

Communications (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2020 - juin 2021													
Organisationnels													
Piliers	Objectifs du Bureau	Service	Division	Nom du service	Service auxiliaire	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2020-2021	Cible atteinte 2019-2020	Cible atteinte 2018-2019	Résultats/commentaires
Gouvernance	Informer proactivement les résidents pour améliorer la transparence.	Communications corporatives	Communications corporatives	Relations publiques	Relations avec les médias	Médias	Il s'agit de l'activité qui consiste à gérer la communication entre l'organisme et ses publics cibles.	Citoyens informés	<ul style="list-style-type: none"> • Accusé de réception des demandes des médias en moins d'une heure. • Cible : moins de sept plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté 	100 %	Oui	Oui	Aucune plainte n'a été déposée.
						Médias			<ul style="list-style-type: none"> • Le bureau de presse et la Ville consentent à donner des entrevues (en fixant la date et l'heure) dans le délai de cinq heures de la demande. • Cible : moins de 10 plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté 	100 %	Oui	Oui	Aucune plainte n'a été déposée.
						Médias			<ul style="list-style-type: none"> • On donne suite aux demandes des médias dans la langue officielle de prédilection. • Cible : moins de cinq plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté 	100 %	Oui	Oui	Aucune plainte n'a été déposée.
					Information du public	Citoyens	Amélioration de l'information des citoyens sur les services de la Ville	Citoyens informés	<ul style="list-style-type: none"> • Information donnée aux citoyens sur les différents services de la Ville • Cible : deux par mois 	100 %	Oui	Non	Résultats réels : 53
					Réseaux sociaux	Citoyens	Il s'agit de l'activité qui consiste à gérer la communication entre l'organisme et ses publics cibles.	Citoyens informés	<ul style="list-style-type: none"> • Accusé de réception des questions posées sur les réseaux sociaux dans le délai de cinq heures. • Cible : moins de 10 plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté • Remarque : On répond aux questions dans le délai d'un jour ouvrable (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30). 	100 %	Oui	Oui	Les observations internes ont permis de relever cinq cas dans lesquels on n'avait pas répondu aux demandes dans un délai suffisant parce qu'on attendait l'information des autres bureaux ou à cause du nombre considérable de questions et de commentaires selon lesquels les cibles n'ont pas été atteintes.
Culture	Améliorer les services bilingues dans la municipalité.	Communications corporatives	Communications corporatives	Soutien des langues officielles	Langues officielles	Citoyens	S'assurer que tous les documents et communiqués destinés à un public cible externe sont rédigés en français et en anglais.	Respect des politiques et des lois	La Politique sur les langues officielles est revue tous les cinq ans.	Oui	Oui	Oui	La nouvelle politique a été adoptée à l'automne de 2018.
									<ul style="list-style-type: none"> • Publier dans les deux langues officielles les documents destinés aux publics cibles externes. • Cible : moins de cinq plaintes par an sur les langues officielles 	Oui	Oui	Oui	Quatre plaintes ont été déposées et traitées dans le cadre du processus voulu.
Gouvernance	Faire participer les résidents au processus décisionnel.			Consultation publique	Participation du public	Citoyens	Occasions permettant au public de participer aux décisions à prendre au niveau des quartiers ou de la municipalité	Consultation/participation	Plan de consultation publique à mettre au point	Oui	Oui	Oui	Onze (11) projets ont été activés sur la plateforme entre juin 2020 et juin 2021.