

**Plan de gouvernance adopté par  
le conseil de la Ville de Lévis**

**ANNEXE C**

**Extrait**  
Rapport annuel 2009  
Vérificateur général de la Ville de Lévis



Le 18 octobre 2010

Madame Danielle Roy Marinelli  
Mairesse de la Ville de Lévis  
2175, chemin du Fleuve  
Saint-Romuald (Québec) G6W 7W9

Madame la mairesse,

Conformément à l'article 107.13 de la *Loi sur les cités et villes* (L.R.Q., chapitre C-19), j'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel du vérificateur général 2009, pour dépôt au conseil de la Ville de Lévis.

Veillez agréer, Madame la mairesse, l'expression de mes sentiments distingués.

Le vérificateur général de la Ville de Lévis,

A handwritten signature in blue ink that reads "André Matte". The signature is written in a cursive, flowing style.

André Matte, CA

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Lors de la séance ordinaire du 2 février 2009, le conseil a adopté le *Plan de gouvernance de la Ville de Lévis (PGVL)*. Ce plan vise à doter Lévis d'une planification à long terme où se trouvent précisés la mission, la vision, les valeurs organisationnelles, les orientations et les objectifs de développement de la Ville. Ce plan vise aussi à l'implantation d'une véritable culture de performance avantageuse pour la population et favorisant la mobilisation et l'engagement du personnel.

Élaboré en partenariat par les membres du conseil et l'équipe de direction de la Ville, le PGVL a été présenté à tous les membres du personnel et reçu un accueil favorable.



## PLAN DE GOUVERNANCE DE LA VILLE DE LÉVIS

### LA MISSION

**« Offrir une qualité et une diversité de services répondant aux besoins et aux attentes des Lévisiens et des Lévisiennes, tout en respectant notre capacité de payer et les principes du développement durable. »**

Pour répondre à sa mission, la Ville de Lévis doit être à l'affût des besoins de la population et bien saisir les tendances qui s'annoncent dans les domaines environnemental, communautaire, économique, culturel et social. La Ville s'engage ainsi à fournir une qualité de services en misant sur la consolidation et l'amélioration en continu de ces services, une modernisation de sa réglementation et de ses façons de faire, mais également sur une diversité de l'offre au meilleur coût en fonction des besoins de différentes clientèles. La mission de la Ville contribue à affirmer la fierté et le sentiment d'appartenance des Lévisiens et des Lévisiennes envers la nouvelle ville, entre autres par la promotion de la qualité de vie, du mieux-être et de la sécurité de la population. De plus, la mission de la Ville précise que ses actions s'inscrivent dans une perspective de développement durable.

### LA VISION

**« Lévis, ville moderne et proactive, près de sa population, offrant un milieu de vie de grande qualité favorisant l'ouverture, la coopération et l'engagement de sa communauté, et misant sur un juste équilibre entre son dynamisme économique, sa vitalité sociale ainsi que la qualité de son environnement. »**

Au cours de la prochaine décennie, la Ville veut continuer plus que jamais à être à l'avant-garde dans les domaines qui la caractérisent : elle vise donc la recherche constante de nouvelles façons de faire, la solidarité et la mobilisation de sa population de même que la mise en place de façons de faire novatrices pour répondre aux besoins de sa population. Aussi, la Ville compte raffermir et consolider son maillage auprès de ses partenaires, développant ainsi une synergie et des actions concertées des

différents partenaires visant l'augmentation et la diversification de l'offre ainsi que l'efficacité dans la dispensation des services. La Ville entend également poursuivre son développement en misant sur le juste équilibre entre ses préoccupations environnementales, ses ambitions légitimes de développement et le respect de ses valeurs sociales, communautaires et culturelles. Ainsi, la Ville consentira des efforts importants dans le but :

- de poursuivre son processus de réappropriation du fleuve Saint-Laurent et de ses éléments identitaires forts;
- d'intégrer à sa gestion des principes du développement durable;
- de profiter de la présence d'un milieu agricole dynamique et d'une fonction urbaine dont le développement est maîtrisé;
- de miser sur le fait que la Ville est le berceau de la coopération au Québec pour encourager la mise en place d'une culture entrepreneuriale, ce qui lui permettra de se positionner et de rayonner sur le plan régional, national et international;
- de développer davantage son partenariat avec un réseau associatif diversifié, mobilisé et dévoué à la population. Lévis s'assure ainsi d'augmenter la qualité de vie de sa population.

## LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

Les valeurs que nous avons privilégiées sont **un cadre de référence**. Elles campent notre culture organisationnelle et conditionnent **nos actions et nos pratiques de gestion quotidiennes**. Ces valeurs nécessitent l'adhésion de l'ensemble du personnel et des membres du conseil de la Ville. Elles doivent être soutenues par des outils de communication performants et la mobilisation de tous et de toutes afin de garantir la cohérence de nos actions. Il s'agit des cinq valeurs suivantes : **l'esprit d'équipe, le respect, la responsabilisation et l'engagement, le sens de l'initiative et de l'innovation et la performance**.

### L'esprit d'équipe

**Privilégier la réussite de l'équipe en favorisant la poursuite d'objectifs communs**

- Apporte ses opinions lors des discussions;
- Participe aux rencontres d'équipe;
- S'implique activement et déploie les efforts pour faire progresser le travail de l'équipe;
- Encourage et valorise la participation des autres;
- Se rallie au consensus;
- Partage toute l'information requise pour faire progresser l'équipe.

**Faire preuve d'entraide, de collaboration et de solidarité**

- Offre son aide aux membres de son équipe lorsque requis;
- Se montre solidaire des membres de son équipe, tant dans ses succès que dans ses échecs;
- Identifie, privilégie et entretient des collaborations à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation.

### **Manifester une attitude positive**

- Établit et maintient des liens positifs avec ses collègues, ses supérieures et supérieurs;
- Fait montre de tact et de diplomatie dans ses communications;
- Collabore à la résolution de conflits.

## **Le respect**

### **Agir dans le respect de soi et des autres**

- Respecte les différences et fait preuve de considération et de tolérance et à l'égard des opinions et des façons de faire des autres;
- Accepte la critique constructive;
- Évite le dénigrement sous toutes ses formes.

### **Respecter les champs de compétence, les canaux de communication établis et les règles de fonctionnement de l'organisation**

- Respecte les règles de civilité et de politesse;
- Se présente à l'heure aux réunions, respecte les procédures et politiques en vigueur;
- Respecte la ligne hiérarchique pour formuler ses demandes ou pour faire avancer ses dossiers;
- Fait preuve de discrétion et préserve la confidentialité.

### **Donner « l'heure juste »**

- Démontre de la cohérence dans ses paroles et ses gestes;
- Lorsque des comportements irrespectueux sont constatés, refuse d'y consentir et le dénote.

## **La responsabilité et l'engagement**

### **Agir de façon responsable**

- Fait preuve de jugement et prend action dans la mesure de son pouvoir pour faire avancer les choses;
- Assume la responsabilité de ses actions y compris celle de ses erreurs;
- Interpelle ses collègues, ses supérieures et supérieurs et propose des façons de résoudre la situation lorsque des difficultés surviennent dans l'atteinte de ses objectifs;
- Tire profit de ses expériences en démontrant son ouverture à apprendre de celles-ci.

### **Faire preuve de loyauté et d'engagement**

- Adhère aux orientations et aux valeurs organisationnelles et les transpose dans ses actions et décisions quotidiennes;
- Respecte les décisions qui sont prises et y adhère.

## **Le sens de l'initiative et de l'innovation**

### **Faire preuve d'initiative**

- Anticipe les événements et n'attend pas qu'ils surviennent pour prendre action;
- Par son action, influence positivement le cours des événements en prenant des risques calculés;
- Reconnaît le droit à l'erreur.

## Faire preuve d'innovation

- Démontre son ouverture face aux changements, aux idées nouvelles;
- Formule et suggère de nouvelles idées et façons de faire et cherche à les actualiser dans l'action;
- Démontre sa curiosité et son intérêt d'en apprendre davantage pour innover dans son action.

## La performance

### Se centrer sur l'action, l'efficacité et l'efficience

- Déploie les efforts requis pour atteindre les défis, les objectifs organisationnels, et opérationnels (PGVL et objectifs de rendement);
- Propose des solutions efficaces et adaptées pour résoudre promptement les problèmes;
- Se montre soucieux de produire un travail de qualité dans les délais demandés;
- Écoute et consulte ses collègues, ses partenaires et les personnes en autorité;
- Démontre un souci continu d'améliorer son action, les résultats obtenus et les services rendus à la clientèle;
- S'implique activement pour assurer son développement personnel et professionnel au niveau du savoir-faire et du savoir-être.

### *Orientation « communauté »:*

## Développer une ville à dimension humaine

Cette orientation regroupe les préoccupations sociales et communautaires de la Ville. Par sa mission, la Ville consacre d'abord ses efforts à satisfaire les besoins de la population. La Ville doit donc constamment être en mode « écoute » auprès de sa population, adapter l'offre de services en continu et s'assurer que les principes d'équité et d'universalité garantissent des services de qualité aux citoyens et aux citoyennes de tous les âges et de toutes les conditions. De plus, comme organisme responsable, la Ville doit être à l'affût des bouleversements socioéconomiques qui s'opèrent dans la population, implanter une culture prospective afin d'être en mesure de programmer ses interventions pour accueillir les changements qui s'annoncent de façon positive, en s'adaptant progressivement aux changements plutôt que d'attendre et d'être « en réaction » face aux changements.

Pour développer une ville à dimension humaine, des actions porteront sur l'importance de bien évaluer les besoins de la population et d'assurer une bonne adéquation avec les services et équipements existants et d'adapter l'offre en conséquence. Des projets permettront le renforcement de la vie de quartier et de l'appartenance à la « grande ville » tout en favorisant une participation citoyenne. Enfin, la Ville maintiendra des efforts constants afin d'assurer la sécurité de la population sur le plan de la protection incendie, des services de police et de la sécurisation des déplacements.

### Objectif 1.1

Ville à l'écoute de ses citoyens et de ses citoyennes

**Maintenir et parfaire les moyens de communication avec les citoyens et les citoyennes. Mettre en place des mécanismes d'information et de consultation permettant des échanges constants afin de mieux communiquer les décisions de la Ville et de bien saisir les préoccupations de la population.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- les communications avec la population;
- le site Web;
- les comités et les commissions permanentes.

## Objectif 1.2

Équipements et services d'une communauté active

**Connaître et anticiper les besoins et les attentes des citoyens et des citoyennes afin de mettre en place, de maintenir et d'adapter les équipements et les services favorisant le maintien d'une communauté dynamique et en constante évolution.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif concernent différents types d'intervention :

- les arénas;
- les arts et la culture;
- les bibliothèques;
- le milieu communautaire;
- les équipements récréatifs (fonds d'urgence);
- les actions touchant les personnes vivant avec un handicap;
- le logement social;
- les parcs et les terrains de sport (excluant le soccer-football);
- les terrains de soccer-football;
- les bâtiments municipaux utilisés par le public;
- les piscines;
- les plateaux sportifs.

## Objectif 1.3

Appartenance à la grande Ville, vie de quartier et implication citoyenne

**Maintenir et développer le dynamisme des quartiers de la ville, mettre en valeur leurs spécificités et reconnaître leur identité propre. Créer des occasions à saisir permettant aux citoyens et aux citoyennes de s'approprier et de profiter des avantages d'une grande ville, développant ainsi une fierté lévisienne et un sentiment d'appartenance. S'assurer d'une participation et d'une implication des citoyens et des citoyennes à la vie sociale et communautaire de leur quartier et de la ville. Favoriser le maintien et le développement des organismes du milieu et reconnaître leur contribution à l'amélioration de la qualité de vie.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- l'implication citoyenne aux actions de la Ville; de Lévis;
- la « signature » corporative de la Ville, sa symbolique.

## Objectif 1.4

### Ville sécuritaire

**Assurer des services de sécurité publique, de protection contre les sinistres et de prévention garantissant un niveau approprié de sécurité. Améliorer les réseaux de transport afin de permettre des déplacements sécuritaires des personnes et des biens.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- la sécurité civile;
- la sécurité des différents quartiers et l'implication citoyenne;
- la protection incendie;
- la protection publique;
- la sécurité routière;
- la sécurité des zones scolaires;
- l'environnement et les aménagements urbains sécuritaires.

*Orientation « environnement » :*

## Protéger et mettre en valeur notre environnement

Cette orientation regroupe les préoccupations de la Ville quant à la protection de son environnement. Ainsi, les actions de la Ville permettront la protection et la mise en valeur de ses éléments identitaires forts, tant pour ce qui est des paysages que des éléments d'intérêt historique, culturel et écologique, dans un contexte évolutif et responsable tenant compte de l'ensemble des dimensions du développement durable. Le fleuve Saint-Laurent et ses affluents ainsi que les milieux naturels exceptionnels sont reconnus et ils devront être davantage accessibles afin de s'intégrer au quotidien des Lévisiens et des Lévisiennes. La Ville a consenti des sommes importantes pour le maintien et l'amélioration du transport en commun et l'aménagement de voies cyclables et piétonnières. Ces investissements se poursuivront afin d'offrir à la population des modes de transport alternatifs à l'automobile, contribuant ainsi à la diminution des gaz à effet de serre, favorisant l'exercice physique et diminuant les coûts des infrastructures routières.

La Ville doit assumer une gestion responsable de l'eau. La croissance soutenue de la Ville l'oblige à effectuer des mises à niveau importantes de ses infrastructures de traitement de l'eau potable et d'épuration des eaux usées. De plus, la Ville s'est engagée dans la mise en oeuvre de son plan de gestion des matières résiduelles et désire maintenir des actions performantes dans ce domaine. Enfin, sa croissance sera balisée pour permettre l'atteinte des objectifs de consolidation du milieu urbain, de rentabilité des investissements consentis, de valorisation des milieux anciens identitaires et de l'amélioration du cadre bâti.

L'environnement de la Ville, en ce qui concerne tant la protection des ressources que le maintien et l'amélioration d'un cadre de vie exceptionnel pour sa population, sera soutenu par des mesures et une approche visant une utilisation du sol responsable et durable.

## Objectif 2.1

### Milieus identitaires

**Reconnaître, protéger et assurer la mise en valeur des paysages identitaires de Lévis, de son patrimoine et de ses milieux naturels et écologiques. Intégrer le fleuve Saint-Laurent et ses affluents au centre de ces préoccupations.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- le patrimoine archivistique;
- le lieu historique du chantier A.C. Davie;
- les milieux naturels;
- la bordure fluviale et les grands parcs urbains;
- le patrimoine architectural;
- le patrimoine religieux;
- les autres types de patrimoine;
- le paysage.

## Objectif 2.2

### Transport alternatif à l'automobile

**Investir dans le transport en commun, le transport adapté ainsi que dans les voies cyclables et piétonnières afin d'offrir aux Lévisiens et aux Lévisiennes des modes de transport alternatifs et durables à l'automobile et d'améliorer la desserte locale et métropolitaine en transport en commun.**

**Considérer les retombées économiques significatives du transport en commun et promouvoir toute mesure novatrice permettant la consolidation des modes de transport alternatifs à l'automobile.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- le transport en commun;
- les voies cyclables;
- les voies piétonnières.

## Objectif 2.3

### Saine gestion des ressources naturelles

**Assurer une gestion environnementale responsable de la qualité de l'eau, de l'air, du sol et des matières résiduelles. Réduire les sources de pollution afin de garantir la qualité de vie de la population.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- les activités de décontamination;
- les mesures de protection de l'environnement;
- les activités de l'incinérateur;
- la gestion des matières résiduelles;
- le traitement des neiges usées.

## Objectif 2.4

### Occupation du territoire responsable

**Consolider les milieux urbanisés et densifier le territoire. Rentabiliser les investissements publics et privés consentis. S'assurer du maintien et de l'amélioration des espaces urbanisés. S'assurer de l'approvisionnement en eau potable et du traitement des eaux usées afin de répondre aux besoins de croissance de la Ville. Diminuer notre empreinte écologique.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- les infrastructures d'alimentation en eau potable;
- les infrastructures d'épuration des eaux usées;
- les infrastructures d'égout pluvial;
- les infrastructures majeures (aqueduc, égouts, voirie);
- le développement résidentiel;
- les activités de planification et de réglementation;
- la rénovation résidentielle;
- le réseau routier de quartier et la circulation.

*Orientation « économie »*

## Stimuler notre développement économique

Cette orientation porte sur le maintien et l'amélioration du secteur économique de la Ville. L'économie lévisienne repose sur la présence de nombreuses petites et moyennes entreprises (PME) diversifiées, mais également sur de grands employeurs industriels de la pétrochimie et de la construction navale. La Ville peut également s'enorgueillir d'être le berceau de la coopération au Québec et entend saisir les opportunités que représente la présence du Mouvement Desjardins sur son territoire. Ces entreprises sont source de richesse pour la Ville et contribuent à son dynamisme. De plus, le secteur de la recherche est bien implanté, que ce soit dans le réseau de l'enseignement collégial et universitaire ou dans le réseau de la santé. Des efforts seront maintenus pour développer l'Innoparc en collaboration avec le Parc technologique du Québec métropolitain.

La Ville poursuivra ses efforts en matière de développement du tourisme et, à cet effet, elle entend mettre en oeuvre son plan de développement touristique. En vue de soutenir ces activités économiques, le réseau routier lévisien devra être amélioré pour garantir une accessibilité aux établissements d'enseignement, aux commerces et aux industries. Toutes les actions de la Ville en matière de développement économique devront respecter les principes du développement durable.

## Objectif 3.1

### Climat propice au développement économique

**Mettre en place des services et des équipements favorisant la consolidation et la diversification de l'activité économique.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- les activités de promotion;
- les activités de revitalisation des centres-villes;

- le secteur commercial;
- le secteur industriel.

### Objectif 3.2

#### Économie du savoir

**Mettre en place les infrastructures permettant l'accueil et le développement des entreprises de haute technologie et attirer des centres de recherche sur le territoire.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- l'Innoparc;
- Lévis, Ville éducative.

### Objectif 3.3

#### Agriculture et forêt

**Miser sur le potentiel des secteurs agricole et forestier.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- le domaine agricole;
- l'agrotourisme.

### Objectif 3.4

#### Entrepreneuriat et économie sociale

**Développer une culture entrepreneuriale favorisant l'autonomie, la responsabilisation, la créativité et la solidarité du milieu et encourager les entreprises d'économie sociale.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- la récupération et la valorisation;
- les services communautaires et de loisirs.

### Objectif 3.5

#### Tourisme

**Favoriser le développement et la mise au point de produits touristiques qui seront accessibles à l'ensemble de la population et qui contribueront à améliorer la qualité de vie. Consolider la position de la Ville à titre de destination touristique et miser sur son potentiel distinctif (nature, culture et patrimoine), ce qui favorisera ainsi son rayonnement.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- les activités liées au fleuve Saint-Laurent;
- le tourisme d'affaires;
- la mise en oeuvre du plan de développement touristique;
- l'agrotourisme.

### Objectif 3.6

#### Infrastructures de transport

**Construire ou moderniser les infrastructures afin d'assurer l'adéquation aux besoins, de relier les quartiers et de bien desservir les pôles d'activité et d'emploi.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- les infrastructures routières soutenant les activités commerciales et de services;
- les infrastructures routières soutenant les activités industrielles;
- les infrastructures permettant de bien relier les quartiers.

*Orientation « positionnement »*

### Accroître notre positionnement régional et métropolitain

Cette orientation permet à la Ville de raffermir son positionnement sur l'échiquier régional et métropolitain. Historiquement, Lévis a toujours occupé une position stratégique qui lui a permis de développer ses potentiels, notamment par la proximité de la capitale, la présence du fleuve Saint-Laurent et l'arrivée de plusieurs lignes de chemin de fer. Lévis se doit de tirer profit de sa double allégeance, d'une part, à la région de la Chaudière-Appalaches en contribuant au développement de cette région dynamique avec laquelle elle entretient une belle synergie dans plusieurs domaines et, d'autre part, avec la Communauté métropolitaine de Québec pour la réalisation de projets novateurs à caractère urbain et l'élaboration d'un cadre de référence en matière d'aménagement et de développement du territoire. Enfin, la mondialisation offre à la Ville une occasion exceptionnelle à saisir, qui lui permettra des maillages avec des entreprises et des établissements d'autres pays afin d'exporter le savoir-faire lévisien, mais également d'être ouverte à de nouvelles pratiques et d'être branchée sur les tendances qui s'annoncent.

### Objectif 4.1

#### Partenariat

**Développer un partenariat et une coopération avec les institutions et les organismes du milieu afin de favoriser une synergie d'actions concertées aptes à répondre aux besoins des Lévisiens et des Lévisiennes.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- le développement d'activités de partenariat et de coopération;
- la réalisation d'actions concertées.

### Objectif 4.2

#### Positionnement

**Tirer profit de notre double allégeance à la région de la Chaudière-Appalaches et à la Communauté métropolitaine de Québec (CMQ) et établir des partenariats. Miser sur les créneaux économiques forts de tels que la coopération, les assurances et les finances, la santé, l'agroalimentaire, l'énergie ainsi que l'enseignement universitaire, collégial et technique.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- le positionnement à l'échelle métropolitaine, régionale et nationale;
- la mise en valeur de nos créneaux d'excellence.

### Objectif 4.3

L'ouverture sur le monde

**Encourager la participation à des échanges culturels et à des missions d'affaires. Favoriser l'accueil de nouveaux résidents et résidentes venant de l'extérieur de la région et du pays. Encourager le dynamisme et le rayonnement de la communauté lévisienne.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- la diffusion culturelle à rayonnement international;
- la mise en oeuvre d'une politique d'internationalisation.

*Orientation « organisation »*

## Développer notre culture de performance organisationnelle et parfaire notre prestation de services

Cette orientation définit la manière dont la Ville doit agir comme organisation afin de réaliser sa vision, de remplir sa mission, de concrétiser ses orientations et d'atteindre ses objectifs. La Ville doit d'abord parfaire ses connaissances sur les grandes tendances sociodémographiques qui s'annoncent afin d'être en mesure d'accueillir favorablement ces changements. Pour maintenir et accroître son offre de services à la population, la Ville doit encourager les membres de son personnel à mettre à jour leurs connaissances. Elle doit également valoriser les réalisations effectuées et renforcer l'engagement des employés, notamment en favorisant la formation d'équipes de travail motivées. De plus, la Ville doit prévoir le départ à la retraite d'une portion importante de son personnel et envisager la constitution d'une relève. La Ville doit également tenir à jour ses équipements et garantir à son personnel un milieu de travail stimulant. Enfin, la Ville entend mettre en place non seulement des mécanismes de suivi budgétaire et du programme triennal d'immobilisations (PTI) sur un horizon de dix ans, permettant ainsi de mieux anticiper les impacts des décisions prises sur la charge fiscale, mais aussi des mécanismes de surveillance (monitoring) afin de suivre en temps réel l'évolution du Plan de gouvernance.

### Objectif 5.1

Stratégie et prospection... pour s'adapter aux changements

**Élaborer le Plan de gouvernance et mettre en place des outils de gestion et de suivi. Exercer un monitoring sur l'évolution de la Ville, prévoir les tendances lourdes et assurer une veille stratégique.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- les activités de recherche et développement;
- le monitoring du développement, la vigie et le suivi du Plan de gouvernance.

## Objectif 5.2

S'organiser et s'équiper... pour mieux servir

**S'assurer que le personnel possède des méthodes de travail, des outils et des équipements appropriés et s'organise adéquatement pour livrer les meilleurs services à la population. Favoriser la mise en place ou la mise à niveau des façons de faire et le remplacement d'équipements permettant l'amélioration en continu de la prestation de services.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- le suivi et la révision des méthodes de travail;
- les outils et les équipements;
- la machinerie et les véhicules;
- les espaces de services.

## Objectif 5.3

Compétence, performance, engagement et relève... pour mieux servir

**Mettre en place des systèmes d'évaluation de notre performance. Favoriser le développement des compétences et de la performance du personnel. Planifier l'évolution des effectifs dans une perspective de relève. Développer une culture organisationnelle misant sur l'engagement et la responsabilisation du personnel et le travail d'équipe.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- le développement des compétences;
- l'engagement du personnel;
- les performances organisationnelles;
- les performances technologiques;
- la préparation de la relève.

## Objectif 5.4

Qualité de vie au travail... pour mieux servir

**Promouvoir la qualité de vie au travail, notamment par la conciliation travail-famille, par des mécanismes de reconnaissance et par l'approche de prévention en matière de santé et de sécurité au travail.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- les activités de reconnaissance du personnel;
- la conciliation travail-famille.

## Objectif 5.5

Planification financière... pour une stabilisation de la charge fiscale

**Planifier les revenus et les dépenses de la Ville de manière à contrôler et à stabiliser la charge fiscale des contribuables.**

De façon non limitative, les thèmes associés à cet objectif sont les suivants :

- la planification financière;
- l'élaboration d'un cadre de gestion budgétaire comprenant notamment des politiques sur la capitalisation et l'amortissement des dépenses d'immobilisation, la gestion de la dette et des dépenses, la répartition des dépenses d'administration et l'utilisation optimale des outils de financement.