

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

2020-2024







TABLE DES MATIÈRES

Mot du maire.....	5
Mot du directeur général	7
Portrait de la Ville de Thetford Mines.....	9
Forces, défis, opportunités et menaces	22
Mise en contexte	27
Mission	28
Vision	29
Valeurs de l'organisation	30
Orientations stratégiques et objectifs.....	31

Ce document a été publié en janvier 2020 par la Ville de Thetford Mines

Conception : Division des communications

Contenu : Service des ressources humaines



CONSEIL MUNICIPAL 2017-2021

Marc-Alexandre Brousseau | Maire

Josée Perreault | District 1

Michel Verreault | District 2

Adam Patry | District 3

Yvan Corriveau | District 4

Jean-François Delisle | District 5

Hélène Martin | District 6

Yves Bergeron | District 7

Lise Delisle | District 8

MOT DU MAIRE

Les dernières années ont su apporter un vent de changement à Thetford Mines. Une nouvelle image, stimulante, fait renaître la ville, et ce, tout en couleur. À la suite du précieux partage de suggestions et d'opinions des citoyens, nous avons réfléchi au positionnement de la Ville quant à sa mission, sa vision ainsi que ses valeurs. Je suis donc fier aujourd'hui de vous présenter notre planification stratégique pour les cinq prochaines années. Cette démarche, qui était essentielle, nous a permis d'identifier des objectifs précis et réels afin de développer ensemble l'avenir de Thetford. Notre réflexion nous a donc menés à cibler les trois grands axes principaux de la nouvelle Ville de Thetford Mines. **Thetford stimulante, performante et accessible.**

Thetford est stimulante ! Nous continuerons d'encourager la réalisation de projets innovants et contribuerons sans relâche au rayonnement de la ville. J'ai à cœur l'implantation de nouvelles entreprises et le soutien de celles déjà établies.

Thetford est performante ! Nous ajusterons nos services en fonction des besoins des citoyens. Nous miserons sur l'efficacité d'une saine gestion afin de faire face aux différents défis.

Thetford est accessible ! Je suis plus qu'heureux de constater à quel point notre ville est accueillante. Nous développerons davantage de stratégies afin de faciliter l'accessibilité aux différents services pour que tous puissent en bénéficier.

En finissant, je remercie tous les gens qui ont participé de près ou de loin à cette démarche importante pour l'avenir de notre ville. Grâce à vous, nous ne cesserons jamais de nous améliorer.

Bonne lecture !





ÉQUIPE DE DIRECTION

Annie Bernard | Ressources humaines

Michel Dodier | Sûreté municipale

Edith Girard | Greffe

Jean-Philippe Grenier | Loisirs et culture

Byanca Groleau | Affaires juridiques

Olivier Grondin | Direction générale

Alexandre Meilleur, ing. | Travaux publics, génie et environnement

Sylvain Tremblay | Finances

Gina Turgeon | Urbanisme

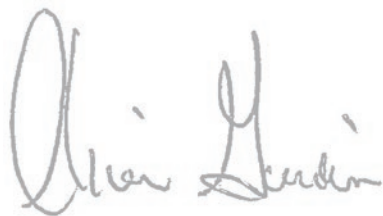
À pourvoir | Incendies

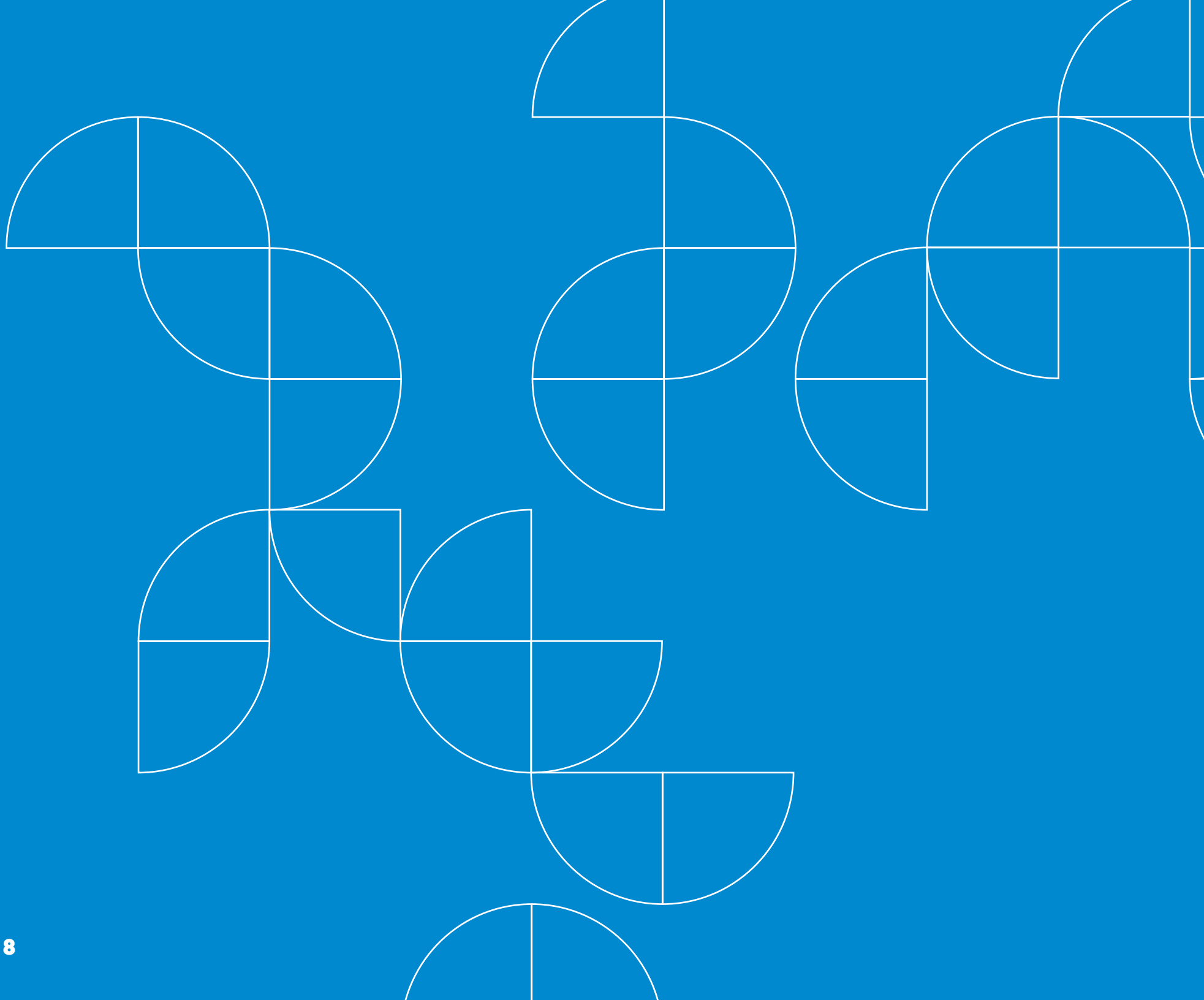
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La nouvelle planification stratégique 2020-2024 de la Ville de Thetford Mines va bien au-delà d'une simple continuité puisqu'il s'agit d'un engagement que nous prenons afin d'assurer une meilleure cohérence dans notre développement futur. Un moyen par lequel il devient possible d'envisager son avenir avec la volonté de s'épanouir encore davantage tout en se dotant d'un outil plus actuel combinant vision commune et respect du citoyen. C'est dans la poursuite de cette relance amorcée il y a déjà quelques années que la Ville désire, par ce nouveau guide, confirmer encore une fois haut et fort son engagement à faire de Thetford une ville toujours plus stimulante où les gens ont plaisir à demeurer et où les employés peuvent s'accomplir et converger vers les mêmes objectifs.

Je tiens à remercier tous les gens qui se sont impliqués dans l'élaboration de ce nouveau plan. Ce résultat, nous le devons à toutes ces citoyennes, citoyens, groupes et entreprises qui se sont impliqués dans ce processus de concertation. Merci à notre conseil municipal pour sa ténacité et son soutien. Enfin, un merci spécial à notre équipe municipale, dont je suis fier, qui a su capter l'importance de devoir s'impliquer dans la démarche tout en se l'appropriant et qui aujourd'hui nous confirme son engagement afin que son quotidien soit empreint d'une volonté à faire en sorte que notre organisation soit encore plus performante tout en demeurant à proximité des besoins ressentis par notre population.

Cette nouvelle mouture du plan stratégique se veut innovante dans sa formule, considérant qu'elle pourra bien évoluer avec les années. Aujourd'hui, c'est plus de 90 actions qui seront priorisées dans l'ensemble de nos services municipaux. Au fil des ans, de nouvelles actions pourront être ajoutées pour répondre à de nouveaux besoins. Ces actions permettront, entre autres, de favoriser le développement social et économique et la réalisation de projets innovants. De plus, ces actions permettront le développement de stratégies afin de promouvoir les attraits de notre ville et faciliter l'accessibilité aux différents services actuels et futurs.







PORTRAIT

DE LA VILLE DE THETFORD MINES

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Plus de 690 millions \$ investis depuis 10 ans

Écosystème entrepreneurial :

Chambre de commerce et d'industrie, Jeune chambre de commerce, Société de développement économique, incubateur d'entreprises E2RT, etc.

Services de proximité :

Commerces spécialisés, supermarchés, restaurants, pharmacies, etc.

Ville entrepreneuriale #1 au Québec en 2014 :

Thetford est arrivée en tête des villes québécoises les plus favorables à l'entrepreneuriat dans l'édition 2014 du classement de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI).

La Ville se retrouvait alors 11^e au Canada parmi 121 villes analysées.





INVESTISSEMENT TOTAL

EN IMMOBILIER

Nombre de permis émis (5 ans) : **8 738**

TENDANCES DÉMOGRAPHIQUES



NOMBRE
D'HABITANTS

25 670



REVENU MOYEN
DES MÉNAGES

59 255 \$



60%

DE LA
POPULATION
TOTALE DE LA MRC
DES APPALACHES

1%

DE
POPULATION
IMMIGRANTE

4,5%

DE
TAUX DE
CHÔMAGE

ÉDUCATION

19 ÉCOLES
PRIMAIRES

1 CÉGEP

3 ÉCOLES
SECONDAIRES

2 CENTRES DE FORMATION
PROFESSIONNELLE

1 CENTRE
D'ÉDUCATION
DES ADULTES

Taux de scolarisation :

Universitaire : **13 %**

Secondaire : **22 %**

Collégial : **18 %**

Aucun diplôme : **23 %**

Professionnel : **24 %**





LOGEMENT

Prix des maisons
(éval. moyenne) :

129 925\$

- Logements sociaux : **284**
- Marché immobilier 2019 :
 - Augmentation des ventes : **13 %** (Québec : 9 %)
 - Augmentation du volume : **13 %** (Québec : 13 %)
 - Augmentation du prix médian : **15 %** (Québec : 3 %)



MAIN D'OEUVRE

Principaux secteurs d'emploi :

- **Manufacturier**

Produits de construction, transformation du métal, équipementiers.

- **Commercial**

Thetford est un pôle de services pour la région dans ce domaine.

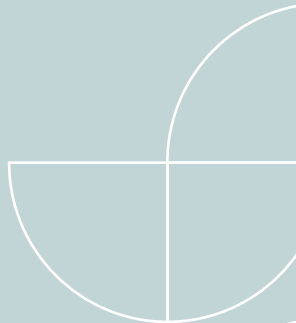
- **Institutionnel**

Nombreux emplois institutionnels à la Commission scolaire, au Cégep et au Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches.

Taux de chômage :

4,5%

Un taux très bas qui se maintient depuis plusieurs années.



TERRITOIRE

Thetford est située dans la région de la Chaudière-Appalaches, à mi-chemin entre les villes de Québec et de Sherbrooke.

En bordure des contreforts de la chaîne des Appalaches, Thetford est le centre régional de première importance dans la MRC des Appalaches.

Issue d'un regroupement de cinq municipalités, soit **Black Lake, Robertsonville, Pontbriand, Thetford-Sud** et **Thetford Mines**, cette entité a été décrétée le 17 octobre 2001 et constitue la troisième agglomération en importance dans la région Chaudière-Appalaches.

Superficie du territoire :

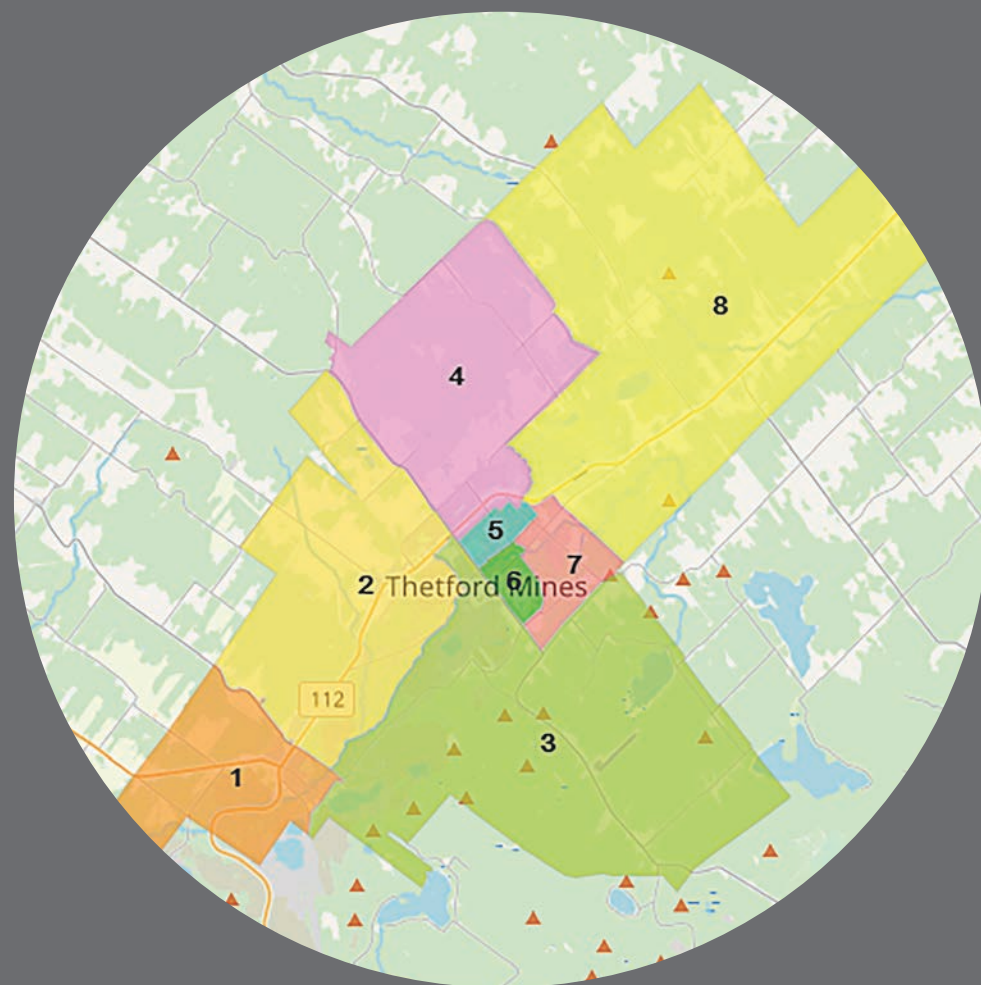
225,99 KM²

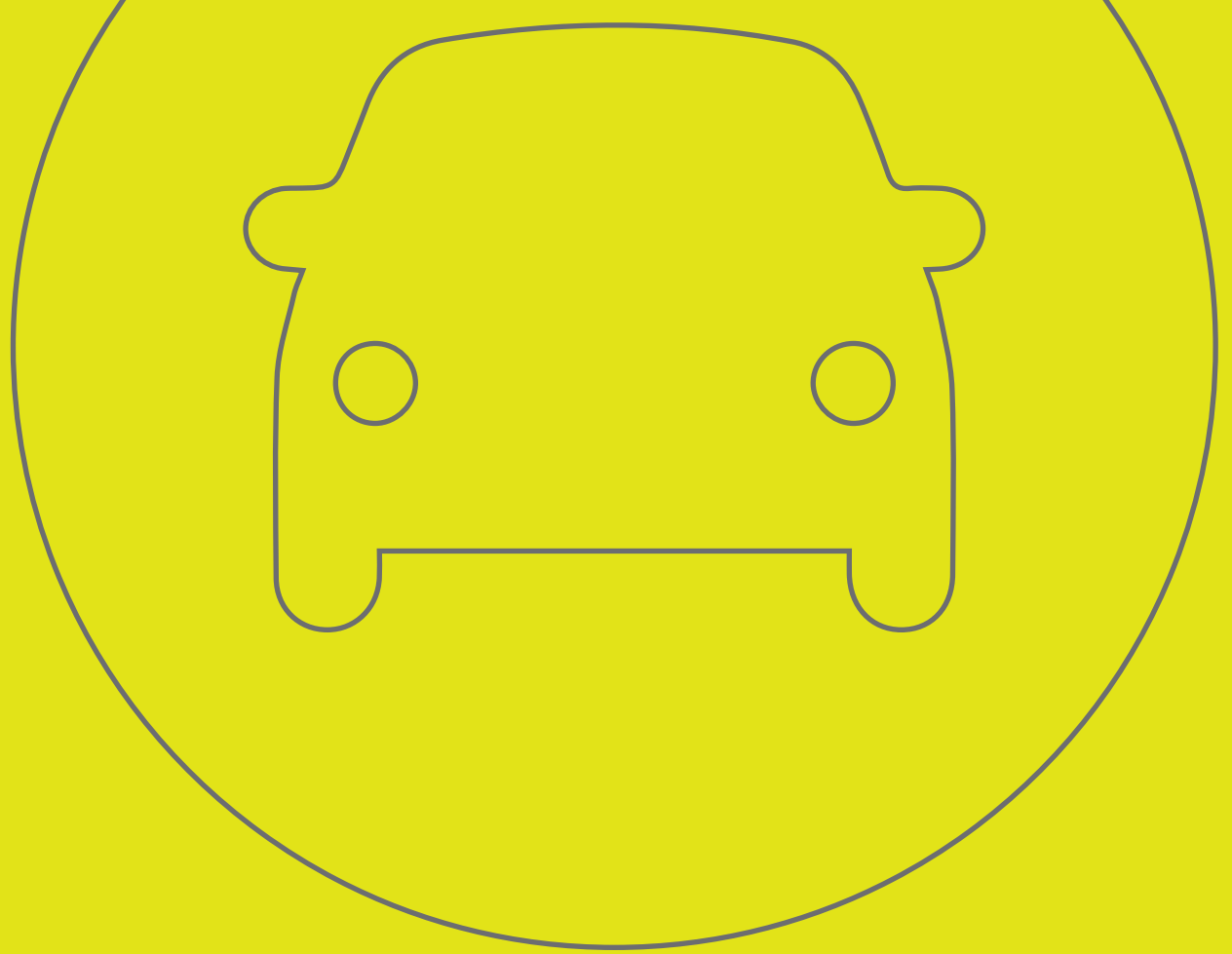
Superficie agricole :

51%

115,26 KM²

dont 77 %
en couvert forestier





MOBILITÉ

- Transports en commun : taxibus et taxi
- Transport actif : 24,4 km de piste cyclable
- Transport adapté
- Aéroport

ACTIVITÉS ET ÉVÉNEMENTS

SPORTIFS ET CULTURELS

- Expositions diverses
- Mercredis et jeudis musicaux
- Théâtre
- Salle de spectacle
- Cinq bibliothèques
- Nombreux parcs, espaces verts et jardins d'eau
- Terrains sportifs de haut niveau
- Deux arénas
- Cinéma
- Fêtes nationales
- Marché public
- Festival de la Relève et Festival l'Alternative
- Symposium de peinture et activités culturelles variées
- Club de golf
- Nombreux sentiers de randonnée pédestre
- Escalade, paddle board, sup polo, wakeboard, etc.
- Vélo de montagne
- Sentiers de ski de fond, de raquette, de quad et motoneige
- Chemin de Saint-Jacques | Le Compostelle des Appalaches
- Musée
- Site récréotouristique
- Camping (2020)
- Sports professionnels

FORCES

ENVIRONNEMENT INTERNE

- Mise en place de changements organisationnels importants au cours des dernières années apportant un impact positif.
- Engagement des élus(es) et de l'équipe de gestionnaires.
- Services de qualité, à faibles coûts et facilement accessibles pour les citoyens.
- Sentiment d'appartenance des employés et fierté citoyenne en croissance.

DÉFIS

- Communication interne et externe.
- Participation citoyenne.
- Adaptation des façons de faire aux nouvelles réalités.



OPPORTUNITÉS

ENVIRONNEMENT EXTERNE

- Situation géographique favorable, près des grands centres.
- Ville dynamique à grandeur humaine, sécuritaire, où il fait bon vivre.
- Quantité d'espaces verts et panorama impressionnant.
- Milieu économique en effervescence.
- Maisons les plus abordables au Québec.
- Accessibilité et proximité de tous les services.
- Secteurs économique, résidentiel et commercial en croissance.

MENACES

- Exigences gouvernementales abusives concernant les résidus d'amiante.
- Difficulté d'attirer les entreprises d'envergure créatrices d'emplois.
- Difficulté de recrutement.
- Population vieillissante.
- Revenu moyen de la population en dessous de la moyenne.







MISE EN CONTEXTE

BUT DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Une planification stratégique est d'abord et avant tout une démarche qui vise à orienter le conseil et l'organisation municipale vers des objectifs communs et des priorités claires et partagées. Basé sur une vision collective de l'avenir, le plan stratégique favorise la cohérence et la convergence des actions.

DIAGNOSTIC INTERNE

La Ville de Thetford Mines a choisi de réaliser cette démarche dans l'objectif de définir une ligne directrice qui permettra non seulement d'améliorer les services, mais aussi de favoriser le travail d'équipe et le sentiment d'appartenance des employés ainsi que la fierté des citoyens. Cette planification est le résultat d'un processus de réflexion des décideurs qui, en tenant compte des disponibilités des ressources et de la capacité de payer des citoyens, ont défini des orientations et des objectifs généraux permettant d'optimiser le travail des équipes pour au moins les cinq années à venir.

Afin de prendre le pouls de chaque personne impliquée dans le projet, plusieurs rencontres ont aussi eu lieu avec les membres du conseil municipal, l'équipe de direction ainsi qu'avec les gestionnaires et les employés des services municipaux.

DIAGNOSTIC EXTERNE

Au cours des dernières années, des consultations ont été réalisées afin de recueillir l'opinion des citoyens, des industries, des commerces et du milieu des événements de la région. C'est à partir des informations recueillies que le processus de nouvelle planification stratégique a vu le jour.



MISSION

Stimulante, performante et accessible, Thetford offre à ses citoyens, qui sont au cœur de ses priorités, une diversité de services de qualité leur permettant de s'impliquer et de s'épanouir dans un milieu sécuritaire.



VISION

Thetford se démarque par ses actions des plus audacieuses et stimulantes, où un environnement sain et performant contribue à l'essor économique et à la fierté collective.



VALEURS

CRÉATIVITÉ

Capacité d'imaginer, de faire fructifier des idées nouvelles ou de s'adapter aux changements en faisant appel à l'innovation et à la réalisation d'actions concrètes en réponse aux défis qui se présentent.

RESPECT

Agir avec considération et faire preuve d'ouverture, de tolérance, d'équité et d'honnêteté.

MIEUX-ÊTRE

Offrir une qualité de vie optimale à ses citoyens et à ses employés en favorisant les saines habitudes de vie et l'épanouissement personnel dans le but d'obtenir l'engagement de tous.

EFFICIENCE

Utiliser les ressources adéquates afin d'offrir des services de qualité axés sur les résultats et le contrôle des coûts. Encourager l'esprit d'équipe et miser sur la réussite collective où l'atteinte des objectifs est un défi partagé.



ORIENTATIONS **STRATÉGIQUES**

ORIENTATION 1

THETFORD, VILLE **STIMULANTE**

Faire valoir le dynamisme de la ville par la mise en place de mesures favorisant le développement social et économique et la réalisation de projets innovants.

ORIENTATION 2

THETFORD, VILLE **PERFORMANTE**

Miser sur une saine gestion des ressources afin d'améliorer continuellement les processus et d'être bien outillée pour faire face aux différents défis.

ORIENTATION 3

THETFORD, VILLE **ACCESSIBLE**

Développer des stratégies pour promouvoir les attraits de la ville et faciliter l'accessibilité aux services.

ORIENTATION 1

THETFORD, VILLE **STIMULANTE**

Faire valoir le dynamisme de la ville par la mise en place de mesures favorisant le développement social et économique et la réalisation de projets innovants.

OBJECTIF 1.1

Encourager la réalisation de projets innovants et d'évènements contribuant à la vitalité et au rayonnement de la ville.

- Soutenir les organismes et les organisateurs dans la promotion des événements qui contribuent au rayonnement de la ville.
- Maximiser l'utilisation des véhicules municipaux.

THETFORD, VILLE **STIMULANTE**

Faire valoir le dynamisme de la ville par la mise en place de mesures favorisant le développement social et économique et la réalisation de projets innovants.

OBJECTIF 1.2

Demeurer communicant et transparent en publiant des nouvelles de la Ville et des activités par le biais des créneaux modernes disponibles. Assurer une présence accrue sur les réseaux sociaux et utiliser l'implication citoyenne comme moteur de la qualité de vie thetfordoise.

- Encourager la communication bidirectionnelle avec la population en développant des moyens simples et efficaces qui permettront aux citoyens d'être informés et de s'exprimer.
- Dans un souci de perception réaliste de la sécurité publique, mettre en place des moyens de diffuser les interventions du Service de police et accentuer les demandes de soutien à la population afin de développer le créneau « Partenaire de votre quotidien ».
- Informer et sensibiliser les citoyens sur les aspects légaux et réglementaires en matière municipale.

ORIENTATION 1

THETFORD, VILLE **STIMULANTE**

Faire valoir le dynamisme de la ville par la mise en place de mesures favorisant le développement social et économique et la réalisation de projets innovants.

OBJECTIF 1.3

Soutenir l'entrepreneuriat, l'implantation de nouvelles entreprises et la réalisation de projets d'expansion.

- Élaborer une politique de soutien et de reconnaissance des organismes communautaires, sportifs, culturels et événementiels.
- Actualiser la réglementation d'urbanisme afin de favoriser le développement de la Ville de Thetford Mines dans une perspective actuelle et future.
- Définir une vision de l'aménagement du territoire afin de répondre plus efficacement aux demandes.

ORIENTATION 1

THETFORD, VILLE **STIMULANTE**

Faire valoir le dynamisme de la ville par la mise en place de mesures favorisant le développement social et économique et la réalisation de projets innovants.

OBJECTIF 1.4

Mettre en lumière la réussite des entreprises de la région ainsi que la portée nationale et internationale de ce qui se fait localement.

- Mettre en place des initiatives visant à reconnaître les projets innovants et à les mettre en lumière.



THETFORD, VILLE **STIMULANTE**

Faire valoir le dynamisme de la ville par la mise en place de mesures favorisant le développement social et économique et la réalisation de projets innovants.

OBJECTIF 1.5

Faciliter, par l'utilisation d'une gamme de moyens technologiques, la prise de contact et la proximité des citoyens avec l'organisation municipale.

- Finaliser l'implantation du logiciel d'inscription en ligne aux activités sportives et culturelles ainsi que de réservation de locaux et d'infrastructures (Proloc).
- Mettre en place un modèle de traitement des plaintes téléphoniques ou informatiques au Service de la Sûreté municipale afin de répondre aux besoins du citoyen.
- Améliorer l'efficacité des outils en ligne du Service d'urbanisme (demande de permis, plaintes et cartographie).
- Rendre accessible à la population différentes données et cartes thématiques sur le Web.
- Améliorer l'interface informatique afin de permettre aux contribuables d'accéder facilement à leur dossier personnel (taxes).
- Améliorer le système de télécommunication pour les intervenants internes (polices, pompiers, employés municipaux).

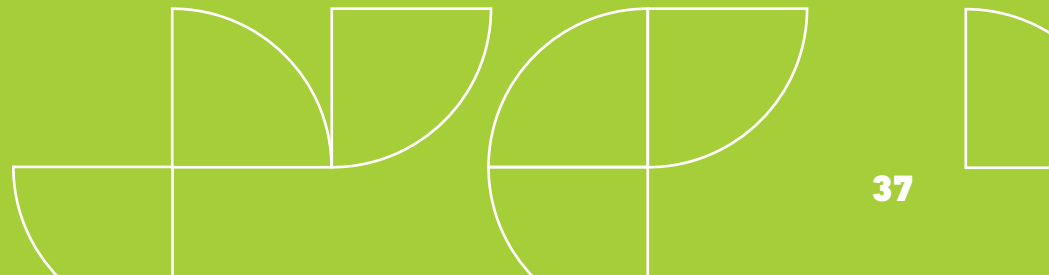
THETFORD, VILLE **PERFORMANTE**

Miser sur une saine gestion des ressources afin d'améliorer continuellement les processus et d'être bien outillée pour faire face aux différents défis.

OBJECTIF 2.1

Ajuster les services offerts aux citoyens en fonction des nouvelles tendances et des besoins, et ce, en interaction avec les partenaires du milieu.

- Uniformiser et faciliter le fonctionnement d'usage des chalets et des locaux sous la responsabilité municipale.
- Mettre à jour le plan d'action de la Politique famille-aîné.
- Revoir le mode de déploiement du programme « Parc et bar » et favoriser le partenariat avec les organismes de la Ville, particulièrement lors de rassemblements festifs.
- Implanter et ajuster la Politique de déneigement révisée en septembre 2019.
- Ajouter des abreuvoirs dans les parcs et sur la piste cyclable.



THETFORD, VILLE **PERFORMANTE**

Miser sur une saine gestion des ressources afin d'améliorer continuellement les processus et d'être bien outillée pour faire face aux différents défis.

OBJECTIF 2.2

Devenir innovante et intelligente, miser sur l'efficacité et l'efficience des processus en intégrant l'amélioration continue et le développement professionnel à la culture organisationnelle.

- Mettre en place des outils d'amélioration de la performance dans tous les services (ex. 5S, agenda standard, indicateurs, méthode de résolution de problèmes, etc.).
- Améliorer les processus internes pour accélérer les divers traitements et raccourcir les délais.



ORIENTATION 2

THETFORD, VILLE **PERFORMANTE**

Miser sur une saine gestion des ressources afin d'améliorer continuellement les processus et d'être bien outillée pour faire face aux différents défis.

OBJECTIF 2.3

Favoriser un milieu de travail stimulant et sécuritaire où la collaboration et la fierté sont des leviers pour assurer la qualité des services à la population.

- Relocaliser le Service d'urbanisme pour améliorer la performance des équipes et favoriser la proximité avec les citoyens.
- Réfléchir à l'amélioration possible des infrastructures de la caserne du secteur centre en fonction des besoins actuels et futurs.

THETFORD, VILLE **PERFORMANTE**

Miser sur une saine gestion des ressources afin d'améliorer continuellement les processus et d'être bien outillée pour faire face aux différents défis.

OBJECTIF 2.4

Viser la saine gestion des finances publiques, et ce, tant au niveau du coût que de l'éventail de services offerts, grâce à la mise en place des meilleures pratiques de gestion.

- Développer les habiletés de gestion pour faire progresser les équipes de travail.
- Améliorer, faciliter et accélérer les communications, autant à l'interne qu'à l'externe.
- Repenser la structure de certains départements afin de les rendre plus efficaces.
- Améliorer la sécurité informatique du réseau et des données.
- Revoir le règlement du Programme particulier d'urbanisme (centre-ville).

ORIENTATION 2

THETFORD, VILLE **PERFORMANTE**

Miser sur une saine gestion des ressources afin d'améliorer continuellement les processus et d'être bien outillée pour faire face aux différents défis.

OBJECTIF 2.5

Bonifier l'implantation de mesures environnementales et de sources d'énergie durable.

- Assurer la conformité des installations septiques, autant au niveau résidentiel que commercial et industriel.
- Favoriser les choix écoresponsables par l'acquisition de véhicules électriques et l'installation de lumières de rue intelligentes au DEL.
- Améliorer le bilan de la gestion des matières résiduelles.



ORIENTATION 3

THETFORD, VILLE **ACCESSIBLE**

Développer des stratégies pour promouvoir les attraits de la ville et faciliter l'accessibilité aux services.

OBJECTIF 3.1

Faire tous les efforts nécessaires pour favoriser l'attraction et l'intégration des nouveaux arrivants.

- Devenir un employeur encore plus attractif et favoriser la rétention du personnel.
- Mettre en place différents moyens afin de faire connaître les services offerts par la Sûreté municipale aux travailleurs étrangers et à leur famille.
- Déployer un plan d'action pour l'accueil des nouveaux arrivants.

THETFORD, VILLE **ACCESSIBLE**

Développer des stratégies pour promouvoir les attraits de la ville et faciliter l'accessibilité aux services.

OBJECTIF 3.2

Offrir une variété de services de qualité, sécuritaires et au meilleur coût, tant pour les citoyens que pour les entreprises.

- Déployer le nouveau Plan d'aménagement des parcs et des espaces verts.
- Mettre en place un programme permettant aux citoyens défavorisés d'accéder aux activités offertes par le Service des loisirs et de la culture.
- Pérenniser le programme de moniteur-sauveteur aquatique.
- Prolonger le réseau cyclable de la Ville.
- Instaurer de nouveaux moyens visant à respecter le schéma de couverture de risques du Service de la sécurité incendie et à assurer une réponse efficace aux besoins de la population.
- Concrétiser le Plan d'accessibilité universelle 2019-2023.

ORIENTATION 3

THETFORD, VILLE **ACCESSIBLE**

Développer des stratégies pour promouvoir les attraits de la ville et faciliter l'accessibilité aux services.

OBJECTIF 3.3

Mettre l'emphasis sur le potentiel touristique dont l'amélioration et la mise en valeur permettront la venue de gens qui séjourneront chez nous pour profiter des attraits, des événements d'envergures et des accommodations existantes et à venir.

- Réaliser et mettre en place le Plan d'action de la Politique culturelle.
- Poursuivre les actions de promotion de la nouvelle image de la Ville.

ORIENTATION 3

THETFORD, VILLE **ACCESSIBLE**

Développer des stratégies pour promouvoir les attraits de la ville et faciliter l'accessibilité aux services.

OBJECTIF 3.4

Favoriser le partenariat avec les secteurs de la santé et de l'éducation.

- Finaliser l'analyse des services de bibliothèque municipale.
- Favoriser des ententes permettant la mise en commun d'infrastructures de loisirs et de culturels.







Stimulante  **Thetford!**

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

2020-2024



144, rue Notre-Dame Ouest, Thetford Mines, G6G 5T3. C.P. 483
infos@villethetford.ca | 418 335-2981 | villethetford.ca

