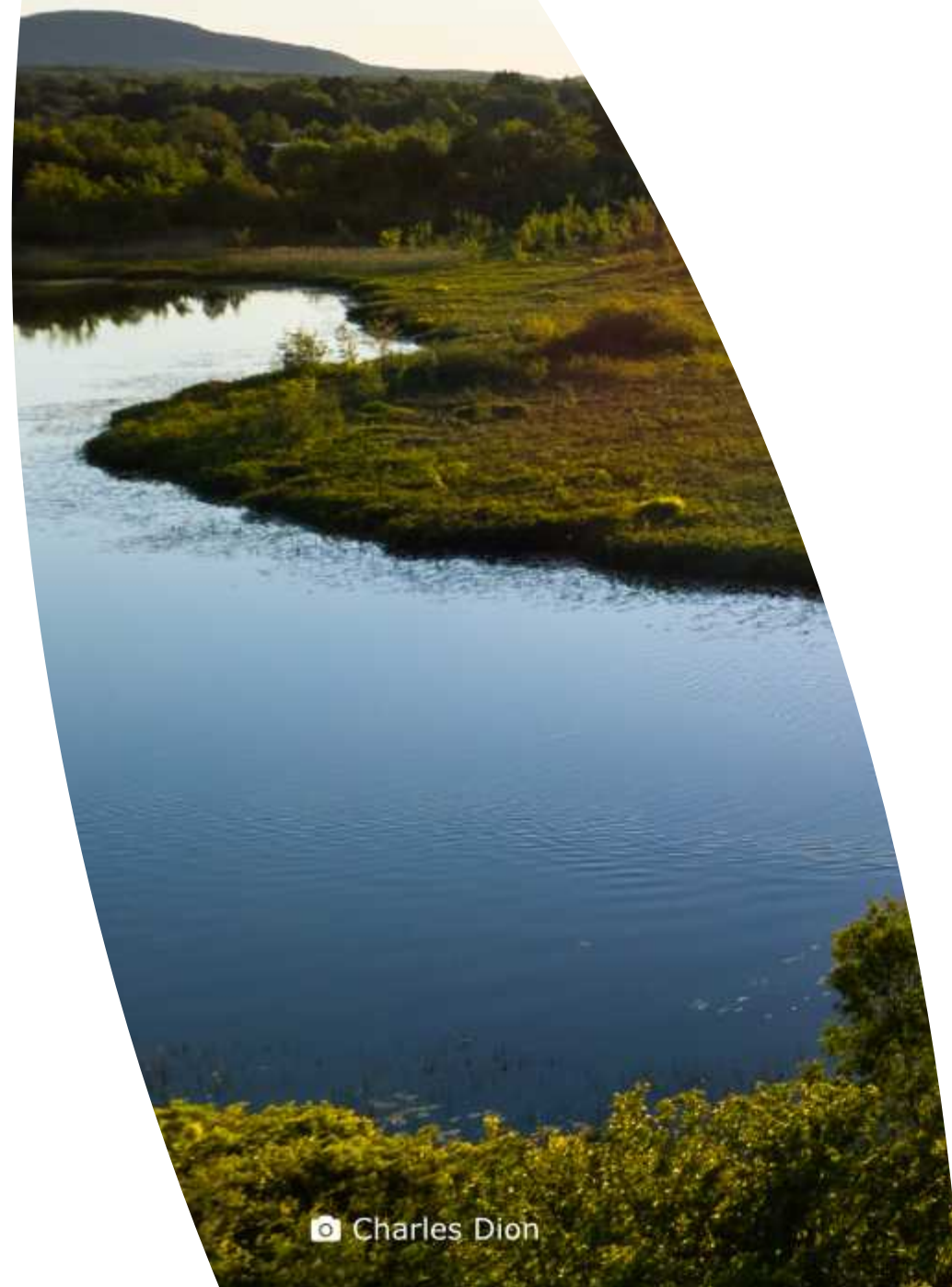


RAPPORT ANNUEL 2022



Charles Dion

VILLE DE
Magog





Mot du directeur général	4
Budget.....	6
Programme triennal d’immobilisations 2022-2023-2024	7
Une équipe au service des citoyens.....	7
Direction générale	8
Direction générale adjointe et Direction greffe et affaires juridiques	10
Communications, Technologies et Services aux citoyens	12
Culture, Sports et Vie communautaire	14
Environnement et Infrastructures municipales.....	16
Planification et Développement du territoire.....	18
Ressources humaines.....	20
Sécurité incendie.....	22
Travaux publics	24
Trésorerie et Finances	26

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Après la COVID-19 s'est invitée la **pénurie de main-d'œuvre**. Nous savions que cette réalité allait nous toucher éventuellement. Le marché de l'emploi étant très agressif, le nombre de départs volontaires est en hausse. Le recrutement est aussi plus difficile, particulièrement dans des postes spécialisés. Pour maintenir la même offre de services aux citoyens, nous devons tirer notre épingle du jeu. C'est pourquoi nous développons notre **marque employeur**. Notre priorité est de prendre soin de notre équipe, de garder nos employés avec nous et d'être encore plus attractifs dans le milieu de l'emploi.

Puisque prendre soin de « notre monde » est une priorité, nous nous sommes attaqués à une réalité qui perdure dans le milieu du service à la clientèle : **l'incivilité**. Malheureusement, une augmentation du nombre de gestes ou de paroles déplacés envers le personnel a été remarquée. C'est pourquoi nous avons lancé publiquement un appel à la courtoisie. Nous avons aussi mis en place des mesures qui nous permettent d'intervenir lorsque des personnes commettent des actes d'incivilité auprès des membres de notre équipe. Ainsi, nous nous assurons d'offrir un environnement de travail respectueux et sécuritaire pour nos employés.

Il est impossible de dresser un bilan de la dernière année sans parler de **l'inflation** et de ses impacts. Nous avons composé avec des hausses de coûts dans nos opérations de même que dans certains projets. Dans ce contexte économique, nous avons été encore plus vigilants et nous avons été confrontés à des choix. Nous avons décidé de retarder la réalisation de certains projets pour respecter notre capacité de payer et assurer une saine gestion des fonds publics; une préoccupation constante pour nous.

Comme à l'habitude, nos équipes ont accompli des projets qui permettront d'améliorer le milieu de vie des Magogoises et des Magogois. Ce qui a marqué l'année, c'est particulièrement le travail réalisé pour **planifier l'un des plus importants projets de notre histoire** : le détournement des eaux usées du secteur Omerville vers l'usine d'épuration de Magog (incluant l'augmentation de sa capacité de traitement). Cela nous permettra d'assurer le développement de la ville pour les 30 prochaines années.

2022 a également marqué la fin de notre **première année de travail avec le conseil municipal élu en novembre 2021**. Nous avons appris à travailler ensemble, trouvé notre rythme de croisière et défini les priorités de l'organisation.

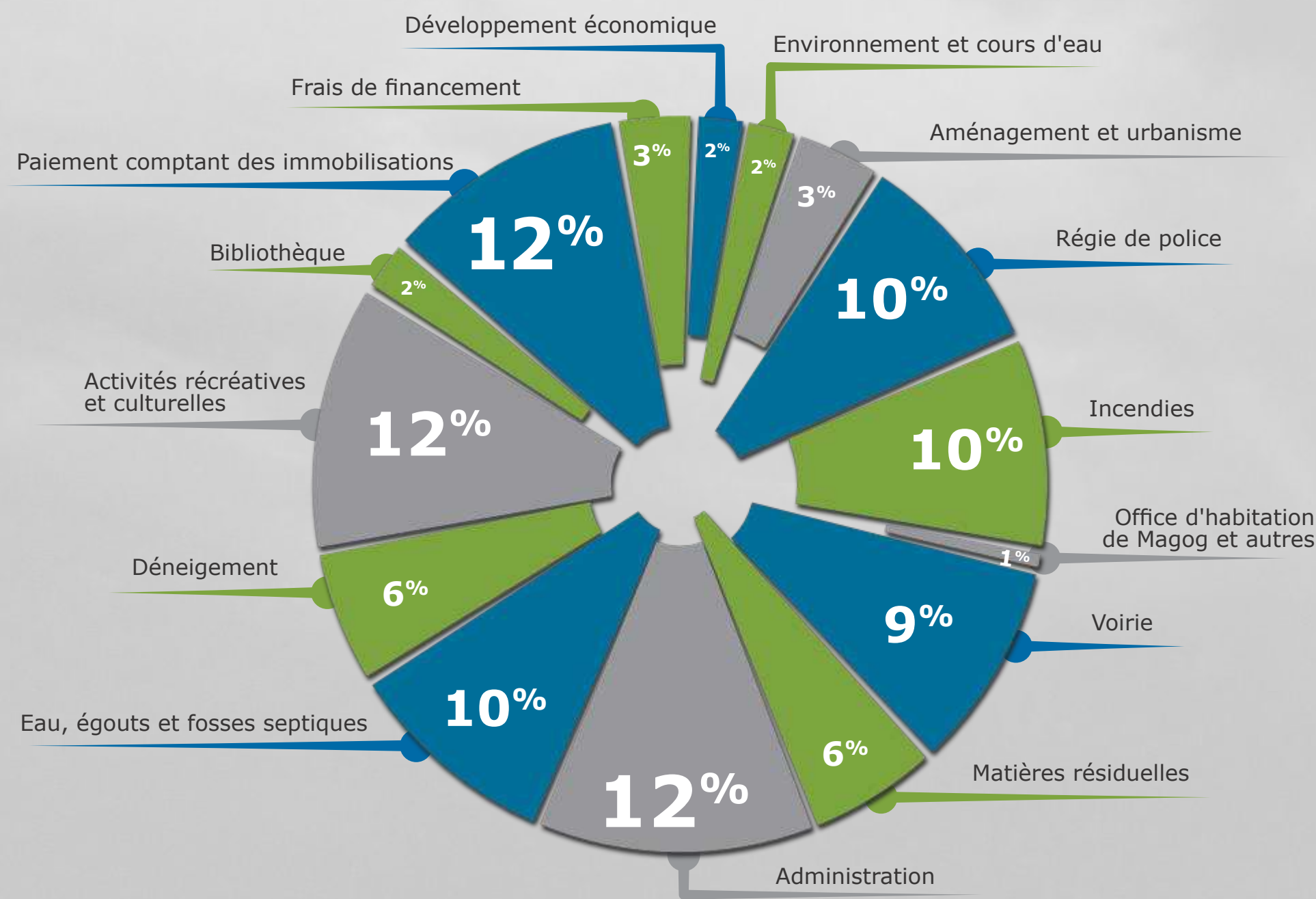
Finalement, nous avons mis l'accent sur **l'amélioration des services aux citoyens**. Ce travail d'équipe nous a menés vers une diminution considérable de nos délais de services. Puisque ces statistiques nous rendent fiers et vous intéressent, nous avons développé notre rapport annuel sous l'angle du service à la clientèle. Vous constaterez de quelles façons nos équipes ont, tout au long de l'année, été plus que jamais à votre service!

Bonne lecture!

M^e Jean-François D'Amour, OMA
Directeur général

BUDGET

Le budget de fonctionnement pour l'année 2022 totalisait 92,6 M\$, incluant les revenus d'Hydro-Magog. Les charges sont réparties de la façon suivante :



Owen Le Bolloch

PROGRAMME TRIENNAL D'IMMOBILISATIONS 2022-2023-2024

Le programme triennal d'immobilisations est un outil de planification qui regroupe un éventail de projets que la Ville a l'intention de mettre en œuvre ou de finaliser sur une période de trois ans, selon les priorités de développement et les ressources financières disponibles. Pour les années 2022 à 2024, la Ville de Magog prévoit des investissements de l'ordre de 79,8 M\$.



Parmi les projets stratégiques majeurs, notons les suivants :

Projet	Investissement
Détournement des eaux usées du secteur Omerville vers l'usine d'épuration de Magog (incluant l'augmentation de sa capacité de traitement)	60 000 000 \$
Réfection d'une partie de la toiture et de la maçonnerie de la Bibliothèque Memphrémagog	10 000 000 \$
Travaux de réfection d'infrastructures urbaines	5 300 000 \$
Travaux de réfection d'infrastructures rurales	2 800 000 \$
Plans et devis pour la construction d'un nouveau skatepark	1 000 000 \$
Remplacement des quais flottants municipaux sur la rivière Magog, au quai MacPherson et à la Capitainerie	454 100 \$
Travaux d'amélioration dans les parcs	100 000 \$
Analyses, études et plans et devis pour prioriser les interventions à la plage des Cantons	100 000 \$

UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES CITOYENS

La Ville de Magog est l'un des plus importants employeurs de la région. Notre équipe réunit plus de 300 professionnels qui ont des expertises complémentaires et un objectif commun : être au service des citoyennes et des citoyens pour faire de Magog une ville « créative de nature ».

En 2022, plus que jamais nous avons mis l'accent sur l'amélioration des services aux citoyens. Nous sommes fiers d'avoir **traité plus de 7 600 requêtes** provenant des Magogoises et des Magogois. En 12 mois, notre équipe du Service GO a répondu à environ **30 000 appels téléphoniques**. Nous sommes à l'écoute, posons des questions et faisons les actions nécessaires.

Ce travail d'équipe nous a permis de vous servir encore plus rapidement. La moyenne de nos délais de traitement est passée **de 30 jours ouvrables en 2021 à 11 jours ouvrables en 2022!**

Nous avons plusieurs idées en tête pour continuer d'améliorer le service qui vous est offert chaque jour. C'est avec cette vision d'amélioration continue que nous avons amorcé l'année 2023.





DIRECTION GÉNÉRALE



M. Jean-François D'Amour, OMA
Directeur général

Représentant à la fois les élus et les employés municipaux, la Direction générale veille à définir les orientations prioritaires pour que tout converge vers une offre de services hors pair à la population. Le développement économique fait également partie de ses priorités pour que la ville continue d'attirer et de prospérer.

- Administration
- Développement économique
- Opérations



Plus que jamais, nous avons placé le bien-être de nos employés au cœur de nos priorités et mis l'accent sur l'amélioration des services offerts aux citoyens.

Réalisations marquantes 2022

- Organisation du 1^{er} Forum économique sur le territoire de Magog.
- Adhésion comme Ville membre du Réseau international des Villes Michelin (favorise les échanges sur les bonnes pratiques et les défis environnementaux, sociaux, numériques et culturels).
- Mise sur pied d'un laboratoire d'accélération numérique (LAN) dans le secteur commercial.
- Accompagnement de plusieurs entreprises pour l'achat de terrains dans le parc industriel ainsi que pour la construction de bâtiments.
- Réalisation d'un sondage organisationnel sur la mobilisation des employés.

Priorités 2023

- Planification de la suite du développement du parc industriel.
- Révision des programmes d'aide sous forme de crédit de taxes.
- Réflexion avec les membres du conseil municipal pour élaborer le nouveau plan d'urbanisme.
- Mise en place des plans d'action à la suite du sondage organisationnel.





DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE ET DIRECTION GREFFE ET AFFAIRES JURIDIQUES



M^e Sylviane Lavigne
Directrice générale
adjointe, greffière
et directrice Greffe
et Affaires juridiques

Grande chef d'orchestre des séances du conseil municipal et des réunions de travail des comités pléniers, cette Direction est le moteur du fonctionnement administratif de la Municipalité. Elle est également le bras droit de la direction générale pour assurer l'efficacité de l'organisation.

- Accès à l'information
- Accompagnement juridique
- Contrats en ententes
- Gestion documentaire et des archives
- Justice
- Réclamations
- Règlements

En 2022, 373 demandes d'accès à l'information ont été traitées par notre équipe!

Réalisations marquantes 2022

- Début du processus d'implantation des constats d'infraction électroniques de la Régie de police de Memphrémagog.
- Optimisation du traitement des demandes d'accès à l'information.
- Mise en place du processus de modification réglementaire visant à interdire l'hébergement touristique dans les résidences principales de 492 zones du territoire.
- Finalisation de la refonte du Règlement général.
- Adoption du plan de classification et du calendrier de conservation des documents municipaux.
- Optimisation du processus de recouvrement des taxes municipales.

Priorités 2023

- Optimisation du processus de recouvrement des créances d'Hydro-Magog.
- Amorce d'un virage visant à devenir une cour municipale sans papier.
- Travail préparatoire au déploiement d'une billetterie électronique pour les constats de la Sûreté du Québec en 2024.
- Optimisation du processus de traitement des demandes de réclamations.
- Implantation d'un système de gestion permettant le classement uniforme des documents papier (phase 1).

En 2022

Nombre total
de requêtes citoyennes :

145

Requêtes les plus populaires :

Demandes liées aux services juridiques (ex. : réclamations).



Magog + qu'une histoire de vacances

COMMUNICATIONS, TECHNOLOGIES ET SERVICES AUX CITOYENS



Mme Claudia Fortin
Directrice

Responsable de transmettre une information claire et juste aux citoyens, la Direction des communications, technologies et services aux citoyens jongle avec les différents outils qui sont mis à sa disposition pour informer, sensibiliser et interpeller la population sur l'ensemble des sujets qui concernent la vie municipale. Elle veille aussi au soutien et à l'évolution technologique de la Ville tout en assurant le traitement des plaintes et des requêtes pour une satisfaction de la clientèle en continu.

- Conceptions vidéo
- Cybersécurité
- Géomatique
- Évolution technologique
- Image de marque
- Infographie
- Information
- Plans de communication
- Relations publiques
- Services aux citoyens

En 2022

Nombre total
de requêtes citoyennes :

1 640

Requêtes les plus populaires :

Création de comptes clients dans le système de gestion des plaintes et des requêtes (Service GO);

Demandes d'information diverses (ex. : autorisation de tournages).

Trois enseignes numériques ont été installées en 2022 pour informer la population.

Réalisations marquantes 2022

- Finalisation de l'audit concernant la protection des renseignements personnels et mise en œuvre de son plan d'action.
- Idéation de la campagne d'attraction estivale « Magog, + qu'une histoire de vacances ».
- Implantation d'une procédure de signalement pour les cas d'incivilité envers les employés.
- Organisation de huit activités de participation citoyenne pour informer ou consulter en amont la population sur des projets.
- Refonte du portail de plaintes et requêtes (Service GO) pour augmenter l'efficacité et pour améliorer l'expérience citoyenne.
- Réalisation de la campagne de sensibilisation « Attention à nos travailleurs » pour la sécurité aux abords des chantiers routiers.

Priorités 2023

- Mise à jour de la Politique de participation citoyenne.
- Mise en place des mesures pour respecter la loi 25 concernant la protection des renseignements personnels.
- Restructuration des données d'adressage pour faciliter la localisation des interventions d'urgence pour le 911 nouvelle génération.
- Implantation d'un sondage de satisfaction pour les utilisateurs du service de plaintes et requêtes (Service GO).



CULTURE, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE



Mme Linda Gagnon
Directrice

Carburant aux défis, cette Direction aime quand ça bouge! Portrait tout indiqué pour ceux qui veillent à l'offre sportive, récréative et culturelle de la Ville. Sans compter qu'ils prennent soin de notre patrimoine, de notre communauté et de nos espaces verts.

- Activités physiques et plein air
- Bibliothèque
- Culture
- Événements
- Loisirs
- Parcs et espaces verts
- Patrimoine
- Sports
- Vie communautaire

En 2022

**Nombre total
de requêtes citoyennes :**

356

Requêtes les plus populaires :

Demandes concernant les parcs et espaces verts (ex. : entretien des pistes cyclables et des sentiers, questionnements sur les terrains sportifs, etc.);

Questions concernant les loisirs et les aspects de la vie communautaire (ex. : proposition d'activités, questionnements sur les organismes, etc.).

Un total de 63 arbres ont été plantés dans nos parcs en 2022!

Réalisations marquantes 2022

- Réfection complète du tronçon cyclable de la Route verte, secteur Quatre-Saisons, entre les rues Saint-Patrice Est et Saint-Albert.
- Amélioration du drainage à la plage des Cantons et agrandissement de l'aire de plage.
- Réalisation de projets de visibilité et de reconnaissance des organismes de la Ville de Magog :
 - Mise en place du répertoire en ligne des organismes;
 - Organisation d'une journée de reconnaissance sur le bateau de croisière le Grand Cru.
- Élaboration du Programme de subvention pour la restauration des bâtiments d'intérêts particuliers.
- Installation des nouvelles oriflammes au parc de la Baie-de-Magog mettant en valeur les auteurs, poètes et écrivains de Magog et des environs.
- Mise en place d'une vignette de stationnement pour les citoyens.

Priorités 2023

- Réfection du parc Maurice-Thérault (phase 1) et des terrains de tennis au parc Horan.
- Changement des quais flottants municipaux.
- Mise à jour et création d'un nouveau Plan d'action familles et aînés.
- Élaboration d'une stratégie jeunesse et d'une Politique du sport et de l'activité physique.



ENVIRONNEMENT ET INFRASTRUCTURES MUNICIPALES



M. Marco Prévost, ing.
Directeur

La mission de la Direction environnement et infrastructures municipales en est une de consolidation pour les générations futures. L'équipe veille aux activités liées au bon fonctionnement des infrastructures municipales (routes, égouts, aqueduc), en plus de mettre en œuvre des actions pour préserver la qualité de l'environnement.

- Bâtiments
- Changements climatiques
- Développement durable
- Environnement
- Infrastructures routières
- Ingénierie
- Matières résiduelles
- Milieux naturels
- Qualité de l'eau, de l'air et des sols

En 2022

Nombre total de requêtes citoyennes :

2 121

Requêtes les plus populaires :

- Demandes concernant les bacs de matières résiduelles (bris, livraison, échange);
- Requêtes concernant des collectes non ramassées;
- Suggestions de modification de la signalisation routière.

33 % des rives du territoire ont été visitées lors de la saison estivale 2022 pour assurer la conformité des bandes riveraines.

Réalisations marquantes 2022

- Mise en œuvre du nouveau Règlement sur la mise aux normes des installations septiques et du programme d'aide financière.
- Modification du plan de transport pour les véhicules lourds.
- Planification du projet de détournement des eaux usées du secteur Omerville vers l'usine d'épuration de Magog (incluant sa mise à niveau).
- Visite de 33 % des rives du territoire dans le cadre du Programme de sensibilisation à la conformité des bandes riveraines.

Priorités 2023

- Début des travaux du projet de détournement des eaux usées du secteur Omerville vers l'usine d'épuration de Magog (incluant sa mise à niveau).
- Réhabilitation du parc Maurice-Thérault.
- Dépôt et mise en œuvre du Plan directeur de transport actif.
- Renaturation de l'Espace Saint-Luc.
- Réalisation d'un plan de protection du lac Memphrémagog (source d'eau potable).
- Élaboration du bilan sédimentaire du bassin versant du ruisseau Castle.
- Adoption d'une stratégie de gestion des milieux naturels et de son plan d'action.





PLANIFICATION ET DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE



Mme Véronique Angers
Directrice

Les activités de cette Direction sont au cœur de la planification et du développement de la ville de Magog. Elle analyse les demandes de construction et de rénovation pour s'assurer de l'intégration avec le milieu environnant. Elle émet également des certificats et des attestations en plus d'effectuer des inspections.

- Environnement
- Inspections
- Lotissement
- Permis
- Règlements
- Urbanisme
- Zonage

En 2022
Nombre total de requêtes citoyennes :
[970
Requêtes les plus populaires :
Demandes diverses sur les permis;
Plaintes et signalements dans le voisinage du non-respect d'un règlement municipal;
Demandes diverses sur le plan d'urbanisme ou sur l'ouverture future d'une rue.

Avec 1 393 permis émis,
notre équipe n'a pas chômé en 2022!

Réalisations marquantes 2022

- Mise en place du Programme d'aide à la restauration patrimoniale.
- Processus de participation citoyenne pour la révision du plan d'urbanisme (+ de 1 200 participants).
- Établissement d'une vision de développement du centre-ville.
- Diagnostic sur l'état de situation du logement à Magog.
- Dépôt du diagnostic et plan d'action pour la refonte visant l'amélioration de la performance de la Division permis et inspection.

Priorités 2023

- Refonte du cadre normatif en matière d'urbanisme de la Ville.
- Élaboration d'une Politique du logement et de l'habitation.
- Mise en place du plan d'action et suivi des mesures de performance de la Division permis et inspection :
 - Étape 1 : Uniformisation des processus | Emission des permis.





RESSOURCES HUMAINES



Mme Julie Jutras, CRIA
Directrice

La Direction des ressources humaines fournit des services-conseils et une assistance humaine, technique et professionnelle à l'ensemble des gestionnaires et des employés.

Elle préconise une philosophie de gestion de proximité des ressources humaines qui met l'accent sur le maintien d'un milieu de travail sain et sécuritaire, sur le plein épanouissement des personnes et sur la mise en valeur de tout leur potentiel.

Affectueusement appelée les RH, elle est aussi la gardienne des valeurs organisationnelles qu'incarnent nos quelque 300 employés.

- Attraction de main-d'œuvre
- Développement du potentiel
- Dotation
- Formations
- Marque employeur
- Négociations de conventions collectives
- Santé et sécurité au travail
- Traitement de la paie



*Le monde du travail est en mutation.
Il est temps de penser autrement.
Nous devons nous démarquer, revoir notre
stratégie d'attraction et, surtout, consolider
la fidélisation de notre équipe en misant sur
le développement de l'expérience employé!*

Réalisations marquantes 2022

- Poursuite de l'évaluation des emplois manuels et de bureau.
- Implantation d'un système d'appréciation de la contribution pour les salariés permanents (syndiqués).
- Réalisation du sondage organisationnel bisannuel portant sur la mobilisation du personnel.
- Développement de la marque employeur « Ville de Magog ».
- Obtention du Sceau Concilivi (reconnaissance en matière de conciliation famille-travail).

Priorités 2023

- Poursuite de l'évaluation des emplois manuels et de bureau et révision de la grille salariale.
- Implantation de mesures visant l'attraction, la mobilisation et la fidélisation des employés.
- Mise en place de changements pour répondre à la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail.
- Poursuite des démarches visant à assurer la civilité dans le milieu de travail (interne et externe).





SÉCURITÉ INCENDIE



M. Sylvain Arteau
Directeur

Veiller sur la population 24 h/24, et ce, 7 j/7, comment mieux résumer le rôle de cette Direction? Outre sur les lieux d'incendie, les pompiers interviennent lors de différents sauvetages de même qu'en tant que premiers répondants. Elle joue également un rôle de sensibilisation au niveau de la prévention incendie.

- Éducation du public
- Interventions incendie
- Mesures d'urgence
- Prévention
- Recherches et causes d'incendie
- Santé et sécurité
- Sauvetages hors route
- Sauvetages nautiques et sur glace

Notre équipe a répondu à 1 269 appels en 2022.
Au total, nous sommes intervenus sur 53 incendies.

Réalisations marquantes 2022

- Comblement de deux postes de lieutenant intérimaire à la suite de départs à la retraite.
- Déplacement du bateau de sauvetage du quai de la rivière Magog au quai MacPherson.
- Élaboration de la vision du service « Ensemble avec fierté pour servir et protéger ».
- Optimisation des méthodes de travail et formation continue.

Priorités 2023

- Mise à jour du plan municipal des mesures d'urgence.
- Négociations et renouvellement de la convention collective.
- Révision du schéma de couverture de risques et des ententes intermunicipales.

En 2022

Nombre total de requêtes citoyennes :

56

Requêtes les plus populaires :

- Prévention et mesures d'urgence (ex. : dangers potentiels, pratiques de prévention, etc.);
- Localisation d'une borne d'incendie;
- Danger imminent, risque de feu, accumulation compulsive.





TRAVAUX PUBLICS



Mme Danielle Comeau, ing.
Directrice

L'équipe des travaux publics est probablement l'une des plus visibles. Avec sa machinerie et ses véhicules, elle sillonne les routes afin de les déneiger l'hiver et de les entretenir l'été. Les employés travaillent dans les airs comme sous la terre en assurant la distribution de l'électricité du réseau d'Hydro-Magog, en veillant au bon fonctionnement des réseaux d'aqueduc et d'égouts de même qu'en assurant la qualité de l'eau potable et l'épuration des eaux usées. Elle assure également la pérennité des bâtiments et véhicules.

- › Aqueduc
- › Bâtiments
- › Déneigement
- › Éclairage de rues
- › Égouts
- › Épuration des eaux usées
- › Feux de circulation
- › Hydro-Magog (opérations)
- › Mécanique
- › Signalisation et marquage
- › Traitement de l'eau potable
- › Voirie

En 2022

**Nombre total
de requêtes citoyennes :**

1 899

Requêtes les plus populaires :

Signalements de nids-de-poule ou autres dommages de la chaussée publique;

Demandes de déneigement ou de déglacage;

Questions concernant le service d'aqueduc (localisation d'entrées de service, signalements liés à une station de pompage, etc.).

Nos usines de production et d'épuration d'eau jouent un rôle primordial. En 2022, 3 370 054 m³ d'eau potable ont été produits. 5 075 210 m³ d'eaux usées ont été épurés.

Réalisations marquantes 2022

- › Réalisation d'une étude photométrique et d'un sondage auprès des citoyens pour améliorer l'éclairage des rues.
- › Poursuite de la démarche qualité suivant la méthode des 5S pour l'organisation des ateliers municipaux.
- › Suivi du processus d'optimisation et de réduction de la flotte de véhicules.
- › Collaboration à la planification des travaux d'agrandissement de l'usine d'épuration des eaux usées.

Priorités 2023

- › Poursuite de la construction du site de matériaux secs et abrasifs (phase 2).
- › Réalisation des travaux de mise à niveau du site de dépôt à neige.
- › Suivi des travaux d'amélioration de l'éclairage des rues.
- › Finalisation de l'organisation des ateliers municipaux selon la méthode des 5S.



TRÉSORERIE ET FINANCES



Mme Manon Courchesne, CPA
Directrice

Avec des responsabilités telles que la taxation et la facturation, cette Direction pourrait être l'une des moins populaires... Pourtant, son rôle afin que la Municipalité puisse continuer à profiter d'une situation financière enviable est plus qu'essentiel.

- Appels d'offres
- Approvisionnement
- Budget
- Comptabilité
- Évaluations foncières
- Facturation
- Hydro-Magog (administration)
- Immobilisations
- Régime de retraite
- Service de la dette
- Taxation

En 2022

**Nombre total
de requêtes citoyennes :**

603

Requêtes les plus populaires :

Demandes touchant les comptes de taxes (état de compte, modification de l'adresse de correspondance, etc.);

Questions liées à la facturation (autre que les taxes foncières).

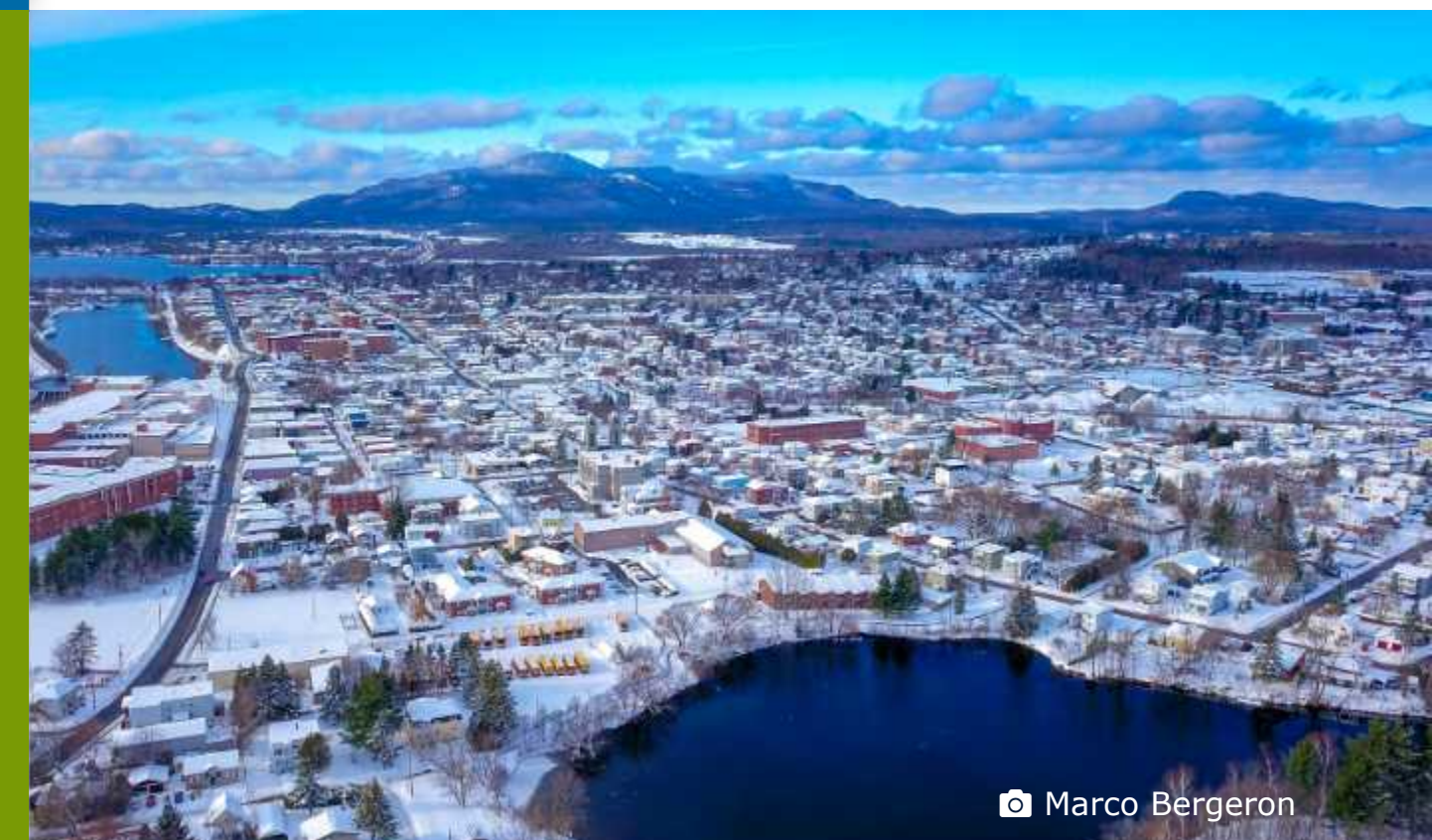
Dans le contexte de l'inflation, plus que jamais nous assurons une saine gestion des fonds publics pour respecter notre capacité de payer.

Réalisations marquantes 2022

- Élaboration des règlements d'emprunt pour le projet de détournement des eaux usées du secteur Omerville vers l'usine d'épuration de Magog (incluant sa mise à niveau).
- Mise sur pied d'un Programme d'aide financière pour les propriétaires d'installations septiques non fonctionnelles ou polluantes.
- Modification de la façon de détailler le compte de taxes à la suite de changements législatifs.

Priorités 2023

- Mise en place de la prise de rendez-vous en ligne pour le service de la taxation.
- Début du processus de révision du Règlement de tarification.



Marco Bergeron