingénierie - Consultants	
4.0 Réhabilitation du réseau routier	A.5, C.3, D.5, D.6	- Accroître la sécurité des usagers - Amélioration des surfaces de roulement - Réduction des réclamations	- Réalisation de l'ensemble des projets inscrits au PTI	2005	- Ingénierie - Consultants	- Taux d'accidents /1000 usagers
5.0 Programme d'aménagement et de réfection des parcs et terrains sportifs	A.1, A.5, C.1, D.5	- Améliorer la qualité de vie - Améliorer la sécurité des espaces de loisir	- Réalisation de l'ensemble des projets inscrits au plan quadriennal des parcs	205	- Ingénierie - Consultants	

2.3 Service du traitement des eaux usées et de la gestion des matières résiduelles

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : TRAITEMENT DES EAUX ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

Personne responsable : Jacques Nadeau, directeur

A. Raison d'être du service

Voir Module.

B. Services fournis aux clients internes et externes

La mission du **Service de traitement des eaux et de la gestion des matières résiduelles** est d'alimenter le territoire en eau potable destinée à la consommation domestique ainsi qu'à la protection incendie. Cette eau ainsi consommée tout comme une bonne partie des eaux de ruissellement, doit subir un traitement d'assainissement avant de retourner à la rivière. Le volet matières résiduelles quant à lui recoupe les activités de cueillette des ordures ménagères et leurs dispositions, le recyclage, le compostage, la collecte des résidus domestiques dangereux (RDD) et finalement la promotion des 3R soit **R**é-utilisation, **R**ecyclage et **R**evalorisation.

C. Principaux enjeux selon l'approche « Forces, faiblesses, possibilités, menaces »

Voir Module.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Mise aux normes des usines de filtration	A.5, D.4, D.5, D.6	- Sécuriser les approvisionnements en eau en qualité et quantité en conformité avec les normes actuelles	Usine d'Aylmer - Plans et devis - Travaux	2005 2006	- Service de traitement des eaux et gestion des matières résiduelles - Consultants	- Nombre de fois où les normes ne sont pas respectées - Coûts des traitements - Plaintes
2.0 Plan de gestion des matières résiduelles	A.3, A.5, C.4, D.1, D.4, D.5, D.6	- Réduction de la quantité de déchets - Accroissement de la récupération	- Consultations publiques - Adoption du plan	Printemps 2005 Automne 2005	- Service de traitement des eaux et gestion des matières résiduelles - Consultants	- Déchets domestiques recueillis / habitant - Matières secondaires recueillies / habitant - Plaintes
3.0 Contrats de collecte des ordures	D.5, D.6	- Appel d'offres pour le renouvellement de l'ensemble des contrats de collecte des ordures - Début des contrats	- Lancer l'appel d'offres - Sélectionner un ou des contractants	2005 1 ^{er} jan. 2006	- Service de traitement des eaux et gestion des matières résiduelles	
4.0 Usine d'épuration		- Accroître la capacité de l'usine d'épuration	- Études préparatoires	Automne 2005	- Service de traitement des eaux et gestion des matières résiduelles - Consultants	
5.0 Recherche d'un procédé d'élimination ou d'un site d'enfouissement des matières résiduelles		- Confirmation d'un procédé d'élimination ou d'un site d'enfouissement des matières résiduelles pour 2008	- Études - Appel de propositions - Contrat	2005-2008	- Service de traitement des eaux et gestion des matières résiduelles - Consultants	

2.4 Service de la gestion des édifices et de l'électricité

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : *GESTION DES ÉDIFICES ET ÉLECTRICITÉ*

Personne responsable : *André Cadieux, directeur*

A. Raison d'être du service

Voir Module.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Le **Service de gestion des édifices et électricité** gère l'entretien de tous les immeubles municipaux incluant tous les sous-systèmes, tels la ventilation, l'aération, la climatisation, le chauffage, l'éclairage. Le Service entretient également tous les appareils d'éclairage des artères et terrains sportifs de la Ville ainsi que l'installation et la réparation des feux de circulation, traverses à piétons... Une équipe de projets collabore également à la rénovation, la mise aux normes, l'agrandissement, la construction ou la démolition de tous les immeubles répertoriés dans le territoire.

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

Voir Module.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Construction de deux piscines intérieures	B.1, C.1	- Construction d'une piscine dans le secteur d'Aylmer et une dans le secteur de Buckingham	- Appel d'offres - Construction - Mise en opération	Octobre 2005	- Service de gestion des édifices et électricité - Consultants	
2.0 Révision des processus opérationnels	D.6	- Compétitivité avec le secteur privé	Ajustement budgétaire - Révision systématique de chacun des grands processus du Service	2005-2007		
3.0 Plan de gestion d'éclairage de rue	C.1, C.3, D.5, D.6	- Améliorer la sécurité des piétons, des autres usagers de la route et des résidents - Diminuer les coûts d'entretien et d'opérations	- Réingénierie des processus - Recherches et analyses énergétiques - Inventaire des équipements du parc d'éclairage - Recherche de nouveaux produits	2005	- Service de gestion des édifices et électricité - Service d'ingénierie	- Diminution des plaintes - Réduction des accidents - Rationalisation des coûts
4.0 Implantation d'un logiciel de gestion du parc immobilier	D.6	- Gestion efficace du parc immobilier	- Entrée des données pour l'ensemble du parc immobilier et implantation du logiciel	2005	- Service de gestion des édifices et électricité - Consultants	

3. AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Module : *AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE*

Personne responsable : *Claude Doucet, directeur*

A. Raison d'être du module

Le mandat du module est d'offrir des services et de l'expertise en matière de planification, de gestion et de mise en valeur du territoire, d'urbanisme, d'évaluation et d'aménagement. Ces services sont fournis pour s'assurer que le développement de la ville se fasse de façon harmonieuse en vue de contribuer à l'amélioration d'une qualité de vie qui réponde aux attentes des citoyens et à leur capacité de payer.

B. Services fournis aux clients internes et externes

CLIENTS

- Internes :
 - Direction générale
 - Travaux publics et environnement
 - Finances
 - Commissions du conseil
 - Culture et loisirs
- Externes :
 - Corporation de développement économique et organismes de développement économique (CLD – CDEC, CREO, TO)
 - Promoteurs
 - OMH
 - CCN
 - Ville d'Ottawa
 - STO
 - Constructeurs

SERVICES FOURNIS

- Planification du territoire et réglementation
- Émission des permis et gestion du territoire
- Soutien administratif aux commissions du conseil
- Administration des programmes d'urbanisme
- Études diverses sur le développement
- Coordination des ententes avec les promoteurs
- Mise en valeur des terrains municipaux
- Coordination des ententes avec organismes reliés au développement économique

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

Forces <u>Internes</u> - Compétence et expérience du personnel - Arrivée de ressources humaines supplémentaires (urbanisme) - Mise en place d'une équipe complète pour la planification des transports <u>Externes</u> - Possibilités de mandats professionnels à l'externe pour combler l'absence de certaines compétences ou ressources - Ententes avec les promoteurs	faiblesses <u>Internes</u> - Ressources humaines insuffisantes face à certains mandats et difficiles à embaucher (convention collectives) - Fatigue et inquiétude des employés : hausse du nombre des dossiers et restructuration à venir du Service d'urbanisme <u>Externes</u> - Recrutement difficile en raison de la pénurie de personnel qualifié sur le marché
Possibilités <u>Internes</u> - Partage et harmonisation des pratiques entre secteurs – révision des façons de faire - Adoption de nouveaux outils réglementaires (automne 2004) - Ressources humaines : formation, meilleur encadrement, augmentation de la productivité - Accroissement des revenus <u>Externes</u> - Accroissement de nos moyens de communication avec les clients externes - Contrôle plus marqué sur la gestion de notre territoire	Menaces <u>Internes</u> - Mandats additionnels générés par les commissions du conseil ou mandats ad hoc - Capacité de payer limitée des citoyens - Résistance au changement <u>Externes</u> - Risque accru de poursuite étant donné la difficulté d'appliquer les nombreux règlements - Accroissement des coûts liés à notre type de développement - Perte d'opportunités en matière d'investissement liés à notre type de développement (étalement)

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Coordination des suivis du comité technique – Ottawa-Gatineau et CCN	A.1, B.2, B.3 C.3, D.1, D.2	- Recherche de financement et réalisation d'une étude sur les ponts inter-provinciaux - Recherche de financement et réalisation de la boucle technologique (transport en commun)	- Confirmation des engagements financiers des partenaires - Engagement de professionnels - Confirmation des engagements financiers des partenaires - Engagement de professionnels	Avril 2005 Avril 2005	- Ville d'Ottawa - CCN - MTQ - MTO - Ville d'Ottawa - CCN - MTQ - MTO	- Respect du délai
2.0 Fusion – Corporation de développement économique et le Centre local de développement	B.3, D.1, D.5	- Établissement d'un vrai guichet unique en développement économique	- Intégration des deux unités administratives - Composition d'un conseil d'administration	Avril 2005	- CDEG - CLD - Ministère du développement économique	- Respect du délai
3.0 Mise en valeur des actifs municipaux	A.1, B.1, B.3, C.1, D.6	- Développement	- 100, rue Gamelin	Juin 2005	- Service d'urbanisme - Module culture et loisirs - Développement économique	- % d'utilisation
4.0 Coordination du plan triennal	A.4, A.5, B.5,	- Réalisation des	- Renouveau urbain	Décembre	- Service	- % complété

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
d'immobilisation	C.1, C.2, C.3, D.4, D.6	projets selon les échéanciers	- Boulevard Maisonneuve - Rénovation - Logement - Sentiers récréatifs	2005	d'urbanisme - Module travaux publics - CCN	
5.0 Révision du règlement sur les ententes pour la mise en œuvre des services municipaux	A.1, B.3, D.1, D.5, D.6	- Financement par le développement		Mars 2005	- Service de l'ingénierie - Promoteurs - APCHQ - ACO	- Respect du délai

3.1 Service d'urbanisme

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : *URBANISME*

Personne responsable : *Pierre Tanguay, directeur*

A. Raison d'être du service

Le rôle du Service d'urbanisme est d'assurer la planification, le développement, la gestion et la mise en valeur du territoire de la ville de Gatineau par l'élaboration et la mise en œuvre d'outils qui sont en harmonie avec les attentes de nos citoyens.

Les principaux champs d'action se résument ainsi :

- préparer les projets de politique en matière d'urbanisme;
- élaborer et effectuer les mises à jour du schéma d'aménagement, du plan d'urbanisme, des plans particuliers, du plan de transport et de la réglementation d'urbanisme ou tout autre règlement connexe;
- élaborer les études et recommandations et assurer le suivi des commissions municipales (urbanisme, habitation, démolition, sentiers récréatifs, protection du territoire agricole, coordination Ville-MRC en matière d'aménagement du territoire);
- administrer les programmes d'urbanisme (habitation, revitalisation commerciale, rénovation et mise en valeur du patrimoine, etc.);
- étudier les possibilités de développement et de revitalisation en les accompagnant de propositions de design;
- accompagner les promoteurs immobiliers dans l'évaluation des opportunités et des avant-projets et élaborer les recommandations appropriées aux autorités municipales;
- émettre des permis, répondre aux plaintes et contrôler le développement;
- assurer la coordination de ces mandats au sein de l'organisation municipale et avec les organismes externes et autres partenaires externes.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Interne :

- 1- Aux services municipaux : Fournit les orientations quant à l'aménagement et au développement du territoire.
- 2- Aux commissions et comités du conseil : Élabore les études et les recommandations soumises aux commissions et comités du conseil travaillant avec le Service (comité consultatif d'urbanisme, comité de contrôle des démolitions, commission permanente sur l'habitation, commission permanente agricole, commission de développement des sentiers récréatifs, commission conjointe d'aménagement de l'Outaouais) et assure le suivi de ces commissions. Assure également le secrétariat de ces commissions et comités.
- 3- Aux élus municipaux : Fournit l'information relative aux demandes spécifiques touchant leur secteur respectif.

Externe :

- 1- Aux citoyens : Assure l'analyse et l'émission des permis de construire et des permis d'affaires. Fournit l'information relative aux règlements d'urbanisme, gère les programmes d'habitation et de revitalisation. Assure le suivi des plaintes et requêtes sous la responsabilité du Service.
- 2- Aux organismes du milieu (associations de commerçants, OMH, associations de résidents...) : Joue un rôle conseil à partir des orientations de la ville, assure une concertation avec le milieu et la Ville.
- 3- Ville d'Ottawa et Commission de la capitale nationale : Fournit une expertise assurant l'élaboration d'outils pour un développement harmonieux de la région de la capitale nationale. Assure une concertation entre les organismes de chaque ville dans les projets d'aménagement et de développement de la capitale.

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

Voir module.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Schéma d'aménagement	A, B, C, D	- Définir les orientations d'aménagement et de développement de la Ville	- Adoption du schéma par le Ministère des affaires municipales, du sport et des loisirs - Études sur les îlots déstructurés identifiés au schéma	Avril 2005 2005	- Section planification - MAMSL	- Respect de l'échéance
2.0 Plan d'urbanisme et règlement de zonage	A, B, C, D	- Identifier les objectifs et les normes pour atteindre les orientations du schéma - Harmonisation du zonage et adaptation des mesures réglementaires aux objectifs du plan d'urbanisme	- Préparation et tenue des consultations publiques officielles - Formation sur les outils réglementaires en voie d'adoption - Adoption par le conseil du plan d'urbanisme et des règlements d'urbanisme et entrée en vigueur - Mise en place et application des nouveaux outils réglementaires	Mars 2005 Mai 2005 Juin 2005 Été-automne 2005	- Tous les modules - Consultant - Commissions - Planification stratégique - Corporation développement économique - Organismes du milieu - Associations de citoyens	- Respect de l'échéance
3.0 Politique	A.1, B.3, B.4,	- Définir les	- Dépôt et adoption	Mars 2005	- Commission de	- Respect de

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
		associations de commerçants	auprès de l'association et des commerçants et suivi auprès du conseil			
5.0 Plan de transport	C.3	Liste des priorités d'immo-bilisation sur le réseau routier	- Enquête origine / destination - Étude environnementale de l'intégration du transport en commun rapide dans le cœur de la région de la capitale nationale - Étude de coût pour la priorisation du réseau routier municipal - Programme de comptages de classification aux lignes écrans dans le cadre de l'enquête « origine-destination » de 2005 - Lancement de l'étude sur les ponts	2005/2006 2005/2006 2005 2005/2006 Mars/avril 2005	- MTQ - CCN - STO - Consultant - Ville d'Ottawa - MTO - MENVIQ - Service de l'ingénierie, Centres de services	Respect de l'échéance

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
6.0 Plan de gestion intégré de la zone inondable	A.1, A.2, A.5	- Autoriser des constructions sur des rues existantes	- Rencontres avec MENVIQ - Mandat à un consultant	2005		- Rentabilisation des infrastructures et revenus de taxes
7.0 Plan de développement intégré de la rivière des Outaouais	A.1, A.2, A.4, C.1	- Définir une vision commune de nombreux intervenants	- Étude de préféabilité de marinas - Normalisation d'utilisation des rives des rivières Gatineau et des Outaouais	2005 2007	- CCN - Ville d'Ottawa - CDEG	- Respect de l'échéance
8.0 Square de la cité	A.1, A.4, C.1, C.4	- Aménagement du square	- Réalisation des travaux d'infrastructures (travaux souterrains : bassin de rétention....) - Travaux d'aménagement paysager	2005	- Services municipaux - Entrepreneurs externes (sous-traitance)	- Respect de l'échéancier
9.0 Réaménagement des boulevards St-Laurent et Maisonneuve	C.3	- Travaux de réaménagement sur le tronçon 2 : Boulevard Saint-Laurent entre le	- Assurer les suivis et la concertation entre les partenaires	Automne 2005	- MTQ - CCN - STO	- Respect de l'échéance - Respect du budget - Plan de communication efficace afin

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
		boulevard Maisonneuve et le Ruisseau de la brasserie - Mise en place de signalisation adéquate aux portes d'entrée de la ville	- Installation d'éléments signalétiques aux intersections stratégiques - Installation d'oriflammes	Été 2005	- Services municipaux : Communications, Travaux publics - Firmes externes	de diminuer les inconvénients - Respect des échéanciers
10.0 Développement du secteur du Ruisseau de la brasserie	A.1, A.2, A.4, C.1, C.2	- Plan concept d'aménagement	- Dépôt du rapport du consultant au conseil - Intégration des recommandations du rapport au plan d'urbanisme	Printemps 2005	- CCN	- Respect de l'échéance
11.0 Système intégré de gestion des permis	D.5	- Opérationnaliser le système informatique qui sera installé par le Service des systèmes d'information	- Effectuer les tests préliminaires - Donner la formation au personnel	Hiver 2005 Hiver 2005	- Service des systèmes d'information - Centres de services	- Délai d'adaptation du personnel - Rapidité de traitement des activités
12.0 Plan de redéveloppement du 100 rue Gamelin	A.1, A.2, B.1, C.1	- Entreprendre les actions pour mettre en valeur le site selon la vocation identifiée	- Procéder à la démolition de certains bâtiments - Mise en place d'un concours architectural - Travaux mineurs	2005	- CDEG - Services des transactions immobilières	- Respect de l'échéance

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			de rénovation de la maison Scott - Enlèvement de la clôture - Vente du 30, rue Montpetit			
13.0 Mise en valeur des Chutes Chaudières	A.1, A.2, A.4, C.1	- Mise en place des recommandations de l'étude de mise en valeur des Chutes Chaudières	- Mise en place du comité de suivi - Établissement du plan d'action pour la mise en place des étapes de réalisation de l'étude	2005	- DOMTAR - MCCQ - CCN - CDEG - Corporation du Vieux-Hull	- Respect de l'échéance - Trouver un consensus parmi les partenaires
14.0 Plan d'aménagement de la Promenade des Draveurs	A.1, A.4, C.1, C.3	- Définir le tracé, gabarit et coupe-type	- Mandat de recherche des titres selon un tracé préliminaire - Évaluation sommaire des coûts - Début des acquisitions riveraines	Janvier 2005 Printemps 2005	- CCN	- Respect de l'échéance
15.0 Plan de redéveloppement de l'Île de Hull	A.1, A.3, C.1, C.2, C.6	- Mise en place des recommandations du plan	- Mise en place des recommandations du plan	2005		- Respect de l'échéancier
16.0 Plan d'ensemble de la marina d'Aylmer et le parc des Cèdres	A.1, A.2, A.4, C.1	- Définir une vision, vocation du site	- Mandater un consultant - Dépôt du rapport final au conseil	2005		- Respect de l'échéancier

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
17.0 Mise à jour des dossiers d'adaptabilité à domicile	B.5, C.2, D.5	- Mise à jour des dossiers et reprise du retard accumulé	- Traitement des dossiers 2004 et 2005	Juin 2005	- SHQ - La Ressource	- Nombre de dossiers traités vs le nombre de demandes
18.0 Stratégie de mise en valeur du territoire agricole	A.1, A.2	- Arrivée du coordonnateur en développement agricole - Mise en place de la table élargie	- Création du comité de suivi - Mise en place d'activités	2005	- CPTAQ - UPA - CCA	
19.0 Impact fiscal des projets de développement (phase 1)	D.6	- Étude des coûts pour la Ville à fournir les différents services pour un projet de développement	- Mandat à un consultant - Assurer l'encadrement et le suivi auprès du consultant - Établir les étapes pour l'acquisition ou le développement du logiciel de calcul des impacts fiscaux (phase 2)	2005	- Services municipaux - Firme externe	- Respect de l'échéance

4. CULTURE ET LOISIRS

PLAN D'ACTIVITÉS

Ville de Gatineau

Module : *CULTURE ET LOISIRS*

Personne responsable : *Louis-Paul Guindon, directeur*

A. Raison d'être du module

Apporter une contribution essentielle à la qualité de vie de la population en favorisant l'accès à des services et des ressources en matière de culture et loisir et ce, en partenariat avec le milieu.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Le module Culture et loisirs comprend deux Services, soit Arts, Culture et lettres ainsi que Loisirs, sports et vie communautaire. La division des Fêtes et festivals ainsi que la Commission ville en santé et la Commission jeunesse relèvent directement de la direction du module.

Les services et clients des deux services sont identifiés et définis dans la présentation de chacun des services.

Clientèles internes et externes

1. Fêtes et festivals

- La population de la ville de Gatineau
- Les touristes
- Les employés de la ville
- Les organisateurs de fêtes et festivals

Les services offerts sont un soutien financier, technique et professionnel à la réalisation d'événements sur le territoire de Gatineau.

2. Commission ville en santé

- La population de la ville de Gatineau
- Les employés de la Ville
- Les organismes partenaires du milieu

La Commission n'est pas un organisme de services. Son mandat est de favoriser le partenariat par le rapprochement des réseaux (municipal, santé, scolaire, communautaire, privé) et de faire des recommandations au Conseil municipal sur des dossiers relatifs à la santé et la qualité de vie pour la population.

3. Commission jeunesse

- Les jeunes de 12 à 17 ans
- Les organismes partenaires du milieu

La Commission jeunesse n'est pas un organisme de services. Son mandat est de favoriser le partenariat entre les organismes oeuvrant auprès des jeunes et de faire des recommandations au Conseil municipal sur des dossiers relatifs à la qualité de vie des jeunes de la ville.

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

FORCES <u>Internes</u> - Expertise et engagement des équipes de travail - Implication et collaboration des bénévoles - Concept de partenariat sur lequel est basé le fonctionnement des Commissions - Porte d'entrée de la communauté - Agent de changement et d'amélioration de la qualité de vie - Les politiques internes issues de consultation et de recherche <u>Externes</u> - Partenaires associatifs et privés - Générateur de nombreux emplois pour étudiants - Accès à un réseau diversifié dans la communauté - Vie culturelle, communautaire et sportive très variée et dynamique	FAIBLESSES <u>Internes</u> - Ressources permanentes insuffisantes - Limites budgétaires - Intervention politique - Formation des employés - Connaissance des clientèles <u>Externes</u> - Essoufflement de la ressource bénévole
POSSIBILITÉS <u>Internes</u> - Faire de la ville de Gatineau une ville axée sur la qualité de vie et la santé - Faire de la ville de Gatineau une ville qui respecte ses jeunes et qui favorise leur développement - Favoriser une approche de «Faire avec» plutôt que «Faire» - Accroître l'accessibilité aux activités - Positionner la ville comme porte d'entrée du Québec compte tenu de la vie culturelle, sportive et communautaire riche et dynamique - Renforcer l'identité distinctive gatinoise ainsi que le sentiment d'appartenance à la communauté	MENACES <u>Internes</u> - Manque de ressources financières pour assurer un soutien efficace au développement des organismes - Augmentation du nombre d'événements (commande politique) - Essoufflement des bénévoles - Transfert de responsabilités du gouvernement en matière de développement social sans transfert d'argent - Situation organisationnelle des bibliothèques – offre de services dans les différents secteurs

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

POSSIBILITÉS	MENACES
<u>Externes</u> - Les organisateurs des différents festivals et fêtes - Le partenariat de commanditaires et autres organismes du milieu - Soutien financier du milieu - Développer le tourisme sportif et culturel - Aider les organismes à acquérir une plus grande autonomie - Favoriser la concertation entre les différents organismes afin de maximiser leur impact auprès de la population - Positionner la ville de Gatineau comme destination Fêtes et festivals de premier ordre au Québec et Canada	<u>Externes</u> - Renouvellement continuuel des membres des Commissions, surtout la Commission jeunesse - Incertitude vis-à-vis de nouvelles politiques gouvernementales - Vieillessement des infrastructures et équipements - Réduction des subventions provenant d'autres sources que municipales

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilité et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Aménagement et opérationnalisation du centre sportif La Fonderie	B.3, B.4 C.1, D.1,	- Qu'à la fin de 2005, le centre sportif La Fonderie soit loué à 100 % par des organismes publics ou privés	- Appel de soumissions auprès des organismes du milieu pour occuper La Fonderie - Mettre en place une structure de gestion du bâtiment	Décembre 2005	- Services municipaux - Organismes du milieu	- Que le centre sportif La Fonderie soit occupé à 100 % et soit un site de grandes activités
2.0 Centre sportif et communautaire du secteur Gatineau	B.3, B.4, C.1, C.6, D.1,	- Poursuivre les démarches pour la construction d'un complexe sportif dans le secteur Gatineau	- Recherche de financement et de partenariat	2006	- Services municipaux - Professionnels - Gouvernement provincial et fédéral - Entreprises privées pour le financement	- Concept élaboré pour l'étape d'appel de propositions - Obtention de financement auprès des gouvernements
3.0 Consolider la structure organisationnelle du Module et du Service des loisirs	D.6	- Combler les postes vacants et les nouveaux postes	- Affichage des postes - Dotation des postes	Janvier 2005 Activité 2005	- Service des ressources humaines	- Dotation des postes finalisés en août 2005
4.0 Élaborer le plan d'action de la politique	B.3, B.4, B.5	- Dépôt et adoption du plan d'action de la politique sur la	- Embauche d'une personne ressource - Préparation et rédaction du plan d'action	Février 2005 Mars -juin 2005	- Commission Ville en santé - Services municipaux	- Adoption du plan d'action - Appropriation du plan

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilité et partenariats	Indicateurs de gestion
sur la famille et voir à sa mise en œuvre		famille	- Dépôt et approbation du plan d'action - Assurer le suivi auprès des partenaires	Juin 2005	- Partenaires en milieu - Ministère de la famille	d'action par les partenaires
5.0 Élaborer un plan d'action pour la population des 50 ans et plus	B.3, B.4, B.5	- Dépôt et adoption d'un plan d'action pour les 50 ans et plus, suite à la consultation	- Analyse des résultats de la consultation - Préparation d'un plan d'action - Adoption du plan d'action - Suivi auprès de nos partenaires	Janvier-février 2005 Mars 2005 Juin 2005	- Commission Gatineau Ville en santé - Services municipaux - Fédération de l'âge d'or du Québec	- Adoption des plans d'action
6.0 Créer un milieu de vie sécuritaire pour les jeunes en milieu scolaire	B.4, B.5, C.1, C.4 D.1	- Fournir aux jeunes les outils nécessaires pour les aider à prendre leur place dans la société	- Mettre en place un comité de travail afin de diagnostiquer la situation et la documenter et développer les outils - Développer un plan d'action - Réalisation et évaluation	Décembre 2005 2006 2007	- Commission ville en santé - Ministère Sécurité publique - Service de police - Commissions scolaires - Alternatives outaouais - Commission Sécurité publique - Université du Québec en Outaouais	- Réalisation du constat de la situation (diagnostic) - Plan d'action - Réalisation
7.0 Créer un milieu de vie	B.4, B.5, C.1, C.4 D.1	- Fournir aux jeunes les outils nécessaires pour	- Mettre en place un comité de travail afin de diagnostiquer la situation et	Décembre 2005	- Commission ville en santé - Ministère	- Réalisation du constat de la

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilité et partenariats	Indicateurs de gestion
sécuritaire pour les adultes en milieu urbain		les aider à prendre leur place dans la société	la documenter et développer les outils - Développer un plan d'action - Réalisation et évaluation	2006 2007	Sécurité publique - Service de police - Commissions scolaires - Alternatives Outaouais - Commission Sécurité publique - Université du Québec en Outaouais	situation (diagnostic) - Plan d'action - Réalisation
8.0 « Grandir en ville » - Favoriser l'implication des jeunes dans les structures municipales	D.2	- Développer du matériel promotionnel et didactique pour aider la démarche	- Rencontre de groupes de jeunes dans les Maison de jeunes et le milieu scolaire. - Rapport de recherche - Développer les projets impliquant les jeunes - Évaluation des projets	2005-2006	- Maisons de jeunes - Université de Victoria B.C. - UNESCO - Développement social Canada - Commissions scolaires	- Mise en place des outils de travail

4.1 Service des arts, de la culture et des lettres

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : ARTS, CULTURE ET LETTRES

Personne responsable : Mireille Boudreault, directrice

A. Raison d'être du service

Permet de développer une identité distinctive en consolidant le tissu social et le sentiment d'appartenance. Outil de rayonnement municipal faisant le lien entre l'artiste et le citoyen. En initiant et en soutenant la création, la diffusion, l'animation, l'accessibilité au savoir et à la lecture et en favorisant la mise en valeur du patrimoine gatinois, le service se veut à l'écoute des besoins et aspirations des organismes, des artistes et de la population. Il est un outil de consultation, de concertation, de développement et d'expertise pour l'ensemble des intervenants, des citoyens et des citoyennes.

B. Services fournis aux clients internes et externes

CLIENTS

Clientèles du service :

- La population de la ville de Gatineau, des citoyens et citoyennes de tous les âges et de toutes cultures.
- Les organismes culturels, artistiques, amateurs et professionnels oeuvrant sur le territoire de la Ville.
- Les touristes

Clientèles spécifiques :

- La Division de l'animation culturelle offre plus de 800 ateliers culturels avec une participation de 8000 citoyens. Elle organise également des événements ponctuels variés comptant sur la participation de plus de 1000 personnes. De plus, les Camps culturels offrent une panoplie d'activités à près 500 jeunes de 6 à 12 ans. Elle travaille conjointement avec plus de 65 organismes de loisir culturel et de patrimoine.
- Les lieux de diffusion accueillent plus de 20 000 personnes payantes dans les salles de spectacles et plus de 100 000 visiteurs annuellement. Ce secteur chapeaute 14 organismes professionnels, 100 artistes et 6 événements culturels majeurs.
- La Division de la bibliothèque et des lettres, avec 10 points de service, dessert plus de 90 000 abonnés de tous les âges.

- La responsable des communautés culturelles gère annuellement près de 1 000 demandes provenant de plus de 60 organismes, des ambassades et des organisations reliées aux communautés culturelles.

SERVICES OFFERTS

- Bibliothèque et lettres :

- Abonnement gratuit;
- Prêt gratuit de livres et de périodiques (accès à 570 000 livres et 910 périodiques);
- Prêt de documents audio-visuels;
- Prêts entre les dix (10) bibliothèques et les autres bibliothèques du réseau;
- Accès gratuit à Internet et à diverses banques de données;
- Référence;
- Animation, expositions d'œuvres d'art, lancement de livre, vente de livres d'occasion;
- Service d'impression, de photocopies, de traitement de textes et chiffrier électronique.

- Animation culturelle :

- Ateliers culturels (plus de 2500 inscriptions et 1000 par des organismes affiliés en 2004);
- Camps de jours (500 inscriptions en 2004)
- Support financier, logistique (incluant prêt de salle pour réunion) et promotionnel auprès de plus d'une cinquantaine d'organismes culturels;
- Sensibilisation au patrimoine et à l'histoire;
- Mise en valeur des diverses communautés culturelles;
- Service de consultation et d'expertise;
- Réseautage et compilation de renseignements, informations pour le citoyen et les artistes;

- Diffusion culturelle :

- Exploiter avantageusement les 5 lieux de diffusion en arts de la scène et en arts visuels et d'autres espaces et équipements pour la tenue et la production d'activités culturelles et artistiques.
- Offrir une programmation diversifiée dans des disciplines à risque, notamment en présentant 250 représentations dans les 3 salles de spectacles municipales.
- Présenter plus de 20 expositions professionnelles en arts contemporains et en métiers d'art.
- Unir, animer, consulter et concerter les intervenants régionaux par les arts de la scène et les arts visuels.
- Développer des projets de fidélisation dans les divers lieux de diffusion (forfait, série, abonnement).
- Soutenir la mise en marché et la diffusion des artistes locaux, leur production et leur diffusion par des politiques d'accessibilité.
- Favoriser l'établissement de réseautage et de partenariats avec les organismes culturels et les institutions d'enseignement.
- Appuyer des événements culturels et artistiques (Les Bouquinistes, Rendez-vous international de la BD de Gatineau, Fleurs de macadam, Festival du film de l'Outaouais).
- La collection permanente a plus de 2 594 œuvres d'arts dont la valeur est de 3 000 420 \$ et plus de 100 sculptures ou œuvres d'arts publics.

- Communautés culturelles

- Octroi de plus de 400 demandes de prêts de salle annuellement et gestion de plus de 800 demandes de services;
- Participation en tant que membre à trois comités régionaux (CDÉG, CRDO, MRCI) pour le développement, l'accueil et l'intégration des immigrants;
- Présentation de 4 expositions, en collaboration avec les organismes du milieu et les ambassades pour mettre en valeur les communautés culturelles sur le territoire; Poursuite du projet « Les immigrants font l'histoire » avec la communauté portugaise en 2005 (Haïti en 2004);
- Soutien/parteneriat relativement au Comité consultatif sur les relations avec la communauté noire de Gatineau;
- Mise à jour du site Web « Immigration/interculturel » et diffusion;
- Guide de mesures d'accueil et diffusion de la trousse d'accueil pour les nouveaux arrivants à Gatineau;
- Formation en approche interculturelle destiné aux employés de première ligne.
- Offre d'activités dans le cadre de semaines et mois thématiques ou autres événements d'envergure (Le Mois de l'Histoire des Noirs, Le Mois du patrimoine asiatique; la semaine des rencontres interculturelles; la Journée pour l'élimination de la discrimination raciale, les fêtes nationales, etc.)

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

Voir module.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
<u>Direction</u>						
1.0 Mise à jour des priorités d'action de la politique culturelle	D.1, D.2, D.4	- S'assurer du respect des priorités d'action et du renouvellement périodique de la politique culturelle. - Réaliser un forum biennal.	- Production et dépôt des priorités d'action 2005-2007 et du plan d'action 2004-2010 - Réalisation du forum biennal de consultation	En continu Forum prévu en fin 2005 début 2006	- Cadres du service - Commission - Module - organismes culturels - citoyens - artistes	- Participation significative au forum - Rédaction et dépôt des priorités d'action post-forum
2.0 Élaborer et mettre en place le mécanisme de suivi et d'intégration de la politique culturelle dans les services municipaux	D.4		- Adoption du processus de suivi de l'intégration de la politique culturelle dans les services municipaux	Fév.-juin et décembre 2005	- Module et autres services et directions	- Adoption du plan de suivi - Niveau de participation des services et directions. - Niveau de réalisation des priorités d'action de la politique culturelle
3.0 Mettre en place la commission renouvelée	D.1, D.2	- Se doter d'une nouvelle structure de gouvernance	- Dépôt du rapport et des recommandations du comité de travail de la Commission et adoption du projet de commission renouvelée par la commission et par le comité exécutif	Été 2005	- Comité de travail composé de Commission de la culture, MCCQ, Conseil des arts	- Adoption de la nouvelle structure de gouvernance

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
4.0 Établir une politique de partenariat	B.3, B.4, D.1, D.2, D.4	- Définir les créneaux de partenariat entre la ville et les organismes	- Faire une politique de partenariat - Travailler conjointement avec la commission - Inviter des représentants des organismes afin de valider les principes de la politique	Décembre 2005	- Commission des arts, de la culture, des lettres et du patrimoine - Organismes du milieu - Service des loisirs, du sport et de la vie communautaire	- Adoption de la politique de partenariat - Tenir une rencontre de consultation
5.0 Poursuivre le plan de communication, de promotion et de marketing au Service des arts, de la culture et des lettres	B.1, B.3, C.1, C.5	- Développer des outils de promotion et de marketing	- Rencontre de consultation avec le personnel du SACL - Rencontre avec une firme de consultant et la direction du Service des communications - Développement d'un plan d'intervention et de communications - Mettre en place des outils promotionnels - Évaluation des retombées du plan de communications	Janvier à décembre 2005	- Service des communications - Firme de consultants	- Mise en place d'outils promotionnels - Évaluation des retombées des outils promotionnels

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
<u>Animation culturelle</u> 6.0 Établir une politique de soutien aux organismes et tenir une rencontre annuelle d'information	B.3, B.4, C.4, C.5, D.1	- Améliorer l'équité et le développement des organismes culturels	- Élaborer une politique de soutien aux organismes en collaboration avec un sous-comité de la Commission des arts; - Améliorer la méthodologie de l'évaluation; - Inviter les représentants des organismes afin de clarifier les questions concernant le programme de soutien et recueillir des commentaires	Novembre 2005	- Commission des arts, de la culture et des lettres; - Organismes du milieu	- Adoption d'une politique de soutien aux organismes - Tenir la rencontre annuelle et évaluer la participation - Mise en place des comités d'évaluation des demandes
7.0 Élaborer un programme de support aux organismes et bénévoles	B.3, B.4, C.4, C.5, D.1	- Favoriser la cohésion et la concertation des organismes culturels	- Évaluer les ressources nécessaires - Faire adopter un programme de soutien aux bénévoles	2005	- Organismes du milieu - Commission des arts, de la culture, des lettres et du patrimoine	- Compilation des besoins des organismes et évaluation de la participation - Adoption d'un programme de support aux organismes et bénévoles
8.0 Mettre en place des projets de mise en valeur et de sensibilisation au patrimoine	A.1, B.4, C.1	- Améliorer la cohésion et la connaissance du milieu et des citoyens en matière de patrimoine	- Mettre à la disposition de la population des outils de promotion de qualité - Élaborer un mécanisme en matière de citation des bâtiments patrimoniaux - Organiser des événements, projets de mise en valeur (mois du patrimoine, fresque patrimoniale,	Janvier à décembre 2005	- Service d'urbanisme - Organismes du milieu - Ministère de la Culture et des Communications du Québec	- Diffusion d'outils promotionnels - Citation d'un plus grand nombre de bâtiments patrimoniaux - Participation et satisfaction de

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			dévoilement de plaque, portail électronique et autres...) - Développer la concertation du milieu;			la population lors des dévoilements et/ou des événements
9.0 Mettre en place une politique et des procédures en matière de toponymie	B.4, C.1, D.2	- Améliorer le traitement des demandes	- Définir les critères toponymiques - Déterminer les mécanismes et les procédures administratives - Présenter au Conseil les recommandations proposées	Janvier 2005 Février 2005	- Service d'urbanisme - Service des communications - Archives municipales - Commission de toponymie du Québec - Service des sports, des loisirs et de la vie communautaire	- Dépôt de la politique en matière de toponymie - Amélioration de l'efficacité à traiter et rendre des décisions toponymiques - Identification des répondants
Bibliothèque et lettres 10.0 Se rapprocher des normes québécoises et nord-américaines	D.5	- Mise à niveau	- Système intégré de gestion des bibliothèques (SIGB) et bonification de l'offre de services	Déc. 2005	- Services informatiques et bibliothèque municipale de Gatineau	- Augmentation des statistiques
Diffusion culturelle 11.0 Reconnaître et mettre en valeur les artistes régionaux	B.1	- Augmenter les cachets d'artistes en arts visuels de 700 \$ - Mettre en avant plan les artistes de Gatineau	- Ajuster les cachets des artistes en arts visuels - Ajouter des artistes locaux dans la programmation des lieux de diffusion - Co-diffuser, en matinée,	Janvier à décembre 2005	- Artistes et groupes professionnels - Conseil régional de la culture de l'Outaouais - L'avant-première	- Versement des cachets - % d'artistes locaux dans la programmation - Nombre de

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			des spectacles tel « Huit femmes, huit mars » - Faire un appel de candidature pour l'accueil d'artistes en résidence en arts de la scène			matinée de Huit femmes, Huit mars - Nombre de candidature pour la résidence
12.0 Assurer la mise en marché des produits culturels du SACL au plan local, régional et québécois	B.1, B.2, C.1, D.1, D.5	- Mettre en valeur des événements culturels de la Ville de Gatineau	- Exposition de Pierre Gauvreau à la galerie Montcalm - 30e anniversaire du Théâtre de l'île	Juin-sept. 2005 Juin 2005 à mai 2006	- Tourisme Outaouais	- Nombre de personnes - Sondage sur l'appréciation
13.0 Élaborer et adopter une politique d'acquisition d'œuvres d'arts	B.1	- Doter la ville d'un outil de gestion et de développement	- Rédaction d'un projet de politique - Consultation auprès des organismes du milieu et des artistes	Janvier à septembre 2005	- Commission des arts, de la culture, des lettres et du patrimoine - Organismes du milieu et artistes	- Adoption de la politique d'acquisition d'œuvre d'art - Nombre de personnes aux consultations
14.0 Mettre en place un programme d'entretien, de mise en valeur et de conservation de la collection permanente et de l'art public	A.1, B.1, C.1	- Mettre en place un programme quinquennal d'entretien	- Adopter la politique d'acquisition d'œuvre d'art - Faire l'inventaire des œuvres d'art - Consultation des services concernés - Établir un programme de prévention	Septembre à décembre 2005	- Service des travaux publics - CCN	- Inventaire des œuvres d'art - Programme de prévention et d'intervention
15.0 Mettre en place un comité	B.2, B.3, D.1, D.2, D.3, D.6	- Former un comité permanent	- Définir le mandat et former le comité de	Janvier à décembre	- Commission des arts, de la culture,	- Dépôt du plan d'action

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
chargé de développer une stratégie pour accroître le financement parapublic et privé		- Développer une vision cohérente des bailleurs de fonds régionaux	financement - Définir un plan d'action	2005	des lettres et du patrimoine - Corporation de développement économique de Gatineau et le CLD - Chambre de commerce de Gatineau	
Communautés culturelles 16.0 Organiser une structure d'accueil global des nouveaux arrivants	B.1, D.1, D.2, D.5	- Préparer un plan d'action couvrant la partie « accueil global » venant bonifier l'offre de la Corporation de développement économique et de la Ville dans l'entente tripartite avec le MRCI - Parachever la trousse d'accueil des immigrants - Organiser au moins une session d'accueil par mois	- Obtention de fonds nécessaires pour développer l'accueil global - Présentation du plan d'action	2005	- SACL - Organismes du milieu - MRCI - Corporation de développement économique	- Niveau de collaboration et de partenariat avec le milieu - Nombre de séances d'accueil offertes - Nombre de participants reçus - Nombre de trousse d'accueil distribuées

4.2 Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : *LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE*

Personne responsable : *Vacant*

A. Raison d'être du service

Assurer le développement du loisir, des sports et de la vie communautaire dans la ville en partenariat avec des organismes du milieu, en offrant des programmes, des activités et des infrastructures.

Nos principaux champs d'intervention sont : les activités physiques libres centrées sur la santé, le bien-être ou la jouissance de l'environnement; les jeux et les sports de libre participation ou organisés; le développement communautaire, les aménagements à usages libres et spontanés : parcs, plages, sentiers, etc.; les activités sociales et récréatives à participation volontaire, et les services pour les clientèles spécifiques.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Interne

Clients : Travaux publics, Urbanisme, Centres de services, Police.

Services : conseil et expertise.

Externe

Clients : la population de 0 à 99 ans; partenaires sportifs, communautaires et loisirs.

Services : Offre d'activités de loisirs, sports et communautaire.

Soutien professionnel et financier aux partenaires.

Mettre à leur disposition les locaux pour l'offre d'activités.

C. Principaux enjeux selon l'approche « Forces, faiblesses, possibilités, menaces »

Voir module.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Politique loisirs, sports et vie communautaire	B.2, B.3, B.4, B.5, C.1, C.4, C.5, D.2, D.4, D.5	- Élaborer la politique, plan d'action et cadres de référence	- Mise en place comité de pilotage et restreint - Consultation des organismes - Forum - Cadre de référence partenariat - Cadre de référence dotation – aide-financière	Juin 2005	- Citoyens - Organismes - Commission loisirs, sports et vie communautaire - Services municipaux - Centres de services - Planification stratégique	- Adoption de la politique, plan d'action et cadres de référence par le conseil municipal
2.0 Mise en opération des deux piscines municipales (Aylmer et Buckingham)	B.2, B.3, C.1, C.6, D.1, D.5, D.6	- Ouverture des piscines à l'automne 2005	- Analyser le meilleur mode de gestion - Entente de gestion - Lancement de la programmation - Activités d'ouverture	Juin 2005 Automne 2005	- Service des travaux publics - Centres de services - Commission scolaire au-Cœur-des-Vallées - Comités de citoyens - Entreprise privée	- Entente de partenariat
3.0 Élaborer le plan quadriennal des parcs et espaces verts 2006-2009	A.3, A.4, C.1	- Plan directeur parcs et espaces verts - Étude sur les centres communautaires	- Préparer le mandat pour appel d'offres - Lancement de l'appel d'offres - Constituer un comité de travail	Automne 2005	- Service d'urbanisme - Centres de services - Entreprise privée - Citoyens - organismes	- Adoption du plan par le Conseil municipal
4.0 Développer un	A.3, B.2, D.5,	- Produire un plan	- Soirée d'information	2005	- Service des	- Statistiques

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
cadre de référence en plein air	C.1	d'action pour le parc du Lac-Beauchamp - Inscrire le parc dans les destinations plein air de l'Outaouais - Augmenter la fréquentation de la clientèle - Produire un état de situation du plein air à Gatineau	pour dévoiler le plan directeur - Former un comité des usagers du parc - Tenir des activités de sensibilisation		travaux publics - Centres de services - Organismes - CCN	de participation - Portrait du plein air
5.0 Développer une stratégie et des partenariats pour le développement de disciplines sportives	B.3, B.4, C.4	- Établir un portrait de la situation sportive sur le territoire et plan d'action - Consolider la structure d'accueil du club d'athlétisme - Augmenter le nombre de participants - Produire un portrait à la discipline du soccer et plan d'action - Définir les rôles des partenaires	- Inventorier chacune des disciplines : état actuel, clientèle - Produire un portrait du sport à Gatineau et dans la région - Tenir une rencontre avec les partenaires - Élaborer un plan d'intervention - Rencontre Association régionale du soccer de l'Outaouais - Protocole d'utilisation du centre « La Fonderie »	Printemps 2005 Hiver 2005 Février 2005	- Centres de services - Associations sportives - Club Cirus - Association régionale du sport étudiant - Unité régionale loisir et sport de l'Outaouais - Organismes - Association régionale du soccer de l'Outaouais - Clubs locaux - Autres services	- Rapport des données compilées - Plan d'action - Partenaires impliqués - Membership - Adoption des protocoles par le conseil municipal

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			- Protocole d'entente pour l'utilisation des terrains			
6.0Règlement de tarification	B.5	- Actualisation du règlement de tarification	- Produire un portrait de la tarification adulte	Printemps 2005	- Centres de services - Organismes	- Adoption de la mise à jour du règlement de tarification
7.0Harmonisation des politiques, procédures et programmes	B.2, B.3, B.4, B.5, C.1, C.4, C.5, D.2, D.5	- Politique d'attribution des heures de piscines - Politique d'utilisation des plateaux et centres communautaires	- Brosset un tableau sur les pratiques des autres villes - Consulter les partenaires	Automne 2005	- Centres de services - Organismes - Commission loisirs, sport et vie communautaire	- Adoption des politiques par le conseil municipal

5. ADMINISTRATION ET FINANCES

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Module : ADMINISTRATION ET FINANCES

Personne responsable : Michel Tremblay, directeur

A. Raison d'être du module

Assurer une saine gestion de toutes les ressources financières de la Ville; conseiller les autorités municipales et les différents services sur les politiques financières et fiscales de la Ville. Préparer le budget annuel de la Ville et dresser les états financiers.

Assurer aux utilisateurs, la disponibilité et/ou l'accessibilité aux biens, matériaux, équipements, travaux, services spécialisés et professionnels nécessaires à la prestation des services aux citoyens et citoyennes aux conditions optimales de qualité, prix, délais et coûts d'acquisition.

Facturer et percevoir l'ensemble des revenus de la Ville et mettre en place les contrôles internes adéquat.

B. Services fournis aux clients internes et externes

- Préparer le budget annuel de la Ville
- Effectuer les contrôles budgétaires
- Élaborer un plan financier à long terme
- Dresser un plan triennal financier (un budget sur trois ans)
- Émettre les certificats du trésorier conformément à la loi
- Assurer la conformité des décisions avec lois, règlements et politiques en vigueur
- Gestion du processus d'achat incluant le processus d'appel d'offres selon les lois et règlements en vigueur
- Support et services conseil
- Analyse et développement d'ententes pour les achats regroupés
- Gestion efficiente et efficace des stocks
- Disposition de matériel désuet
- Émission de chèques pour service ou produit reçu

- Dresser les états financiers
- Fournir une rémunération exempte d'erreur
- Mise en place et respect des contrôles internes
- Mise en place de directives, procédures, politiques
- Fournir des renseignements financiers ad hoc (demande d'accès à l'information)
- Effectuer une gestion saine des deniers publics
- Facturation, perception des taxes et revenus divers
- Service d'information aux citoyens
- Effectuer des analyses financières
- Gestion financière des régimes de retraite

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

FORCES <u>Internes</u> - Expertise et expérience - Esprit d'équipe – ambiance de travail - Rapatriement de la division des revenus à la maison du Citoyen - Approche client <u>Externes</u> - Participation à des comités (MAMSL, UMQ, etc.) – pouvoir d'influencer - Projets novateurs (ex. : compte à compte, harmonisation de la fiscalité, dépôts des états financiers selon échéancier, plan financier à long terme, etc.) - Réseau de contact bien établi	FAIBLESSES <u>Internes</u> - <i>Choix de systèmes informatiques à compléter et intégrer (inventaire, interrelation avec les autres systèmes de gestions, etc.)</i> - Cadres supérieurs consacrent encore trop de temps aux opérations quotidiennes (vs planification et gestion) <u>Externes</u> - Peu de temps pour échanger avec les organismes externes (fournisseurs, banques, etc.) - Délai de paiement des fournisseurs
POSSIBILITÉS <u>Internes</u> - Harmonisation des politiques et procédures à finaliser - Échange avec les autres services municipaux si moins accaparé par le quotidien - Développer la polyvalence des employés <u>Externes</u> - Négociation avec fournisseurs par type d'achat - Allègements des contrôles gouvernementaux – changements de loi - Recours à des consultants externes	MENACES <u>Internes</u> - Épuisement du personnel - Échéancier trop court. Le Service des finances est en bout de ligne dans le processus – risque d'erreur - Rotation et spécialisation du personnel - Non harmonisation des conventions collectives - Non-mobilité de la main-d'oeuvre <u>Externes</u> - Pacte fiscal - Compétitivité de nos offres d'emploi (vs gouv. Fédéral par exemple)

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Régimes de retraite – financement et harmonisation	D.6	- Planifier les cotisations nécessaires aux régimes de retraite pour les années à venir - Harmoniser les différents régimes de retraite	- Plan de travail sur l'ensemble du dossier régime de retraite en cours - Projection financière des cotisations selon différents scénarios	Décembre 2005	- Actuaire - UMQ - Ressources Humaines	- Capacité de respecter les obligations financières - % d'harmonisation réalisé
2.0 Analyse de l'information financière	D.4, D.6	- Fournir aux autorités municipales une information exacte et en temps opportun - Support aux autres services municipaux	- Considérant que la plupart des projets ont un aspect financier, le Service des finances doit en analyser les impacts. Le nombre des dossiers et les échéances ont un très grand impact sur les opérations et la planification de notre Service	2005	- Conseil - Direction générale - Services municipaux	- Respect des échéanciers - Qualité de l'information et analyse effectuée

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
3.0 Plan financier à long terme	D.3, D.4, D.6	- Positionner la Ville de Gatineau - Établir des indicateurs - Identifier les tendances et enjeux - Établir la stratégie	- Dépôt d'un plan financier à long terme pour la Ville de Gatineau (10 ans) - Consultation de la population et les gens du milieu	Septembre 2005	- Comité « ad hoc » - Consultation des services municipaux - Ensemble de la division planification financière - Gens du milieu - Consultants	- Dépôt du plan en respectant l'échéancier
4.0 Évaluation du contrôle interne	D.4, D.6	- Obtenir un niveau d'assurance quant à l'intégrité des revenus et de l'exactitude des dépenses	- Effectuer des descriptions de système comptable et auxiliaire - Intégration dans un seul système les systèmes d'encaissement satellites - Analyse des procédures en place	2005 (processus continu)	- Services municipaux - Service des systèmes d'information - Vérificateur général et vérificateurs externes - Comité de vérification	- Plan de travail - Rapport du vérificateur général et des vérificateurs externes
5.0 Envoi électronique des comptes de taxe	C.5, D.5	- Mode de transmission fiable et rapide - Hausse des transactions électroniques	- Support au développement informatique	Octobre 2005	- Service des systèmes d'information - Banque Nationale - Postel - Communications	- Niveau d'adhésion de la population

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
6.0 Harmonisation de la surtaxe sur terrains vagues desservis	D.6	- Équité entre les différents propriétaires fonciers pour les terrains respectant les mêmes critères	- Impact financier de la modification - Harmoniser les procédures des ex-villes	Septembre 2005	- Service d'évaluation et des transactions immobilières - Conseillers juridiques	- Respect de l'échéancier
7.0 Harmonisation des compteurs d'eau – secteur non-industriel	D.5, D.6	- Équité entre les commerces sur le territoire	- Suivi des installations physiques des compteurs - Suivi du rapport des procédures sur l'installation	Décembre 2005	- Module des travaux publics - Service d'urbanisme	- Respect de l'échéancier
8.0 Élaborer et diffuser la politique approvisionnement	D.5, D.6	- Réalisation d'économie - Simplification des tâches administratives reliées au processus d'acquisition autant pour l'utilisateur que pour l'agent approvisionnement - Entente à long terme avec les fournisseurs	- Recherche et analyse des politiques présentement en vigueur dans les autres villes - Intégration des demandes et commentaires faits par les requérants et des orientations politiques - Rencontre	Mars 2005	- Requérants majeurs (Travaux publics et environnement, Ingénierie) - Développement économique	- Moins d'appels concernant le fonctionnement des approvisionnements. - Meilleure compréhension des utilisateurs et fournisseurs

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			avec différents intervenants, clients majeurs, développement économique - Présentation aux différents services			
9.0 Implanter un système informatisé d'inventaire unique pour les magasins	D.4, D.5, D.6	- Uniformité des systèmes entre les magasins permettant une meilleure recherche - Diminution des stocks - Facilité d'apprentissage dans le but de la mobilité de la main-d'œuvre - Formation plus facile des employés, requérants et magasiniers	- Définir et créer les interfaces - Standardiser les produits en inventaire - Structurer et codifier les produits - Établir les procédures d'inventaire et d'achats des produits d'inventaire - Former les divers intervenants (magasiniers, usagers, agents d'approvisionnement)	Décembre 2005	Ressource externe - consultant en informatique - Ressource temporaire pour l'implantation des systèmes d'inventaire – 1 an - Ressource informatique interne	- Uniformisation des stocks, diminution des items en stock - Économie monétaire - Temps de recherche diminué - Augmentation du taux de satisfaction/opérations

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			- Assurer le suivi avec la firme informatique retenue			
10.0 Élaborer un devis normalisé unique pour tout le module Travaux publics et environnement	D.4, D.6	- Uniformiser des clauses administratives et techniques - Simplification du temps de préparation et de vérification des documents pour la Ville, les fournisseurs et les consultants externes - Diminution du risque d'erreur	- Rencontre avec les différents intervenants - Cueillette des données colligées - Mandat à une firme externe pour la rédaction - Validation du document final avec les aviseurs légaux	Juin 2005	- Intervenants internes - Consultants externes - Aviseurs légaux	- Diminution du délai de préparation des documents d'appels d'offres - Diminution des interrogations - Diminution des poursuites légales - Qualité accrue des documents d'appels d'offres et de l'image de la Ville
11.0 Harmonisation des périodes de paie	D.6	- Augmenter l'efficacité du traitement de la paie - Meilleure utilisation des ressources affectées à la paie	- Informer les employés concernant les nouvelles périodes de paie - Planifier le transfert des différentes périodes de paie vers un seul type de période de paie - Négocier avec	Juin 2005	- Division comptabilité/paie, section paie - Ressources humaines	- Augmentation de l'efficacité du personnel affecté au traitement de la paie

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			les syndicats			
12.0 Analyser les secteurs d'activités générateurs d'un grand nombre de réquisitions dans le but d'établir un plan d'action permettant de cibler les dossiers à développer à court, moyen et long terme	D.4, D.6	- Réalisation d'économie - Simplification des tâches administratives reliées au processus d'acquisition autant pour l'utilisateur que pour l'agent approvisionnement - Entente à long terme avec les fournisseurs	- Analyse des données - Rencontres avec les usagers et les soumissionnaires potentiels - Préparation d'appels d'offres pour certains secteurs identifiés (pneus, aqueduc et égout, éclairage, vêtements...)	Décembre 2005	- Différents requérants (ateliers mécaniques, édifice, aqueduc, égout) en fonction des secteurs ciblés	- % de réalisation des dossiers - % de diminution de prix - Économie réalisée - Diminution du nombre de réquisitions placées par l'acheteur
13.0 Pacte fiscal et décentralisation	D.3	- Signature d'un pacte fiscal avec le gouvernement	- Participer au comité technique de l'UMQ - Évaluer les scénarios pour la Ville de Gatineau	Décembre 2005	- Union des Municipalités du Québec	- Signature du pacte fiscal - Impact financier pour Gatineau
14.0 Élections 2005	D.2	- Production des rapports financiers	- Contrôle des dépenses électorales – trésorier d'élection	Novembre 2005	- Directeur général des élections - Bureau du greffe - Systèmes d'information	- Production des rapports dans les délais

5.1 Service des systèmes d'information

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : SYSTÈMES D'INFORMATION

Personne responsable : *André Scantland, directeur*

A. Raison d'être du service

Ce service regroupe quatre secteurs, Réseau et serveurs, Infocentre, Développement corporatif et Internet, Géomatique. Notre mission est de promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies en milieu de travail et d'assurer l'harmonisation et l'intégrité des données ainsi que l'échange des connaissances.

Nos mandats sont de :

- optimiser les ressources humaines et matérielles mises à la disposition de l'organisation;
- définir et implanter des politiques et procédures en matière d'usage et d'acquisition de technologie informatique;
- assurer l'entretien et la disponibilité des équipements, des logiciels et des procédés mis à la disposition de l'organisation et entretenir les systèmes mécaniques;
- procéder au soutien et au support de notre clientèle interne ou externe;
- fournir les ressources et l'expertise nécessaires dans l'analyse des solutions technologiques, le déploiement des technologies et le respect des politiques, procédures, lois et règlements en matière de technologie;
- assurer la disponibilité des systèmes et l'intégrité des données municipales et des systèmes qui les hébergent;
- représenter l'organisation auprès des organisations publiques ou privées et des différents paliers gouvernementaux supérieurs; et
- promouvoir notre mission.
- promouvoir une vision globale de l'harmonisation de nos procédés corporatifs afin de permettre l'utilisation, la diffusion et l'interprétation des données corporatives à l'ensemble de l'organisation

B. Services fournis aux clients internes et externes

Administration

- Planification stratégique et plan directeur
- Gestion du personnel
- Évaluation et indicateurs de rendement opérationnel et technologique
- Études technologiques

- Gestion et suivi budgétaire
- Élaboration de politiques, directives, procédures et protocoles
- Support et service-conseil auprès des services
- Expert Conseil pour l'interne et l'externe

Secteur Réseau et serveurs

- Montage / implantation des serveurs
- Administration des différents systèmes d'exploitation
- Administration des comptes usagers
- Administration du logiciel antivirus
- Administration du serveur de courriel
- Administration lien Internet
- Gestion des accès à distance
- Gestion des garde-barrières
- Gestion du réseau informatique
- Installation, configuration et réparation de téléphones – cellulaires et pagettes
- Prise de sauvegarde et de restauration de fichiers
- Sécurité informatique
- Devis et achats d'équipements
- Études technologiques

Secteur Infocentre

- Gestion du centre d'appels et suivi
- Entretien de la flotte de PC
- Entretien des imprimantes et autres périphériques
- Support bureautique aux usagers
- Formation
- Devis et achats d'équipements
- Assistance bureautique
- Installation d'équipements et de logiciels
- Mise à jour de l'annuaire sur Intranet
- Dépossession des équipements
- Études technologiques

Secteur Développement et Internet

- Étude de problématiques pouvant avoir des solutions informatiques
- Évaluation, analyse préliminaire et recommandation de solutions informatiques
- Développement d'applications (analyse fonctionnelle, programmation, tests)

- Intégration d'applications provenant de fournisseurs externes (tests, interfaces etc.)
- Modification et amélioration des applications (non-géomatique) développées à l'interne
- Support des applications informatiques (non-géomatique) développées à l'interne
- Gestion/déploiement du support et des modifications aux applications provenant de fournisseurs externes
- Gestion des bases de données (performance et intégrité des données)
- Gestion des accès aux bases de données et aux applications
- Migration d'applications
- Migration de bases de données
- Conversion de données
- Documentation des applications (pour les développeurs et les utilisateurs)
- Formation des formateurs
- Études technologiques

Secteur Géomatique

- Production des cartes thématiques
- Consultation, analyse des systèmes, procédés, nouvelles technologies (GPS, technologie, mobile, etc.)
- Analyse, développement des solutions pour la gestion du territoire (propriétés, ressources naturelles, gestion des réseaux, analyse de la clientèle, inventaires, etc.)
- Conception et mise en place d'entrepôts des données pour l'analyse et le traitement de l'information (business Intelligence)
- Analyse, développement et déploiement des applications pour traiter les données à référence spatiale (plans d'intervention, simulations)
- Publication de l'information à référence spatiale sur le Web
- Développement des cartes interactives sur le Web
- Support aux techniciens et dessinateurs dans les services
- Formation
- Participation au développement corporatif et Internet
- Participation aux différents projets majeurs d'harmonisation et de réforme de procédés

C. Principaux enjeux selon l'approche «Forces, faiblesses, possibilités, menaces»

FORCES <u>Internes</u> - Approche basée sur une standardisation municipale unique - Approche de développement centralisé avec traitement décentralisé - Expertises et expériences - Diversité dans nos cultures - Plan stratégique informatique - Plan d'action et d'harmonisation <u>Externes</u> - Notoriété - Réussite de projet novateur - Promotion de nos modèles d'affaires - Échange avec d'autres villes (meilleures pratiques)	FAIBLESSES <u>Internes</u> - Diversité dans nos procédés - Certaine dépendance aux fournisseurs - Mouvement de personnel - Transition n'est pas encore terminée - Plan de relève <u>Externes</u> - Pressions exercées par les fournisseurs externes
POSSIBILITÉS <u>Internes</u> - Innovations - Harmonisation - Autonomie opérationnelle - Structure de concertation et coordination (comité de travail, collecte d'informations, identification de la clientèle) - Organisation du travail - Restructuration <u>Externes</u> - Partenariat - Projet-pilote - Recherche et développement - Incubateur	Menaces <u>Internes</u> - Manque de politiques et de moyens (recouvrement en cas de désastre) - Sécurité interne - Conscientisation du personnel dans l'usage des technologies - Aucune redondance sur certains procédés critiques <u>Externes</u> - Virus ou autre forme de piratage - Sécurité (intrusion – attaques) - Monopole technologique - Monopole dans les procédés

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Harmonisation des procédés	D.6	- Moins de login et moins de licences - Économie budgétaire - Moins d'entretien - Ressources de support plus productives	- Migration Active Directory - Plan d'action Microsoft - Organisation du travail	Janvier 2004 à décembre 2007	- Secteur développement avec ressources additionnelles et tous les services impliqués	- Réduction budgétaire - Nombre réduit de licences
2.0 Consolidation des serveurs	D.6	- Système unique de copies de sauvegarde - Amélioration du service - Mécanisme de recouvrement en cas de désastre	- Rédaction d'un plan d'architecture - Acquisition de serveurs - Formation - Installation et configuration - Consolidation et transfert	Janvier 2004 à juin 2005	Externe - Membres de l'équipe - Autres secteurs - Géomatique - Infocentre - Développement	- Nombre de serveurs - Nombre d'appels - Harmonisation des licences - Modèle d'entreprise pour les licences

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
3.0 Entrepôt de données géomatiques / Harmonisation des outils géomatiques	C.2, D.4, D.5	- Tableau de bord - Facilité d'extraction et de diffusion - Technologie unique - Juridiction clairement établie	- Stratégie globale sur l'intelligence d'affaires - Élaboration des politiques - Harmonisation des technologies - Harmonisation des procédés - Développement d'applications - Efficacité au niveau du traitement et de l'analyse statistique et géospatiale	Phase I : Juillet 2004 Phase II: 2005 Stratégie : 2005	- Géomatique - Planification - Développement - Réseau	- Pérennité - Nombre de métadonnées accessibles
4.0 Normalisation du parc informatique	D.5, D.6	- Stabilisation du budget d'opération - Harmonisation du système d'exploitation - Respect des licences d'utilisation	- Adhésion à Entreprise agreement. - Utilisation de SMS pour normaliser et gérer le parc	Janvier 2005 à décembre 2005	- Infocentre - Réseau - L'ensemble des clients visés	- Réduction du nombre d'appels pour le support - Réaménagement de la main-d'œuvre au support
5.0 Harmonisation de la téléphonie	D.5, D.6	- Réduction des coûts - Amélioration du service	- Soumission - Architecture - Déploiement - Formation - Harmonisation des procédures - Normalisation des boîtes vocales	Dernière phase janvier 2005 (25 Laurier et 100 d'Edmonton)	- Réseaux et serveurs	- Réduction des coûts mensuels - Réduction des coûts d'opérations - Technologies de pointe - Optimisation du réseau (téléphonie IP)
6.0 Implanta-	D.4, D.5, D.6	- Amélioration	- Implantation du logiciel	Janvier 2005 à	- Tous les	- Efficacité

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
tion de procédés		du service - Outils harmonisés - Efficacité dans le traitement - Intégrité et sécurité	de requêtes et plaintes (CANU) - Implantation du centre d'appel (CANU) - Mise à niveau du logiciel des incendies - Mise à niveau des logiciels de la bibliothèque - Mise à niveau des logiciels aux usines et édifices - Acquisition d'un nouveau logiciel pour les Ressources humaines et la paie - Étude Conseil sans papier	décembre 2006	services - Équipe de développement - Expertise externe	- Robustesse - Analyse et extraction
7.0 Modernisation des infrastructures réseau	D.4, D.5, D.6	- Rendement amélioré dans la diffusion d'information et l'accès aux différents procédés	- Remplacement d'équipements désuets - Élaboration d'un plan de redondance en cas de panne	Janvier 2005 à décembre 2006	- Réseaux	- Réduction des pannes
8.0 Réorganisation du Service	D.6	- Redéfinir le rôle et les responsabilités de tout le personnel	- Inventaire des services offerts - Inventaire des technologies en présence - Inventaire des procédés - Définition des niveaux de services - Ententes de service avec tous les départements - Réaménagement du	2005	- Tout le personnel de l'informatique - Direction du module - Ressources humaines - Ressources externes au besoin	- Offre de service quantifiable - Niveaux de service - Inventaire

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			personnel au besoin - Formation - Préparation de la relève			

6. PROTECTION DES PERSONNES ET DES BIENS

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

MODULE : *PROTECTION DES PERSONNES ET DES BIENS*

Personne responsable : *André Langelier, directeur*

A. Raison d'être du module

Assurer à la population des services d'urgence compétents et efficaces.

Favoriser la concertation entre le Service de police, celui de la sécurité incendie et la division du stationnement, de la brigade scolaire adulte et du contrôle animalier.

Fournir un soutien administratif et technique en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles aux services et division du module.

B. Services fournis aux clients internes et externes

La direction du Module de la protection des personnes et des biens assure la coordination des dossiers confiés aux services et divisions relevant de sa compétence. Il assure le suivi de la réalisation des projets approuvés et établit les priorités d'actions. Il fournit aux services et divisions qui le composent le soutien technique et conseils favorisant l'accomplissement de leurs mandats.

C. Principaux enjeux selon l'approche « Forces, faiblesses, possibilités, menaces »

FORCES <u>Internes</u> - Gestion efficace et efficiente de l'information suite au déploiement des nouvelles technologies; - Structure organisationnelle et opérationnelle du SPG (capacité d'intervention); - Reconnaissance de l'expertise locale sur les plans provinciaux et nationaux; - Gestion des interventions; - Existence du plan de sécurité civile des plans particuliers d'intervention et d'un plan d'évacuation et de confinement. <u>Externes</u> - Excellent partenariat avec les autres organismes, ministères et autres services municipaux; - Participation à des comités nationaux; - Implication dans des projets de recherches et développement avec le Ministère de la sécurité publique et autres organismes.	FAIBLESSES <u>Internes</u> - Préparation de la relève des postes cadres; - Inculquer une nouvelle culture organisationnelle; - Recrutement nouvelles recrues policières; - Systèmes de radiocommunication. <u>Externes</u> - Plan de formation de l'École national de police du Québec non adapté à la formation en région; - Accessibilité réduite aux autres services municipaux faute de ressources; - Absence de culture de sécurité civile au sein de la population; - Disparités entre les services reçus par la ville de la part des SPCA et des contractants; - Réglementations diverses non harmonisées à ce jour.
POSSIBILITÉS <u>Internes</u> - Élaborer un Plan de développement des ressources humaines avec le service des ressources humaines; - Mettre en place les centres de services policiers; - Élaborer un plan de formation compatible aux besoins identifiés du service ; - Développer un outil géomatique répondant aux besoins des Services de police, de sécurité incendie et de sécurité civile; - Augmenter la plage horaire d'interventions de la division du contrôle animalier; - Voir à l'application de d'autres types de règlements tels arrosage, ordures ménagères, ventes de garage, etc.; - Développer le projet des centres de services policiers; - Ouvrir le point de service de la Place des pionniers. <u>Externes</u> - Projets conjoints avec le ministère de la Sécurité publique pour l'implantation de la police professionnelle de type communautaire; - Négocier de nouvelles ententes d'entraide mutuelle en matière d'incendie avec les municipalités environnantes; - Obtention de subventions des autres paliers gouvernementaux différents projets tels la réalisation du schéma de couverture de risques, l'acquisition des équipements d'intervention, etc.; - Poursuivre notre implication au sein de l'Escouade régionale mixte, du projet ACCÈS ainsi que de l'Escouade des biens infractionnels de la GRC	MENACES <u>Internes</u> - Difficulté de mettre en place une nouvelle culture organisationnelle; - Communication parallèle au réseau formel; - Ressources des services limitées; - Ressources financières limitées; - Départ massif à la retraite; - Perte de la mémoire corporative; - Perte d'expertise dans les domaines spécialisés; - Personnel de supervision jeune et inexpérimenté; - Système de radiocommunication; - Pression budgétaire sur le temps supplémentaire en raison du problème de recrutement. <u>Externes</u> - Problème régional propre à l'Outaouais à recruter et à conserver une main-d'œuvre policière; - Recrutement massif par la Sûreté du Québec et le service de police de la Ville de Montréal; - Perte de ressources humaines au profit de d'autres organisations; - Imposition de nouvelles législations contraignantes; - Actes terroristes occasionnés par notre proximité avec la Capitale nationale.

Volet : *SÉCURITÉ CIVILE*

Personne responsable : *Jacques Rathwell, responsable sécurité civile*

A. Raison d'être

Réaliser la planification municipale en sécurité civile, soit élaborer le plan de sécurité civile, les plans particuliers d'intervention et le plan d'évacuation et de confinement et voir à leur mise à jour. Élaborer un programme de formation et d'exercice s'adressant aux membres de l'organisation municipale de sécurité civile. Représenter la municipalité sur divers comités de concertation régionale et conseiller le coordonnateur et les membres de l'organisation lors d'un sinistre.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Assurer la liaison entre l'organisation municipale de sécurité civile (OMSC) et l'organisation régionale de sécurité civile. Fournir une assistance technique et des conseils aux membres de l'OMSC et plus spécifiquement au coordonnateur municipal en sécurité civile. Planifier, organiser, dispenser et coordonner de la formation et des exercices en sécurité civile pour les membres de l'OMSC.

C. Principaux enjeux selon l'approche « Forces, faiblesses, possibilités, menaces »

Voir module.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Diffuser le plan d'évacuation et de confinement au sein des services concernés et des membres de l'organisation de sécurité civile	C.1, C.4, D.5	- Ce plan sera conçu par l'ensemble des intervenants municipaux responsables de son application	- Présentation du plan aux membres du conseil municipal - Présentation du plan aux membres et substituts de l'organisation municipale de sécurité civile - Présentation du plan aux états majors des services de police et de sécurité incendie - Formation des officiers responsables de l'évacuation et du confinement - Impliquer les responsables dans la planification d'un exercice d'évacuation et de confinement	Fév. 2005 Mars et avril 2005 Mai et juin 2005 Mai 2005 Oct. 2005	- Direction générale - Directions des services	- Les différentes personnes sont au fait de l'existence du plan - Les officiers responsables sont prêts à mettre en œuvre le plan
2.0 Réaliser une formation à l'intention des membres de l'organisation municipale de sécurité civile	C.1, D.4, D.5	- Former les membres de l'OMSC afin qu'ils soient aptes à exécuter leurs tâches en situation d'urgence	- Déterminer la formation à donner - Embaucher un formateur - Inviter les participants - Prévoir la logistique - Tenir la formation	Février 2005 Mars 2005 Avril 2005 Avril 2005 Mai 2005		- Les participants se déclarent satisfaits de la formation reçue
3.0 Réaliser un	C.1, D.4, D.5	- Les membres		Octobre 2004		- Les

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
exercice à l'intention des membres de l'organisation municipale de sécurité civile		ont participé à l'exercice	organiser - Embaucher un formateur - Inviter les participants - Prévoir la logistique - Tenir l'exercice	Janvier 2005 Mai 2005 Mai 2005 Juin 2005		participants se déclarent satisfaits d'exercice
4.0 Poursuivre la planification en vue de réaliser le schéma de sécurité civile selon la Loi 173 (Loi sur la sécurité civile)	C.1, D.4, D.5	- Dépôt de la description sommaire - Dépôt de l'inventaire des risques majeurs - Dépôt de l'étude de vulnérabilité - Dépôt des actions et de leurs conditions de mise en œuvre - Dépôt des rapports de consultation	- Donner une description sommaire des caractéristiques physiques, naturelles, humaines, sociales et économique du territoire - Dresser l'inventaire des risques de sinistre majeur, incluant l'emplacement, les conséquences prévisibles, les mesures de protection existantes et les ressources disponibles - Réaliser l'étude de vulnérabilité pour chaque risque ou chaque catégorie de risque inventorié et préciser les objectifs de protection en fonction des ressources disponibles - Définir les actions et leurs conditions de mise en œuvre pour atteindre les objectifs de réduction, de prévention, de planification, d'intervention et de rétablissement fixés - Soumettre le schéma à la consultation publique et des municipalités limitrophes exposées à un risque ou	Oct. 2005 Juin 2006 Nov. 2006 Fév. 2007 Avril 2007	- Urbanisme - Sécurité incendie - Comité municipal de planification en sécurité civile - Communications - Direction générale	- Faire approuver par Québec notre schéma de sécurité civile et obtenir notre avis de conformité

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
		- Envoi du schéma pour approbation ministérielle - Adoption du schéma - Remise des copies conformes - Diffusion du résumé	- catégorie de risque - Soumettre le schéma à l'approbation du ministre de la sécurité civile - Adoption du schéma de sécurité civile par le conseil municipal - Remettre une copie certifiée conforme du schéma aux municipalités exposées à un risque inventorié ainsi qu'au ministre - Diffuser sur tout le territoire un résumé du schéma et les instructions relatives à sa consultation	- Juin 2007 - Sept. 2007 - Oct. 2007 - Oct. 2007		

Volet : *STATIONNEMENT, BRIGADE SCOLAIRE ADULTE, CONTRÔLE ANIMALIER*

Personne responsable : *Gilles Huot, coordonnateur*

A. Raison d'être

Planifier, organiser, diriger et coordonner l'ensemble des activités et des ressources se rapportant à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques, programmes et règlements touchant le stationnement sur rue et hors rue, le contrôle animalier et la brigade scolaire adulte.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Voir à l'application des règlements relevant de la compétence de la division. Sensibiliser et informer la population quant aux droits et obligations des propriétaires d'animaux. Intervenir sur demande sur toute plainte impliquant des animaux ou le stationnement. Assurer la coordination avec les organismes spécialisés pour la protection des animaux. Assurer la sécurité des élèves aux intersections représentant un risque potentiel.

C. Principaux enjeux selon l'approche « Forces, faiblesses, possibilités, menaces »

Voir module.

D. Activités prioritaires 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Uniformiser la réglementation existante du stationnement sur le territoire de la Ville de Gatineau en collaboration avec le Service d'ingénierie	D.5, D.6	- Diffuser l'information pertinente - Refondre tous les règlements municipaux pour une application sur l'ensemble du territoire - Taux de satisfaction accru pour l'application des règlements sur le stationnement	- Consultation auprès d'intervenants d'autres services - Revoir tous les règlements existants - Consultation du personnel impliqué	Mars 2005	- Cour municipale - Greffe - Police - Travaux publics - Ingénierie	- Nombres de plaintes traitées par la division - Revenus générés par l'application du règlement - % des revenus par rapport aux dépenses de la section des préposés au stationnement
2.0 Automatisation des parcs de stationnement - exemple : stationnement Connor, secteur Hull (490 places)	D.5, D.6	- Diffuser l'information pertinente auprès de la clientèle cible - Purger nos listes d'attente pour du stationnement mensuel - Besoins de la clientèle	- Rencontre avec les Travaux publics - Rencontre avec le contrôleur financier pour la collecte des recettes - Voir à l'installation des contrôles et affichages adéquats	Mars 2005	- Travaux publics - Finances - Informatique - Expertronic	- Offrir plus d'espaces de stationnement dans le secteur - Désengorger les rues du secteur Montcalm - Source de revenus additionnels

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
3.0 Remplacement des parcomètres par des horodateurs sur rue (projet pilote)	D.5, D.6	- Diffuser l'information pertinente pour la clientèle - Offrir différents modes de paiements mieux adaptés à la clientèle - Meilleure gestion - Besoins de la clientèle	- Rencontre avec les Travaux publics - Cueillette d'information auprès d'autres utilisateurs - Établir une campagne de publicité - Voir à un affichage adéquat	Septembre 2005	- Travaux publics - Finances - Fournisseurs dans ce domaine	- Mesurer la rentabilité des parcomètres et autres systèmes de contrôle de stationnement - Taux d'occupation des espaces de stationnement amélioré

6.1 Service de la sécurité incendie

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : *SÉCURITÉ INCENDIE*

Personne responsable : *André Bonneau, directeur*

A. Raison d'être du service

Le Service de sécurité incendie de Gatineau a pour mission d'assurer la protection des citoyens et de leurs biens, lors de sinistres de tous types, et ce, en respectant les meilleures pratiques préventives et opérationnelles reconnues.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Le Service de sécurité incendie de Gatineau offre à la population une gamme variée de services en situation d'urgence. L'administration offre également un cadre de travail offrant à ses employés un environnement visant la santé et la sécurité.

Le Service de sécurité incendie intervient également en collaboration avec les différents services et organismes tant internes qu'externes.

C. Principaux enjeux selon l'approche « Forces, faiblesses, possibilités, menaces »

Voir module.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Rencontrer les exigences de la Loi sur la sécurité incendie (L.R.Q. S.3.4) « Protection incendie »	C.1, D.3	- Dépôt du schéma de couverture de risques au ministère de la Sécurité publique avec le plan de mise en œuvre - Ces démarches servent à offrir une meilleure protection incendie et atteindre les niveaux de qualité de services provinciaux souhaités par le ministre de la Sécurité publique	- Mesurer les écarts des besoins identifiés (énoncés ministériels) et la situation contemporaine - Élaborer le plan de mise en œuvre conséquent aux écarts identifiés - Soumettre le projet de mise en œuvre élaboré par le Service aux autorités municipales pour approbation - Soumettre le projet du plan de la mise en œuvre au ministre de Sécurité publique pour approbation - Apporter, si nécessaire, les corrections identifiées par le ministère. - Obtention de l'approbation ministérielle (attestation d'exonération de blâme) - Élaborer un plan de communication afin d'informer la population de la mise en place du plan de mise en œuvre	Sept. 2005 Sept. 2005 Sept. 2005 Sept. 2005 Octobre 2005 Déc. 2005	- Division Gestion et analyse du risque - Comité de pilotage municipal - Service des communications	- Respect de la grille horaire - Pertes matérielles suite aux incendies - Temps de réponse du Service de sécurité incendie - Taux d'inspection préventive au niveau résidentiel, commercial et institutionnel
2.0 Appliquer le nouveau règlement municipal incendie	D.5	- Uniformiser le règlement de prévention incendie - Décentraliser les inspecteurs dans les différents secteurs de la ville	- Présenter à la Commission de la sécurité publique et au conseil le règlement pour adoption - Informer et sensibiliser la population de la nouvelle réglementation - Informer le personnel des	Janvier 2005 Février 2005 Mars 2005	- Service de sécurité incendie - Module de la protection des personnes et des biens - Service des communications de	- Nombre de plaintes reçues au Service - Nombre d'interventions préventives et coercitives exécutées par le personnel du

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
		afin d'augmenter les services à la population	Services municipaux de la ville de la nouvelle réglementation - Appliquer le nouveau règlement	Déc. 2005	la ville de Gatineau - Service d'urbanisme de la ville de Gatineau - La Régie du bâtiment	Service de sécurité incendie
3.0 Implanter l'Équipe d'intervention chimique, bactériologique, radiologique et nucléaire (C.B.R.N.)	D.3	- Avoir une équipe d'intervention spécialisée afin de faire face aux menaces potentielles terroristes locales ou régionales - Cette équipe aura la responsabilité d'intervenir sur notre territoire pour les déversements ou fuites de gaz des matières dangereuses pour la santé et la sécurité des citoyens ainsi que la protection de l'environnement	- Formation de base pour les pompiers et policiers - Formation spécialisée de l'équipe C.B.R.N.	Juin 2005 Octobre 2005	- Division Planification et organisation des opérations - Module protection des personnes et des biens - La protection civile du Canada - Le Ministère de la Sécurité publique du Québec	- Respect de la grille horaire - Rencontre les exigences et standards du Ministère de la sécurité publique - En mesure d'appliquer le guide provincial encadrant les interventions C.B.R.N.
4.0 Rencontrer les exigences de la Loi sur la sécurité incendie (L.R.Q. S.3.4) « Formation	D.3	- Répondre aux nouvelles exigences de la Loi pour les pompiers et officiers pour les villes de plus de 200 000 habitants. - Les pompiers en poste depuis le 17	- Formation des officiers qui sont déjà en place et qui n'ont pas les qualifications requises par la Loi	Sept. 2006	- Division Administration, éthique et développement organisationnel - Service des ressources humaines - Institutions de	- Respect des normes établies par la Loi - Tous les employés ont reçu la formation de base les habilitant à exercer leur fonction

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
du personnel »		septembre 1998 mais embauchés avant le 1er septembre 2004 ont jusqu'au 1er septembre 2006 pour compléter les exigences de la Loi sur la formation - Les officiers en poste depuis 17 septembre 1998 mais embauchés avant le 1er septembre 2006 ont jusqu'au 1er septembre 2010 pour compléter les exigences de la Loi sur la formation			formation spécialisée	
5.0 Optimiser les ressources humaines aux opérations	D.4	- Répondre aux normes de l'Association paritaire du secteur des affaires municipales (APSAM) - Les secteurs où il y a des pompiers à temps plein : minimum de quatre (4) pompiers par caserne - Organiser des équipes dans les secteurs où il y a des pompiers à temps partiel pour	- Respecter les normes de l'APSAM et la Loi 112 à l'égard du minimum de pompiers requis à respecter lors des interventions initiales (4) - Organiser des équipes de garde en disponibilité dans les secteurs des ex-villes de Masson-Angers et Buckingham	Janvier 2005 Mai 2005	- Division Planification et organisation des opérations - Division Administration, éthique et développement organisationnel	- Respect de la convention collective et maintien du minimum de pompiers en caserne - Bilan mensuel du maintien des équipes de garde - APSAM et Loi 112

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
		assurer la présence minimale de 6 à 10 pompiers en soirée, la nuit et les fins de semaine dans le secteur Masson/ Angers et avoir le même ratio dans le secteur Buckingham				
6.0 Implanter le logiciel de gestion MOBILAIR	D.4	- L'informatisation des applications administratives et opérationnelles touchant toutes les divisions du Service - Cet outil informatique nous permettra de mieux orienter nos campagnes de prévention incendie auprès de la population - Augmenter l'efficacité et l'efficience administratives du Service	- Achat du logiciel MOBILAIR - Installation du logiciel sur tous les postes de travail - Formation de l'ensemble du personnel.	Janvier 2005 Février 2005 Avril 2005	- Division Planification et organisation des opérations - Division Administration, éthique et développement organisationnel - Division Gestion et analyse du risque - Direction des systèmes d'information	- Respect de la grille horaire pour l'achat, l'installation et la formation du personnel visé - Application d'un nouvel outil de gestion favorisant une plus grande efficacité opérationnelle et administrative

6.2 Service de police

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Service : *POLICE*

Personne responsable : *John M. Janusz, directeur*

A. Raison d'être du service

La mission du Service de police de la Ville Gatineau regroupe à la fois les éléments de notre mandat tel qu'énoncé par la Loi sur la police et les orientations d'une organisation municipale dynamique, proactive et moderne qui privilégie l'approche de police communautaire. Elle s'exprime selon les énoncés suivants :

- Protéger la vie et la propriété
- Maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique
- Sauvegarder les droits et libertés
- Respecter les victimes et être attentif à leurs besoins
- Assurer la sécurité des personnes et des biens
- Coopérer avec la communauté dans le respect du pluralisme culturel
- Prévenir et réprimer le crime et les infractions, en rechercher les auteurs et le cas échéant, les citer en justice
- Veiller à l'application des lois en vigueur au Québec ainsi que des règlements, résolutions et ordonnances de la Ville

Cette mission s'inspire des valeurs organisationnelles et individuelles, des principes de police communautaire et de moyens d'action adaptés à une démarche communautaire.

B. Services fournis aux clients internes et externes

Le Service de police de la Ville de Gatineau est avant tout un fournisseur de services. Notre client principal et majeur demeure la communauté et ses commerçants. Tout est orchestré autour de ces clients; c'est la base de notre mission. Cependant, nous oeuvrons avec d'autres clients comme les organismes locaux et l'appareil municipal ; nous travaillons avec des partenaires comme les gouvernements provincial et fédéral, les autres services de police et les employés municipaux.

Nos services sont directement reliés à la protection, la surveillance et la réponse au public, tous ces services font partie de notre mission.

C. Principaux enjeux selon l'approche « Forces, faiblesses, possibilités, menaces »

Voir module.

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projet et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Présence policière dans les écoles; mise en œuvre de la prestation de service adoptée par le conseil de Ville	B.3, B.4, B.5, C.1, C.4, C.5, D.1	- Offrir une prestation de service équitable répondant aux besoins des établissements scolaires et aux capacités du Service de police d'offrir le service - Assurer une présence régulière dans les écoles primaires et secondaires	Écoles primaires - Rencontre des élèves de 6^{ème} année pour les sensibiliser à l'intimidation, violence, toxicomanie et autres - Rencontre de tous les étudiants pour les sensibiliser à la sécurité routière et au respect des brigadiers scolaires - Rencontre des élèves de 5^{ème} année pour les sensibiliser à l'intimidation et autres problématiques Écoles secondaires - Rencontre de tous les élèves du premier cycle pour les sensibiliser à l'intimidation et au taxage - Rencontre sur demande du 2^{ème} cycle sur des thèmes spécifiques Formation du personnel - Consulter le milieu scolaire pour évaluer l'efficacité du	Jan/fév 2005 Sept 2005 Oct/nov 2005 Oct/nov 2005 Déc 2005	- Service de police/Division sécurité communautaire, - Commissions scolaires - Alternatives Outaouais - Autres organismes communautaires au besoin - Brigade scolaire	- Le nombre d'étudiants et de classes rencontrés selon les activités visées - Le nombre de rencontres et visites dans les écoles - Niveau de satisfaction des directions d'école

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projet et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			programme			
2.0 Projet pilote police communautaire - mise en place d'un projet pilote relatif à l'implantation d'une police de type communautaire de niveau III.	B.3, B.4, C.1, C.4, C.5, D.1, D.4, D.5	- Rapprochement entre la police et la communauté - Rapprochement entre la police et ses partenaires (institutions, commissions scolaires, etc.) - Mise en place de l'approche de résolution de problème - Positionnement de la Ville au niveau provincial	- En collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, identification de l'état de situation du service de police concernant l'approche communautaire (identification des pratiques et programmes de prévention existant au Service de police) - Élaboration d'une stratégie et d'un plan d'action en collaboration avec les conseillers du Ministère de la sécurité publique pour l'implantation d'une police communautaire de niveau III	2005	<u>Internes</u> - Service de police - Protection des personnes et des biens - Division sécurité communautaire - Division soutien organisationnel - Bénévoles du Service de police <u>Externes</u> - Ministère de la Sécurité publique - Université de Montréal - École nationale de police du Québec - Association de villages urbains - Institutions de la Ville de Gatineau	- Devenir un modèle au Québec en matière de police communautaire - Taux de satisfaction de la clientèle - Taux de participation des citoyens et des organismes dans ce nouveau modèle de police communautaire
3.0 Technologies de l'information - déploiement des outils technologiques permettant une meilleure efficacité : photographie et	D.5, D.6	- Élimination du rapport de police papier - Soumission électronique et accessibilité immédiate du rapport - Augmentation de la qualité de l'information	- Formation du personnel - Soumission électronique des fichiers	Jan à juin 2005	<u>Internes</u> - Service de police - Comité informatique du Service de police <u>Externes</u> - Service des systèmes	- Accessibilité des photographies via les terminaux véhiculaires - Temps d'appel réduit - Amélioration de la qualité

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projet et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
fiche dactyloscopique système de rapport mobile SALVAC		- Diminution du temps dévoué à la rédaction du cahier SALVAC - Accessibilité aux photographies de prévenus par tous les policiers			d'information - Firme Versaterm - Bureau du substitut du procureur général	- Réduction du taux d'erreur
4.0 Programme - Attirer une nouvelle force - Déploiement de nouveaux outils de recrutement policier par la voie d'une stratégie de marketing direct	C.1, C.5, D.1, D.4, D.5, D.6	- Diminution du nombre de postes en absence longue durée qui ne sont pas remplacés - Diminution du coût en temps supplémentaire à la Division gendarmerie - Mise en place du Plan d'organisation policière de niveau III	- Activités pour mieux connaître la clientèle visée (aspirants policiers) - Réalisation d'un DVD promotionnel de la Ville de Gatineau et de la région avec des partenaires socio-économiques - Réalisation d'un mini-CD faisant la promotion du Service de police - Envois postaux aux finissants et finissantes en techniques policières de partout au Québec - Organisation d'une tournée VIP où les finissants seront invités à venir visiter la ville de Gatineau - Campagne média	Janvier à juin 2005	- Service de police/Division soutien organisationnel - Service des ressources humaines - Service des communications - Corporation du développement économique - Les CEGEP - Emploi-Québec - CHVO - Bowater	- Nombre de postes sans affectations temporaires - Nombre de candidats embauchés - Taux de rétention du personnel dans les 12 premiers mois d'emploi - Diminution du coût en temps supplémentaire à la Division gendarmerie - Nombre d'entrevues réalisées
5.0 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action pour	C.1, C.3, C.4, C.5, D.1	- Réduction de la vitesse dans les quartiers - Améliorer le respect des traverses à	- Campagnes de sensibilisation selon les diverses problématiques - Opérations dirigées	<u>Avril à déc 2005</u> 2005	<u>Internes</u> - Service de police et ses 4 divisions - Module de la protection des	- Réduction du nombre de plaintes des citoyens - Réduction

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projet et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
répondre aux préoccupations des citoyens en matière de sécurité routière		- piétons - Améliorer le respect des stationnements réservés aux personnes en perte de mobilité - Poursuivre les opérations visant les silencieux non conformes - Améliorer le respect de la signalisation routière en général	- Patrouilles dirigées		personnes et des biens (stationnement) - Service des communications - Comité de citoyens bénévoles - Commission de la sécurité publique <u>Externes</u> - SAAQ - Ministère de la Sécurité publique - Société de transport de l'Outaouais	- du nombre d'accidents avec ou sans blessé - Réduction du nombre d'accidents impliquant un piéton
6.0 Phénomène de gang; mettre en œuvre le plan d'action avec nos partenaires internes et régionaux	B.4, B.5, C.1, C.4	- Activités de sensibilisation auprès des jeunes et des parents - Mobiliser les collaborateurs internes et les partenaires externes - Prévenir l'adhésion aux gangs	- Organiser des sessions de formation sur le phénomène - Rencontrer les enseignants et les équipes multidisciplinaires des écoles secondaires afin de les outiller pour dépister les contrevenants - Organiser une campagne de sensibilisation - Référer les jeunes touchés aux ressources d'aide - Effectuer des	2005	- Service de police et ses 4 divisions - CIPTO - Relais des jeunes Gatinois - Alternatives Outaouais - Commission scolaire - L'Antre Hulloise - Centre Jeunesse Outaouais - Autres services municipaux - Ministère de la sécurité publique	- Former 50 intervenants outillés pour travailler auprès de jeunes à risque - Effectuer 5 représentations sur le phénomène - Effectuer 12 rencontres dans les écoles secondaires - Effectuer une campagne qui

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projet et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			opérations dirigées pour mettre fin aux activités des gangs			s'adresse à toute la population - Tenir 15 ateliers pour les jeunes - Augmenter le nombre d'arrestations de jeunes faisant partie d'un gang
7.0 Mise en œuvre d'action concertée pour contrer les problèmes d'incivilité	A.3, C.1, C.4	- Augmentation du sentiment de sécurité des citoyens dans les parcs et endroits publics en général	- Répondre promptement aux signalements des citoyens face aux endroits problématiques - Travailler proactivement en résolution de problème afin de détecter les endroits problématiques et appliquer les modèles reconnus de résolutions de problèmes conformément à l'approche de police communautaire	2005	- Ville de Gatineau - Police et ses 4 divisions - Loisirs, sports, vie communautaire (patrouilleurs de parc) - Comité de citoyens bénévoles - Travaux publics - Communications - Autres organismes communautaires et institutions	- Nombre de plaintes des citoyens - Bilan de l'équipe d'intervention des parcs - Nombre de résolutions de problèmes - Constat d'infraction en matière de réglementation municipale
8.0 Élaboration de plan d'intervention s'appliquant lors de manifestations		- Être en mesure d'intervenir efficacement et rapidement en cas de manifestations	- Formation des policiers de première ligne - Maintien de la formation de l'équipe spécialisée en	2005	- Responsable sécurité civile - Autres services de police - Sûreté du Québec - Police d'Ottawa	- Organiser 4 séances de formation et simulation pour l'Unité de contrôle

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projet et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
S			contrôle de foule - Élaboration d'une directive opérationnelle - Élaboration d'un protocole d'entente avec la Sûreté du Québec		- GRC	de foule - Une séance de formation pour les policiers de première ligne - Une séance de formation conjointe avec d'autres services de police

**7. CENTRES DE SERVICES : AYLMER, HULL,
GATINEAU, BUCKINGHAM -
MASSON-ANGERS**

PLAN D'ACTIVITÉS 2005

Ville de Gatineau

Centres de services : *AYLMER, HULL, GATINEAU, BUCKINGHAM – MASSON-ANGERS*

Personnes responsables : *Gilles Sabourin, Carole Gaboury, Jacques Tremblay, Lucie Poulin, directeurs*

A. Raison d'être des centres de services

Les centres de services favorisent l'accessibilité des citoyens aux différents services municipaux. Ils agissent géographiquement sur les territoires des cinq anciennes villes en tenant compte de leurs caractéristiques démographiques, sociales et économiques différentes.

OBJECTIFS

Les centres de services visent à :

- Offrir aux citoyens, des services de proximité qui correspondent aux attentes; des services de qualité, aux meilleurs coûts
- Dans le respect des différences locales, promouvoir la vision du devenir de la nouvelle Ville de Gatineau
- Favoriser les équipes multidisciplinaires et intersectorielles pour identifier les besoins, les sources de problèmes et proposer des solutions adaptées
- Analyser les résultats et la performance des services rendus par les autres modules
- Faire appliquer les politiques et procédures en vigueur
- Agir à titre d'interface auprès des citoyens, des autres directions et de la Direction générale

B. Services fournis aux clients externes

Obtenir un permis pour ▪ La construction d'un bâtiment ▪ Une clôture ▪ Une piscine ▪ Un foyer ▪ Des rénovations ▪ Permis d'affaires ▪ Une levée de fonds	Faire une demande de travail ou une plainte pour ▪ Des graffitis dans des lieux publics ▪ L'entretien des trottoirs et chaussées ▪ L'éclairage des routes et parcs ▪ La signalisation routière ▪ La cueillette des ordures ménagères ▪ La cueillette des matières recyclables ▪ L'entretien des parcs et des espaces verts publics ▪ L'entretien des arbres sur les voies publiques ▪ Le réseau de distribution d'eau potable ▪ Les réseaux d'égouts, sanitaire et pluvial ▪ L'enlèvement de la neige ▪ Faire couper une chaîne de rue ou un trottoir ▪ L'installation d'un ponceau	Obtenir de l'information concernant ▪ Les minutes des réunions du conseil ▪ Les ordres du jour des réunions du conseil ▪ Les publications municipales ▪ Le zonage ▪ Les exigences de constructions ▪ Tous les règlements municipaux ▪ Des cartes routières de la ville ▪ Les événements spéciaux ▪ Les programmes de loisirs ▪ Les groupes communautaires ▪ Les horaires d'autobus ▪ Les politiques municipales ▪ Les offres d'emplois ▪ Les heures d'ouverture des services de la bibliothèque ▪ La sécurité publique
Effectuer des paiements ▪ Location de salles et d'arénas ▪ Contraventions émises par la Sécurité publique ▪ Taxes municipales ▪ Factures de services municipaux ▪ Permis émis par la Ville ▪ Inscription à des activités de loisirs ▪ Camps de jour	Autres services ▪ Déposer des documents à acheminer à l'Hôtel de ville ▪ Rencontrer un membre du conseil municipal ▪ Accès à la bibliothèque ▪ Déposer une demande d'emploi ▪ Rencontrer un représentant du bureau d'évaluation	Autres services (suite) ▪ Rencontrer un juge à l'assermentation ▪ Rencontrer un percepteur d'amendes ▪ Organisation locale des services aux sinistrés de mesures d'urgence ▪ Aides aux organisations de voisinage ▪ Assister des groupes communautaires dans la préparation de demandes de subventions

C. Principaux enjeux selon l'approche « Forces, faiblesses, possibilités, menaces »

FORCES <u>Internes</u> - Les quatre directions travaillent en collégialité - Les employés des Centres de services sont en général des employés des anciennes Villes - Les directions des Centres de services ont une grande polyvalence d'expertises complémentaires <u>Externes</u> - La population apprécie les services de proximité - Les autres services utilisent ce lien pour faire affaire avec les membres du conseil - La mise en œuvre du CANU procurera un suivi adéquat pour le citoyen	FAIBLESSES <u>Internes</u> - Vulnérabilité – remplacement à court et moyen termes d'un des directeurs - Les employés doivent travailler en utilisant plusieurs systèmes informatiques différents - Plus de difficultés à avoir accès à des ressources spécialisées - Système de requêtes et plaintes inadéquat - Services non uniformisés - Remplacement du personnel de 1re ligne - Tributaire de l'information à recevoir par les différents services - Finaliser l'harmonisation de certains règlements - Résistance au changement apporté par la réorganisation administrative qu'apportera le CANU : - défi d'intégration - défi d'adaptation <u>Externes</u> - Plus de difficultés à avoir accès à des ressources spécialisées pour les citoyens
POSSIBILITÉS <u>Internes</u> - Service d'urbanisme – intégration du personnel - Récupération du personnel du CANU à même les effectifs des divers services <u>Externes</u>	MENACES <u>Internes</u> - Négociation de la nouvelle convention collective des employés cols blancs <u>EXTERNES</u>

D. Activités prioritaires pour l'année 2005

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
1.0 Application politique de gestion de requêtes en matière de circulation et signalisation	C.1, C.3	- Intervention uniformisée sur le territoire et continue	- Mise en place des champs d'intervention - Rattrapage et traitement des plaintes en attente - Suivi constant - Uniformisation des procédures d'intervention	Janv. 2005	- Ingénierie - Circulation - Urbanisme - Travaux publics	- Plaintes par rapport au nombre de plaintes total - Interventions concrètes
2.0 311- Centre d'appels	C5, D.4, D.5	- Un seul numéro pour accéder à tous les services de la Ville - Un outil de suivi pour les requêtes du conseil, des citoyens et de l'administration - Un outil d'analyse d'indicateurs d'efficacité et d'efficience - Améliorer la qualité de l'information demandée comme 1er répondant	- Décision quant à l'échéancier pour implanter le numéro 311. - Acquisition des ressources humaines - Évaluation des tâches du personnel et modifications aux descriptions de tâches - Consultation, module - Dotation - Négociation - Modifier les systèmes téléphoniques et acquisition des équipements de téléphonie - Plan de communication interne et externe	Déc. 2005 Février 2005 Mars 2005 Février 2005 Janvier-avril-juin et septembre 2005	- Fournisseurs de services téléphoniques - Tous les modules et directions de services, consultants - Consultant externe - Systèmes d'information - Communications - Gestion des édifices et électricité - Ressources humaines - Équipe du CANU	- Nombre d'appels par agent

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			- Contrôles sur l'application de la politique d'utilisation des boîtes vocale - Implantation et intégration du logiciel de requêtes et plaintes - Implantation physique des locaux du CANU - Formation des employés - Mise en opération officielle du CANU	Février 2005 Mars 2005 Avril mai juin 2005 Juin 2005		
3.0 Dossier zones d'appels interurbains, CRTC et unification des bottins téléphoniques	C.5	- Pour les citoyens de Gatineau, uniformiser l'ensemble du territoire pour n'avoir qu'une seule zone d'appels sans interurbains	- Demande au CRTC - Demande à Bell Canada en suivis, évaluation des coûts - Plébiscite - Mise en opération - Concertation sur le processus d'unification des bottins téléphoniques - Publication unifiée des bottins	Printemps 2005 Juin 2006 Janvier 2005 Janvier 2006	- Bell Canada - Systèmes d'information - Communications	
4.0 Coordination du stationnement sur rue de nuit – période hivernale	C.1, C.3, D.5	- Augmenter le stationnement sur rue de nuit en période hivernale aux endroits exigus	- Vérifier ce qui se fait ailleurs - Établir les critères - Répertorier les endroits exigus	Hiver 2005	- En support à la Division stationnement	

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
			- Consultation auprès des citoyens - Analyse des impacts - Recommandation au conseil			
5.0 Suivi des projets en cours	D.2, D.4	- Outil permettant de connaître les activités en cours sur le territoire	- S'assurer du respect des échéanciers des projets en cours	En continu	- Tous les modules et directions de services	- Nombre de reports par rapport au nombre de projets
6.0 Utilisation – Surplus de l'ex-ville	D.6	- Investissement dans les infrastructures	- Choix à retenir	Fév. 2005	- Finances et Travaux publics	
7.0 Coordination – caucus locaux - élus - opérationnelle	C.1, C.4, C.5, D.2, D.5	- Élus : meilleure information / préparation des séances du conseil - Opérationnelle : Implication et concertation du personnel cadre dans les différents dossiers / terrains	- Rencontre d'information et d'échange à intervalle régulier sur les activités du secteur	Aux 3 semaines	- Police - Urbanisme - Travaux publics - Loisirs, sports et vie communautaire	
8.0 Qualité – Services de proximité	C.4, C.5, D.2, D.5	- Améliorer le niveau de service - Resserrer les liens entre les Centres	- Revoir la méthode pour desservir les citoyens - Lien hiérarchique inter-services	En continu	- Tous les modules et services	

Priorités	Lien avec le plan stratégique	Résultats visés	Projets et activités	Échéancier	Responsabilités et partenariats	Indicateurs de gestion
		de services et les modules	- Dépôt d'un rapport avec recommandations			
9.0 Résolution des dossiers complexes - élus	D.4, D.5	- Proposer une réponse et/ou une alternative et/ou une solution	- Identifier le problème - Identifier le ou les services concernés - Rencontre inter-services - Proposer des solutions et/ou alternatives	Continu	- Les modules et services concernés par les dossiers	- Nombre de problèmes résolus - Nombre de problèmes des élus
12.0 VTT	A.4, C.1	- Intégrer un lien permanent est-ouest pour les usagers - Éliminer les irritants causés par la délinquance dans ce sport motorisé	- Mandat externe pour tracé - Rencontres et pourparlers avec le MTQ - Regroupement à une même table de concertation de tous les intervenants concernés	Janv. 2005 Avril 2005	- URSLO - MTQ - Associations de VTT - Associations de motoneigistes - Service d'urbanisme	
13.0 Protocoles d'entente avec la municipalité de l'Ange-Gardien	D.1	- Signature de protocoles d'entente liant les deux municipalités	- Rencontres avec la municipalité de l'Ange-Gardien et certains services concernés	Juin 2005	- Sécurité d'incendie - Travaux publics	
14.0 Service d'urbanisme permis / inspection	D.4	- Sous la direction des centres de services	- Intégration des employés	Juin 2005	- Service central d'urbanisme	

LISTE DES ACRONYMES

ACO :	Association de la construction de l'Outaouais	MCCQ :	Ministère de la culture et des communications du Québec
APCHQ :	Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec	MENVIQ :	Ministère de l'environnement du Québec
APSAM :	Association paritaire du secteur des affaires municipales	MTO :	Ministère des transports de l'Ontario
CBRN :	Chimique, bactériologique, radiologique et nucléaire	MTQ :	Ministère des transports du Québec
CCA :	Commission conjointe d'aménagement	OMH :	Office municipal d'habitation
CCN :	Commission de la capitale nationale	OMSC :	Organisation municipale de la sécurité civile
CDEC :	Coopérative de développement économique et communautaire	SAAQ :	Société de l'assurance automobile du Québec
CDEG :	Corporation de développement économique de l'Outaouais	SALVAC :	Système d'analyse des liens de la violence associée aux crimes
CHVO :	Centre hospitalier des vallées de l'Outaouais	SHQ :	Société d'habitation du Québec
CIPTO :	Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais	SPCA :	Société de protection canadienne des animaux
CLD :	Centre local de développement	STO :	Société de transport de l'Outaouais
CPTAQ :	Commission de protection du territoire agricole du Québec	TO :	Tourisme Outaouais
CREO :	Conférence régionale des élus de l'Outaouais	UPA :	Union des producteurs agricoles
CRTC :	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	URLSO :	Unité régionale des loisirs et des sports de l'Outaouais
GRC :	Gendarmerie royale canadienne		
MAMSL :	Ministère des affaires municipales, du sport et du loisir		