

## Communications (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2022 à juin 2023

### Services organisationnels

Piliers	Description	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2022-2023	Cible atteinte 2021-2022	Cible atteinte 2020-2021	Résultats/commentaire
Gouvernance	Informer proactivement les résidents pour améliorer la transparence.	Communications	Communications	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"> <li>• Accusé de réception des demandes des médias en moins d'une heure.</li> <li>• Cible : moins de sept plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté</li> </ul>	100%	100%	100%	Aucune plainte n'a été déposée.
						Médias			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Cible : moins de 10 plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté</li> </ul>	100%	100%	100%	Aucune plainte n'a été déposée.
						Médias			<ul style="list-style-type: none"> <li>• On donne suite aux demandes des médias dans la langue officielle de prédilection.</li> <li>• Cible : moins de cinq plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté</li> </ul>	100%	100%	100%	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"> <li>• Information donnée aux citoyens sur les différents services de la Ville</li> <li>• Cible : deux par mois</li> </ul>	100%	100%	100%	À l'heure actuelle : 76. Nous disposons également d'outils proactifs auxquels les résidents peuvent accéder à leur gré, ce qui diminue le besoin de renseignements éducatifs de base (p. ex., carte des Projets d'infrastructure, la carte du Plaisir en plein air, les formulaires Signaler un problème et Signalez une infraction).
					Médias 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"> <li>• Accusé de réception des questions posées sur les réseaux sociaux dans le délai de cinq heures.</li> <li>• Cible : moins de 10 plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté</li> <li>• Remarque : On répond aux questions dans le délai d'un jour ouvrable (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30).</li> </ul>	100%	100%	100%	Selon des observations internes, il y a quatre cas où une réponse n'a pas été fournie dans le délai établi parce que nous attendions des renseignements d'autres bureaux, en raison du volume élevé de questions/commentaires ou parce que la question ne relevait pas des attentes que nous avons communiquées et n'a pas été jugée urgente.
Culture	Améliorer les services bilingues dans la municipalité.	Communications	Communications	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 Politique a d'abord été examinée par l'équipe des Communications, mais elle devra faire l'objet d'un examen approfondi de concert avec les gouvernements provincial et fédéral, qui ont déjà procédé à leur exercice et à la révision de leurs politiques.
						Citoyens			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publier dans les deux langues officielles les documents destinés aux publics cibles externes.</li> <li>• Cible : moins de cinq plaintes par an sur les langues officielles</li> </ul>	Oui	Non	Oui	Aucune plainte n'a été déposée.
Gouvernance	Faire participer les résidents au processus décisionnel.			Consultation publique	Consultation publique	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	Neuf projets ont été activés sur la plateforme entre juin 2022 et juin 2023.