PREMIER PLAN STRATÉGIQUE **DE TERREBONNE**

mobile
durable
citoyenne inclusive
efficiente

2021 - 2025

Terrebonne
Une histoire de vie

INTRODUCTION

Premier Plan stratégique de la Ville de Terrebonne encadrant les décisions de l'administration publique et la prestation de services aux citoyens entre 2021 et 2025.

INTRODUCTION

POURQUOI UN PLAN STRATÉGIQUE?

- Pour nommer les orientations stratégiques à prendre
- Fixer des objectifs clairs
- Déterminer les résultats visés (cibles)
- Assurer le suivi continu de ces orientations

INTRODUCTION

POUR ÉLABORER SON PREMIER PLAN STRATÉGIQUE, LA VILLE A TENU LES CONSULTATIONS *TERREBONNE, D'INSPIRATION CITOYENNE* AU PRINTEMPS 2020, AUPRÈS :

- de ses citoyens
- du milieu des affaires
- des organismes communautaires
- des employés municipaux
- des élus

Le plan stratégique énonce :

> la mission de la Ville

> sa vision

> les enjeux sur lesquels elle compte travailler

> les grandes orientations qu'elle a choisi de prendre pour répondre aux enjeux

> les objectifs à poursuivre, les indicateurs et les cibles servant à mesurer leur atteinte.

Le plan stratégique se décline dans le plan d'affaires des différentes directions.
Les directions se servent des outils de planification, politiques, programmes, etc. pour réaliser leurs projets. Les outils de planification déterminent la nature des chantiers prioritaires retenus. Ces chantiers visent l'amélioration continue des services au citoyen.

MOT DU MAIRE

Notre premier plan stratégique marque d'un nouveau jalon la jeune histoire de notre ville. En donnant la parole aux personnes qui façonnent aujourd'hui Terrebonne, nous avons écouté leurs besoins et saisi les enjeux qui les mobilisent et les rêves qu'ils caressent. Poursuivons ensemble notre développement et créons pour Terrebonne une identité distincte à l'image de sa population.

Marc-André Plante

Marc-André Plante

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La Ville de Terrebonne se dote enfin d'un précieux outil qui devient la pierre angulaire assurant la rigueur et la cohérence des décisions qu'elle prendra dans sa gestion des affaires municipales. Ce premier plan stratégique priorise des projets bien définis, exige une grande agilité et accroît l'efficience des ressources dont elle dispose.

Alain Marcoux

CONSULTATIONS

Consultations essentielles pour entendre et faire écho aux préoccupations du milieu et favoriser la mobilisation de tous et toutes pour réaliser le plan stratégique.

CONSULTATIONS INTERNES POUR :

> dresser un état des lieux et préparer les consultations externes;

> coconstruire la vision de la Ville, valider et prioriser les projets à réaliser.

CONSULTATIONS EXTERNES POUR :

> bien saisir et refléter dans le plan stratégique les enjeux de tous les acteurs du milieu.

PORTRAIT DE LA VILLE DE TERREBONNE

> 10e ville en importance au Québec

4e ville en importance dans la Communauté métropolitaine de Montréal

Population de 111 670 habitants en 2016

Croissance de la population projetée de l'ordre de 14 % de 2016 à 2036

COMMUNAUTÉ

Moyenne d'âge - Terrebonne : **38 ans**

Un des plus hauts taux de jeunes familles au Québec **32 familles**

Revenu moyen par ménage à Terrebonne : **91 296 $**

26 % des résidents du Québec ont obtenu un diplôme universitaire de premier cycle ou supérieur

> **71,1 %** des Terrebonniens travaillent **à l'extérieur de la MRC Les Moulins**

> **9 % de la population** de Terrebonne est **composée d'immigrants**

UN VASTE TERRITOIRE

> SON TERRITOIRE S'ÉTEND AU TOTAL SUR PRÈS DE 160 KM² AVEC UNE LONGUEUR DE 27,8 KM ENTRE SON POINT LE PLUS À L'EST ET SON POINT LE PLUS À L'OUEST.

> **38 % du territoire** terrebonnien était en zone agricole en 2019

> **Près de 8 %** de la superficie totale du territoire représentent des milieux humides

> **Plus de 26 % de la superficie** terrestre du territoire constituent le couvert forestier

> Superficie Parc : **près de 3 km²** en 2020

> Superficie Espace verts municipaux : **plus de 9 km²** en 2020

> En 2020, **140 km** de pistes cyclables à Terrebonne

TERRITOIRE TRÈS BIEN DESSERVI D'UN POINT DE VUE INSTITUTIONNEL

2 campus universitaires décentralisés (UQAM et Université de Montréal)

1 CÉGEP

2 centres de formation professionnelle

5 écoles secondaires

1 vingtaine d'écoles primaires

1 quarantaine de garderies

2 centres de services scolaire francophones

1 centre hospitalier

+ Nombreux centres d'hébergement pour personnes aînées

3 070 entreprises sur le territoire **en 2019**

34 840 emplois sur le territoire **en 2019**

PAGE GLOBALE

1 MISSION

7 PRINCIPES ORGANISATIONNELS

4 CHOIX STRATÉGIQUES

12 AXES DE DÉVELOPPEMENT

27 OBJECTIFS

86 CIBLES

NOS GRANDS AXES EN BREF

- Améliorer les déplacements sur le territoire et vers les autres territoires (OU mobilité durable)
- Aménagement durable du territoire
- Nouvelles infrastructures
- Protection et mise en valeur de la richesse patrimoniale
- Protection des sites naturels et biodiversité
- Implantation d'entreprises génératrices d'emplois
- Favoriser l'inclusion sociale
- Consolider le caractère culturel de la Ville
- Améliorer l'accès aux services
- Faire rayonner la Ville de Terrebonne
- Sentiment de fierté des citoyens
- Améliorer la performance organisationnelle
- Optimiser l'expérience client
- Favoriser la diversité au sein de l'organisation

ACTIFS STRATÉGIQUES

AU DÉBUT DE 2021
LA VILLE DE TERREBONNE :

- offre un milieu de vie de qualité alliant diversité et accessibilité des services aux citoyens;
- bénéficie d'une richesse naturelle et patrimoniale enviable;
- jouit d'une localisation stratégique offrant un fort potentiel de développement économique;
- résulte de la fusion de quatre villes, profite d'un milieu communautaire dynamique et d'un engagement collectif de ses employés et ses citoyens.

MISSION DE LA VILLE DE TERREBONNE

Soucieuse de l'épanouissement de ses citoyens et de leur bien-être, la Ville de Terrebonne s'active à offrir à ceux-ci un milieu de vie harmonieux et durable où les services dispensés répondent à leurs attentes et à leurs besoins.

VISION STRATÉGIQUE

EN 2030, TERREBONNE SERA RECONNUE COMME :

- une organisation engagée dans une démarche d'amélioration continue visant l'efficience dans sa prestation de services aux citoyens;
- un leader en développement urbain durable, en particulier en matière de mobilité, d'aménagement ainsi que de gestion du territoire incluant le patrimoine;
- un milieu de vie qui diversifie et actualise en continu son offre culturelle, sportive, de loisir, commerciale et éducative;
- un milieu socialement inclusif et accueillant qui se traduit par un sentiment d'appartenance à la ville et à son quartier;
- un pôle économique régional majeur sachant favoriser les synergies locales.

PRINCIPES ORGANISATIONNELS

- INTÉGRITÉ ET RIGUEUR
- BIEN-ÊTRE ET SATISFACTION CITOYENNE
- DÉVELOPPEMENT DURABLE
- LEADERSHIP ET PERFORMANCE

NOS CHOIX STRATÉGIQUES

QUATRE ORIENTATIONS RETENUES – 2021-2025

01 TERREBONNE MOBILE

>1 axe
>4 objectifs
>14 cibles

02 TERREBONNE DURABLE

>4 axes
>9 objectifs
>21 cibles

03 TERREBONNE CITOYENNE ET INCLUSIVE

>4 axes
>9 objectifs
>35 cibles

04 TERREBONNE EFFICIENTE

>3 axes
>5 objectifs
>16 cibles

TERREBONNE MOBILE 01

Axe 1.1 : Améliorer les déplacements sur le territoire et vers les autres territoires de la région métropolitaine en opérant un virage marqué vers la mobilité durable (transport actif, transport collectif, réduction de la congestion routière, etc.)

OBJECTIFS

> Encourager le transfert des parts modales et le télétravail des Terrebonniens pour limiter l'accroissement de la congestion routière aux heures de pointe sur les axes névralgiques (autoroutes et routes provinciales).

> Améliorer la desserte en transport collectif entre les pôles territoriaux de la ville et vers les autres territoires de la région métropolitaine.

> S'inscrire dans le mouvement des villes durables en favorisant le développement du parc municipal de véhicules électriques, ainsi que les infrastructures encourageant les citoyens à se doter de ce type de véhicules.

> Travailler de concert avec les instances régionales et provinciales de transport pour améliorer les déplacements sur et en dehors du territoire (transport collectif, covoiturage, etc.)

PLAN STRATÉGIQUE 2021-2025

01

ORIENTATION N°1 - TERREBONNE MOBILE	
Axe 1.1 – Améliorer les déplacements sur le territoire et vers les autres territoires de la région métropolitaine en opérant un virage marqué vers la mobilité durable (transport actif, transport collectif, réduction de la congestion routière, etc.)	
OBJECTIFS	**CIBLES (RÉSULTATS VISÉS)**
Encourager le **transfert des parts modales et le télétravail** des Terrebonniens pour limiter l'accroissement de la congestion routière aux heures de pointe sur les axes névralgiques (autoroutes et routes provinciales)	> Réaliser une enquête origine-destination d'ici 2022 pour acquérir des connaissances plus fines sur les déplacements des Terrebonniens (options de desserte des quartiers, déplacements produits et attirés par quartier, etc.) > À compter de 2023, identifier des cibles de réduction des déplacements produits et attirés en période de pointe matinale et l'après-midi
	> Faire des représentations pour le développement de solutions alternatives contribuant à la réduction de la part modale de l'automobile d'ici 2025 (cible de réduction à déterminer lors de la publication du plan stratégique de développement de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM)
	> D'ici 2022, mettre en place des éléments appuyant la fluidité des déplacements aux endroits névralgiques (exemple : 2 feux de circulation contrôlables à distance par année, stationnement intelligent indiquant en temps réel les places disponibles, assistance intelligente repérant les accidents, etc.)
	> Réaliser, d'ici 3 à 5 ans, le réseau structurant cyclable du plan directeur de mobilité durable
	> Adopter une politique de télétravail en 2021

PLAN STRATÉGIQUE 01

ORIENTATION N° 1 - TERREBONNE MOBILE	
Axe 1.1 – Améliorer les déplacements sur le territoire et vers les autres territoires de la région métropolitaine en opérant un virage marqué vers la mobilité durable (transport actif, transport collectif, réduction de la congestion routière, etc.)	
OBJECTIFS	**CIBLES (RÉSULTATS VISÉS)**
	> Intégrer des horaires flexibles dans les conditions de travail à l'occasion de chaque négociation
	> D'ici 2024, favoriser l'émergence de structures de télétravail publiques (bibliothèques, etc.) ou privées pour les citoyens (coopératives, entreprises privées, etc.)
	> D'ici 2025, augmenter de 10 % le nombre d'emplois sur le territoire de Terrebonne
> Améliorer la desserte en **transport collectif** entre les pôles territoriaux de la ville et vers les autres territoires de la région métropolitaine	> D'ici 2025, mettre en place au moins une mesure incitative ou une option de desserte plus performante (temps) que la voiture pour les pôles générateurs de déplacements
> S'inscrire dans le mouvement des villes durables en favorisant le développement du parc municipal de **véhicules électriques**, ainsi que les infrastructures encourageant les citoyens à se doter de ce type de véhicules	> D'ici 2025, compter cinq fois plus de bornes de recharge installées dans les domaines commercial et institutionnel
	> Dès 2021, remplacer un véhicule léger sur deux par un véhicule électrique ou hybride
> Travailler de concert avec les **instances régionales et provinciales de transport** pour améliorer les déplacements sur et en dehors du territoire (transport collectif, covoiturage, etc.)	> Dans le cadre du projet de Réseau métropolitain de voies réservées, faire des représentations pour la mise en place en 2025 de corridors exclusifs pour le transport collectif et l'autopartage sur l'axe Laurier-Gascon-Moody-A 25 et sur l'A640 entre Terrebonne et Bois-des-Filion
	> D'ici 2025, conclure une entente avec l'ARTM pour la mise en place d'un transport collectif intra-urbain

EXEMPLES DE PROJETS STRATÉGIQUES

> Élaboration et réalisation du plan d'action 2021-2025 sur la mobilité durable qui tient compte du développement actuel et futur de la ville

> Réalisation d'une enquête exhaustive origine-destination

> Réalisation d'un plan d'affaires pour la mise en place d'un projet de transport collectif intra-urbain

> Mise en place de corridors exclusifs pour le transport collectif et l'autopartage sur l'axe Laurier-Gascon-Moody-A 25 et sur l'A640 entre Terrebonne et Bois-des-Filion

> Aménagement de la piste cyclable sur la Côté Terrebonne

TERREBONNE DURABLE 02

Axe 2.1 : Planifier un aménagement durable du territoire

OBJECTIFS

> Encadrer et concentrer le développement urbain sur des secteurs de développement et de requalification.

> S'inscrire dans le mouvement des villes durables en assurant la mise en oeuvre de la Politique de développement durable adoptée en janvier 2020.

> Sensibiliser la population aux enjeux du développement durable et adapter la réglementation municipale pour favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables.

Axe 2.2 : Planifier les besoins en infrastructures et investir dans des solutions novatrices (aqueducs, égouts, réseaux routiers, immeubles, technologies de l'information)

OBJECTIFS

> Assurer la pérennité des infrastructures par leur mise aux normes et leur réfection.

> Se doter de nouvelles infrastructures.

Axe 2.3 : Protéger et mettre en valeur la richesse patrimoniale (naturelle, architecturale, historique, etc.)

OBJECTIFS

> Accroître les initiatives de protection et de mise en valeur des sites naturels d'intérêt et leur biodiversité ainsi que les sites historiques d'intérêt et les bâtiments patrimoniaux d'intérêt.

> Mettre en valeur certains sites d'intérêt pour faciliter leur contemplation, leur accès ou leur fréquentation (accès public à la rivière, ski de fond, sites patrimoniaux).

Axe 2.4 : Stimuler la croissance de secteurs économiques clés et la création d'emplois sur le territoire

OBJECTIFS

> Favoriser l'implantation d'entreprises génératrices d'emplois ayant un impact positif sur le développement durable.

> Accompagner les entreprises dans leur projet d'agrandissement ou de délocalisation vers notre territoire dans le respect des normes environnementales.

PLAN STRATÉGIQUE 02

ORIENTATION N° 2 - TERREBONNE DURABLE	
Axe 2.1 – Planifier un aménagement durable du territoire	
OBJECTIFS	**CIBLES (RÉSULTATS VISÉS)**
> **Encadrer et concentrer** le développement urbain sur des secteurs de développement et de requalification	> Atteindre, les cibles fixées par la CMM dans le Plan métropolitain d'aménagement et de développement (PMAD), à savoir 20 log./ha pour la MRC Les Moulins de 2017 à 2021 et 22 log./ha entre 2022 et 2026 > D'ici 2022, avoir identifié un secteur à haut potentiel de requalification
> S'inscrire dans le mouvement des villes durables en assurant la mise en œuvre de la **Politique de développement durable** adoptée en janvier 2020	> Mettre en œuvre un premier plan d'action dès 2021 > Avoir complété la mise en œuvre du premier plan d'action en 2025
> Sensibiliser la population aux enjeux du développement durable et **adapter la réglementation municipale** pour favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables	> D'ici 2025, avoir modifié la réglementation favorisant des pratiques immobilières écoresponsables et informé la population (toits blancs, bornes de recharge pour véhicules électriques, matériaux, rétention d'eaux pluviales et récupération de celles-ci)
	> Réduire de 70 % le nombre de débordement des stations de pompage
Axe 2.2 - Planifier les besoins en infrastructures et investir dans des solutions novatrices (aqueducs, égouts, réseaux routiers, immeubles, technologies de l'information)	
> Assurer la **pérennité des infrastructures** par leur mise aux normes et leur réfection	> Élaborer et mettre en œuvre des plans directeurs des infrastructures municipales (déploiement des infrastructures, gestion des débordements, égouts et aqueducs, voirie) *Chaque plan directeur devra indiquer les phases de déploiement et les cibles précises*
> Se doter de **nouvelles infrastructures**	> D'ici 2022, établir les seuils à atteindre pour maintenir le service (accroissement de la population, augmentation de la fréquence d'usage, etc.)

PLAN STRATÉGIQUE 02

ORIENTATION N° 2 - TERREBONNE DURABLE	
Axe 2.3 – Protéger et mettre en valeur la richesse patrimoniale (naturelle, architecturale, historique, etc.)	
OBJECTIFS	**CIBLES (RÉSULTATS VISÉS)**
> Accroître les initiatives de **protection et de mise en valeur** des sites naturels d'intérêt et leur biodiversité ainsi que les sites historiques d'intérêt et les bâtiments patrimoniaux d'intérêt	> Contribuer à l'objectif de protéger 17 % du territoire du grand Montréal (qui est actuellement de 10 %) en identifiant de nouveaux sites d'acquisition
	> Maintenir la proportion de canopée sur le territoire en tenant compte du développement
	> D'ici 2022, mettre en place un programme municipal de rénovation de bâtiments patrimoniaux
> Mettre en valeur certains **sites d'intérêt** pour faciliter leur contemplation, leur accès ou leur fréquentation (accès public à la rivière, ski de fond, sites patrimoniaux)	> Promouvoir l'ensemble des sites accessibles
	> D'ici 2022, identifier les sites à aménager et à rendre accessibles
	> D'ici 2025, rendre accessible un site (ou une partie significative) par année
	> D'ici 2030, avoir complété la mise en œuvre du Plan directeur d'accessibilité et d'aménagement du Corridor de biodiversité

PLAN STRATÉGIQUE 02

ORIENTATION N° 2 - TERREBONNE DURABLE	
Axe 2.4 – Stimuler la croissance de secteurs économiques clés et la création d'emplois sur le territoire	
OBJECTIFS	**CIBLES (RÉSULTATS VISÉS)**
> Favoriser **l'implantation d'entreprises** génératrices d'emplois ayant un impact positif sur le développement durable	> D'ici 2022, établir un portrait précis des 7 parcs industriels de Terrebonne et de leur évolution au cours des 5 dernières années > De 2021 à 2031, déployer le parc industriel Lachenaie Est
	> Entre 2022 et 2025, soutenir l'implantation annuelle de 6 nouvelles entreprises, générant chacune au moins 90 emplois, dans le parc industriel Lachenaie Est
	> D'ici 2025, augmenter de 10 % le nombre d'emplois disponibles sur le territoire de Terrebonne
> **Accompagner les entreprises** dans leur projet d'agrandissement ou de délocalisation vers notre territoire dans le respect des normes environnementales	> D'ici 2022, établir la typologie > Nombre d'entreprises accompagnées annuellement à définir une fois la typologie déterminée

EXEMPLES DE PROJETS STRATÉGIQUES

- PPU centre-ville
- Mise en œuvre des actions découlant du plan de gestion des débordements, de déploiement des infrastructures, égouts, aqueducs et voirie :
  - Construction, prolongation, réhabilitation des égouts et aqueducs
  - Réfection et reconstruction des ouvrages de voirie (chaussées et trottoirs)
- Développement du pôle de la Croisée urbaine
- Plan d'aménagement et de mise en valeur d'entretien et de sauvegarde du Corridor de biodiversité
- Programme de développement de la canopée
- Développement d'écocentres
- Valorisation des matières organiques et biométhanisation
- Réalisation d'une étude de faisabilité pour la création d'un nouveau parc industriel ou une zone d'affaires

TERREBONNE CITOYENNE ET INCLUSIVE

03

Axe 3.1 : Favoriser l'inclusion sociale

OBJECTIFS

> Élaborer la politique de développement social afin de réduire les inégalités sociales, d'améliorer les conditions de vie et de favoriser l'inclusion et l'engagement citoyen.

> Soutenir le développement de l'offre d'activités et de services proposés par les partenaires associatifs.

> Développer les conditions favorisant l'accès aux logements abordables, sociaux et étudiants sur le territoire.

Axe 3.2 : Consolider le caractère culturel de la Ville de Terrebonne

OBJECTIFS

> Atteindre les normes minimales en matière de services bibliothéconomiques et en ce qui concerne la superficie de l'espace bibliothèque.

> Accroître le rayonnement culturel de Terrebonne, dans Lanaudière et dans les Laurentides.

TERREBONNE CITOYENNE ET INCLUSIVE

03

Axe 3.3 : Améliorer l'accès aux services pour les citoyens

OBJECTIFS

> Favoriser l'accès à l'information pour l'ensemble de la population (usage du numérique, limitations physiques, etc.).

> Centraliser la prise en charge multicanale des contacts citoyens.

Axe 3.4 : Cultiver le sentiment d'appartenance et de fierté des citoyens à la ville et à leur quartier

OBJECTIFS

> Accroître l'offre de programmes, d'activités et d'événements aux citoyens.

> Uniformiser et systématiser le processus de consultation et de participation citoyenne.

PLAN STRATÉGIQUE 03

ORIENTATION N° 3 - TERREBONNE CITOYENNE ET INCLUSIVE	
Axe 3.1 – Favoriser l'inclusion sociale	
OBJECTIFS	**CIBLES (RÉSULTATS VISÉS)**
> Élaborer la politique de développement social afin de réduire les inégalités sociales, d'améliorer les conditions de vie et de favoriser l'inclusion et l'engagement citoyen	> D'ici 2022, adopter le plan d'action > Définir la cible pour chaque année en fonction du plan d'action élaboré
	> D'ici 2022, développer un programme de soutien aux initiatives émanant du milieu
	> D'ici 2025, accroître et diversifier les partenaires associatifs et intersectoriels
> Soutenir le développement de l'offre d'activités et de services proposés par les partenaires associatifs	> D'ici 2021, avoir complété la transition et l'adaptation des outils suivant l'adoption du cadre de référence en matière d'admissibilité et soutien à la vie associative
	> D'ici 2021, avoir signé des protocoles d'entente avec les organismes mandataires > D'ici 2022, mettre en place un mécanisme permettant de mesurer en temps réel le soutien non financier accordé aux organismes > D'ici 2023, élaborer une formule de soutien en fonction de la superficie du territoire couvert ou du nombre de personnes bénéficiaires et ciblées
> Développer les conditions favorisant l'accès aux logements abordables, sociaux et étudiants sur le territoire	> D'ici 2023, identifier des emplacements pertinents sur le territoire et compiler les données préliminaires contribuant à les qualifier à cette fin
	> D'ici 2023, identifier et qualifier l'évolution du parc de logements abordables, sociaux et étudiants sur le territoire > D'ici 2025, maintenir la proportion du nombre de logements sociaux > D'ici 2031, faire des représentations permettant d'augmenter la proportion de logements abordables et sociaux sur le territoire (actuellement 6,4 %)

PLAN STRATÉGIQUE 03

ORIENTATION N° 3 - TERREBONNE CITOYENNE ET INCLUSIVE	
Axe 3.2 – Consolider le caractère culturel de la ville de Terrebonne	
OBJECTIFS	**CIBLES (RÉSULTATS VISÉS)**
> Atteindre les normes minimales en matière de services bibliothéconomiques et en ce qui concerne la superficie de l'espace bibliothèque	> D'ici 2025, doubler la superficie de l'espace bibliothèque > Doubler le nombre de places assises et de postes informatiques > Doubler le nombre d'espaces d'animation, d'exposition et thématiques > Offrir des espaces d'accueil et de commodité dans chaque bibliothèque : vestiaires, salons d'allaitement, etc.
> Accroître le rayonnement culturel de Terrebonne, dans Lanaudière et dans les Laurentides	> D'ici 2022, quantifier et qualifier l'offre culturelle actuelle, notamment celle de portée régionale > D'ici 2025, augmenter le nombre d'activités ou de manifestations culturelles
	> D'ici 2023, intégrer systématiquement une revue de presse aux bilans des activités et événements culturels > D'ici 2023, augmenter la visibilité média des activités et des manifestations culturelles

PLAN STRATÉGIQUE 03

ORIENTATION N° 3 - TERREBONNE CITOYENNE ET INCLUSIVE	
Axe 3.3 : Améliorer l'accès aux services pour les citoyens	
OBJECTIFS	**CIBLES (RÉSULTATS VISÉS)**
> Favoriser l'accès à l'information pour l'ensemble de la population (usage du numérique, limitations physiques, etc.)	> D'ici 2025, augmenter de façon soutenue la satisfaction > D'ici 2025, augmenter le nombre de personnes très satisfaites
	> Voir à ce que : > 50 % des formulaires soient électroniques et transactionnels en 2022 > 75 % des formulaires soient électroniques et transactionnels en 2024 > 100 % de tous les formulaires en ligne soient liés aux systèmes internes de la Ville en 2025
Centraliser la prise en charge multicanale des contacts citoyens	> D'ici 2023, améliorer le niveau de service : > 60 % des appels reçus pris en charge en moins de 45 secondes > 85 % des courriels en 48 h ouvrables > réseaux sociaux en 24 h ouvrables > téléphonie : uniformiser le niveau de services à travers toutes les directions
	> D'ici 2025, améliorer le niveau de service : > 80 % des appels reçus pris en charge en moins de 20 secondes > 85 % des courriels en 24 h ouvrables > réseaux sociaux en 12 h ouvrables > IRC > 50 % en moyenne

PLAN STRATÉGIQUE 03

ORIENTATION N° 3 - TERREBONNE CITOYENNE ET INCLUSIVE	
Axe 3.4 Cultiver le sentiment d'appartenance et de fierté des citoyens à la ville et à leur quartier	
OBJECTIFS	**CIBLES (RÉSULTATS VISÉS)**
> Accroître l'offre de programmes, d'activités et d'événements aux citoyens	> Accroître de façon soutenue le nombre de participants aux activités et événements, en tenant compte des mesures sanitaires en vigueur
> Uniformiser et systématiser le processus de consultation et de participation citoyenne	> D'ici 2022, élaborer et mettre en place un nouveau processus de consultation et de participation

EXEMPLES DE PROJETS STRATÉGIQUES

- Refonte du programme de soutien financier aux organismes
- Politique d'habitation
- Fêtes du 350e
- Développement d'un portail citoyen et organisme
- Formulaires interactifs de plaintes et requêtes en ligne sur le site Web de la Ville (dans le cadre du projet de refonte du site Web et du projet de requête citoyenne)
- Processus de demande d'accès à l'information entièrement en ligne (enjeu d'identification du demandeur) Développement d'un portail citoyen
- Implantation d'un système de gestion de la relation client (CRM)
- Mise en ligne de l'ensemble de la documentation en soutien à la prise de décision (sommaires décisionnels) avant la séance du conseil municipal
- Planification de pôles sociaux

TERREBONNE EFFICIENTE 04

Axe 4.1 : Améliorer de façon continue la performance organisationnelle

OBJECTIFS

> Assurer le développement professionnel et la formation continue des employés.

> Accroître la mobilisation des employés.

> Habiliter l'équipe municipale à l'amélioration continue.

Axe 4.2 : Optimiser l'expérience client

OBJECTIF

> Bonifier, en s'inspirant du concept de ville intelligente, la qualité et la pertinence des services rendus aux citoyens.

Axe 4.3 : Favoriser, soutenir et accroître la diversité au sein de l'organisation

OBJECTIF

> Favoriser le développement d'une culture inclusive axé sur la diversité en emploi en augmentant le taux de représentativité dans les groupes visés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

PLAN STRATÉGIQUE 04

ORIENTATION N°4 - TERREBONNE EFFICIENTE	
Axe 4.1 - Améliorer de façon continue la performance organisationnelle	
OBJECTIFS	**CIBLES (RÉSULTATS VISÉS)**
> Assurer le développement professionnel et la formation continue des employés	> Entre 2021 et 2025, offrir la formation permettant d'assurer un plus grand niveau d'expertise et de polyvalence, notamment pour les personnes qui occupent des postes-clés ou ceux pouvant en assumer la relève. > D'ici 2025, doubler la part de la masse salariale consacrée à la formation
	> Augmenter de 50 % le nombre de jours de formation par personne par année.
> Accroître la mobilisation des employés	> En 2021, fixer des objectifs de performance et développer le plan d'action pour chacune des directions > En 2022, accroître le taux de mobilisation de 5 %
	> Diminuer de 5 % le taux d'accident de travail avec ou sans perte de temps par rapport à la dernière mesure > D'ici 2023, diminuer de 10 % le taux d'accident de travail avec ou sans perte de temps par rapport à la dernière mesure > D'ici 2025, diminuer de 15 % le taux d'accident de travail avec ou sans perte de temps par rapport à la dernière mesure
> Habiliter l'équipe municipale à l'amélioration continue	> D'ici 2023, former les employés, qui en auront l'utilité, en gestion de projet et aux principes d'amélioration continue

Axe 4.2 – Optimiser l'expérience client	
> Bonifier, en s'inspirant du concept de ville intelligente, la qualité et la pertinence des services rendus aux citoyens	> D'ici 2023, mettre en place un système de suivi en temps réel des demandes des citoyens > D'ici 2022, mettre en place un système d'inscription en ligne pour tous les plateaux gratuits
	> D'ici 2024, mettre en place des projets d'interconnexion permettant d'optimiser l'expérience client dans certaines sphères municipales (exemples : collecte de déchet, déneigement, fluidité des déplacements, feux de circulation, fermeture d'installations, annulation d'activités, etc.)

PLAN STRATÉGIQUE 04

ORIENTATION N°4 - TERREBONNE EFFICIENTE	
Axe 4.3 – Favoriser, soutenir et accroître la diversité au sein de l'organisation	
OBJECTIFS	**CIBLES (RÉSULTATS VISÉS)**
> Favoriser le développement d'une culture inclusive axé sur la diversité en emploi en augmentant le taux de représentativité dans les groupes visés par la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*	> Entre 2021 et 2025, développer des outils de formation et de sensibilisation sur la diversité en emploi > D'ici 2022, offrir un programme de formation à l'ensemble de nos gestionnaires sur la diversité en emploi > D'ici 2025, offrir un programme de formation à l'ensemble des employés sur la diversité en emploi
	> D'ici 2022, atteindre les objectifs poursuivis du Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE) déposé en octobre 2020 à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ)

EXEMPLES DE PROJETS STRATÉGIQUES

> Conception et mise en œuvre de différents plans, programmes en matière de développement des compétences

> Implantation d'un logiciel de type LMS (système de gestion de la formation)

> Processus d'évaluation neutre du taux de mobilisation, par groupe cible (réalisé par une firme externe)

> Implantation de l'Internet des objets dans les sphères de la vie municipale

> Instauration d'un programme de stagiaires de différents programmes professionnels afin de favoriser le recrutement à la Ville (ex. : DEP en secrétariat, etc.)

> Participation de différents groupes d'employés de la Ville aux activités des communautés culturelles afin de valoriser le travail au sein des communautés

mobile

durable

citoyenne inclusive

efficiente