



Gatineau
a 10 ans!

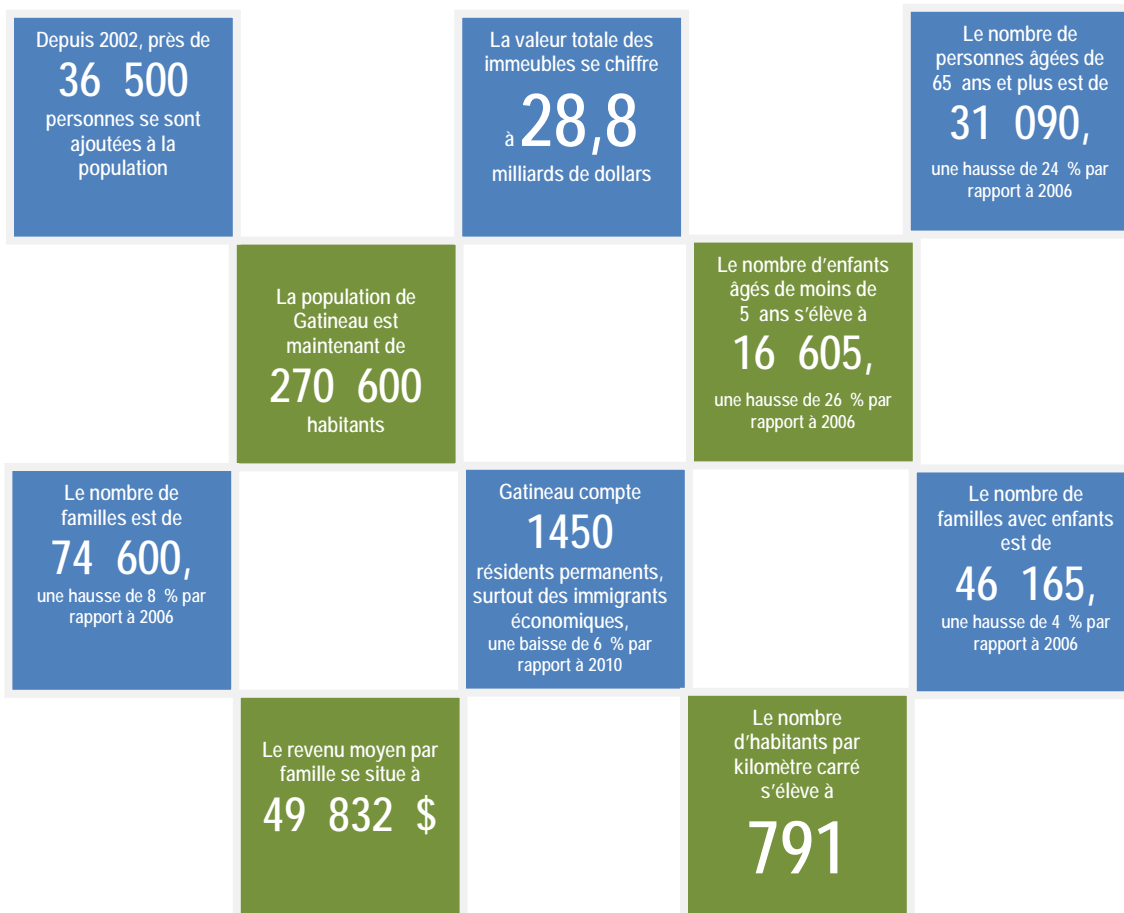
TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

UN PEU D'HISTOIRE.....	
LES GATINOIS ONT ÉTÉ SONDÉS!.....	
ORGANIGRAMME.....	
DIRECTION GÉNÉRALE	1
DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE – ADMINISTRATION ET FINANCES.....	7
SERVICE DES FINANCES.....	9
SERVICE DU GREFFE	10
SERVICE D'ÉVALUATION.....	10
SERVICES JURIDIQUES.....	11
SERVICE DE L'INFORMATIQUE.....	11
SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES.....	12
SECTION DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE.....	12
DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE – GESTION DU TERRITOIRE.....	13
SERVICE DES INFRASTRUCTURES.....	16
SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT	17
SERVICE DE L'URBANISME ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	18
SERVICE DE LA GESTION DES BIENS IMMOBILIERS	19
DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE – SERVICES DE PROXIMITÉ.....	21
SERVICE DES ARTS, DE LA CULTURE ET DES LETTRES	23
SERVICE DES LOISIRS, DES SPORTS ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS.....	24
SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE.....	25
SERVICE DE POLICE.....	26
SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS	27
CENTRE D'APPELS NON URGENTS	28
ÉTATS FINANCIERS	30
STATISTIQUES ET INDICATEURS DE GESTION	34
PRIORITÉS D'ACTION MUNICIPALES 2013	41
POUR NOUS JOINDRE	44

Gatineau a 10 ans!

Le 1^{er} janvier 2002, les villes d'Aylmer, de Hull, de Gatineau, de Masson-Angers et de Buckingham fusionnaient pour former une seule ville. Quatrième ville au Québec, Gatineau compte en 2012 plus de 270 000 habitants. Si les tendances se maintiennent, plus de 300 000 y résideront d'ici 2031. Cette croissance s'avère être l'une des plus élevées au Québec et ne se limite pas à la démographie : elle touche aussi les secteurs économique, social, culturel et sportif. Pour bâtir cette nouvelle ville, l'organisation municipale s'est dotée d'outils indispensables comme un plan stratégique et diverses politiques municipales. Des investissements importants ont également été réalisés afin de maintenir en bon état les infrastructures et les équipements. Par ailleurs, le développement durable fait désormais partie des pratiques de la Ville. Gatineau est devenue un modèle de qualité de vie. Avec sa voisine Ottawa, elle s'est hissée quatre fois au cours des cinq dernières années au sommet du palmarès du magazine *MoneySense* des meilleurs endroits où vivre au pays.



LES GATINOIS ONT ÉTÉ SONDÉS!

84% DES GATINOIS
SONT SATISFAITS
DES SERVICES
MUNICIPAUX



83 %

des citoyens mentionnent leur satisfaction générale à l'égard des services de sécurité publique

80 %

des citoyens mentionnent leur satisfaction générale à l'égard des services de loisir et de la culture

68 %

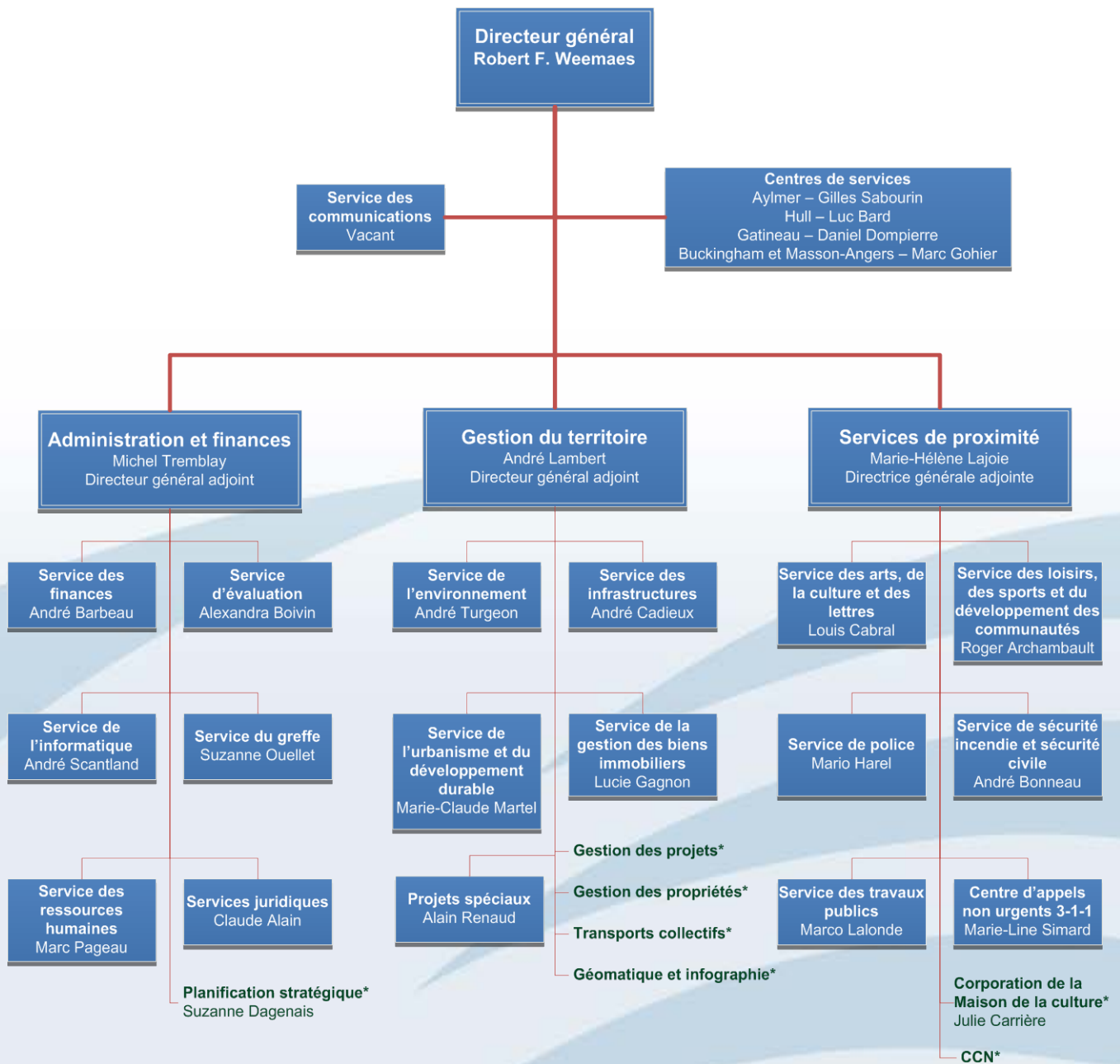
des citoyens disent être satisfaits à l'égard des services de travaux publics (qualité de l'eau potable, la collecte des matières résiduelles et de l'entretien des rues et des trottoirs)

Le service à la clientèle s'est amélioré de douze points de pourcentage depuis 2010

Le service 3-1-1 demeure le moyen privilégié par les Gatinois pour contacter leur ville

Plus de six Gatinois sur dix (62 %) ont consulté le site Web municipal

ORGANIGRAMME





André Lambert
Directeur général adjoint
Gestion du territoire

Robert F. Weemaes
Directeur général

Marie-Hélène Lajoie
Directrice générale adjointe
Services de proximité

Michel Tremblay
Directeur général adjoint
Administration et finances

Direction générale

L'année 2012 marquait le dixième anniversaire de la nouvelle grande ville de Gatineau, la quatrième en importance au Québec.

Au cœur d'un environnement naturel unique, nous avons réussi, grâce à une combinaison gagnante d'engagement collectif, de vision et de détermination, à créer un modèle de vie d'une qualité exceptionnelle.

Gatineau est devenue un pôle d'attraction majeur pour tous ceux et toutes celles qui recherchent l'équilibre idéal entre le travail, la famille et la vie sociale. À une certaine époque, notre ville était considérée comme éloignée des grands centres urbains; aujourd'hui, nous sommes un grand centre urbain, pleinement reconnue comme un des meilleurs endroits où vivre au pays.

Au cours des dix dernières années, notre organisation municipale a été confrontée à une croissance de plus de 16 % de la population et de plus de 20 % du parc immobilier et urbain. Des quartiers résidentiels complets sont apparus, plusieurs de ces quartiers comptant à eux seuls une population totale excédant largement celle de la très grande majorité des villes et des villages du Québec.

La Ville de Gatineau est encore et toujours l'exemple à suivre partout au Québec pour la qualité et l'efficacité de nos services, notre contexte fiscal raisonnable, notre engagement à réaliser un développement urbain durable, nos préoccupations environnementales et surtout notre volonté de répondre adéquatement aux attentes de la population.

Nos employés et nos services ont développé des expertises et des façons de faire reconnues et qui servent régulièrement de référence pour de nombreuses villes au Québec.

Le plus récent sondage réalisé auprès de la population de Gatineau souligne un niveau de satisfaction pour la qualité des services reçus de la Ville de 84 %, soit un seuil exceptionnellement élevé et rarement atteint dans une municipalité.

Cette appréciation et la reconnaissance de notre expertise en matière de service à la population représentent toutefois un défi majeur pour l'avenir. Non seulement devons-nous maintenir ces éléments positifs, mais même continuer à les améliorer, et pour cela, il nous faut y consacrer l'énergie et les ressources nécessaires pour y parvenir.

Toutefois, cette obligation de réussite coïncide également avec une nouvelle réalité économique et l'obligation conséquente de revoir nos façons de faire et, éventuellement, de resserrer certains champs d'activités. En 2012, nous nous sommes engagés dans une démarche globale de révision de nos dépenses et de nos activités, tout en maintenant la qualité de nos services, et ce, dans un contexte global de plus en plus contraignant sur le plan des ressources et où l'on doit de plus composer avec une demande croissante de services.

Les défis auxquels la Ville de Gatineau est confrontée sont nombreux et importants. Soulignons particulièrement l'obligation d'assurer la relève de nos employés, et ce, au moment où nos effectifs les plus expérimentés s'apprêtent à nous quitter pour une retraite bien méritée. De même, nous devons assurer la gestion du changement, pour suivre l'évolution de notre société en pleine transformation, à l'heure où les besoins se développent et se spécialisent à une vitesse jamais connue jusqu'à ce jour.

À la lecture de ce rapport annuel, comme pour ceux des années précédentes, vous constaterez que nous continuons à transformer notre organisation, particulièrement au chapitre de l'optimisation et de l'amélioration des services. Notre démarche se fait dans un contexte global et s'appuie sur des modèles et des concepts d'organisation performante. Nous avons réussi à obtenir des résultats concrets et durables et cet engagement demeure une de nos principales priorités.

En terminant, on ne peut passer sous silence la crise majeure d'intégrité et d'éthique qui secoue et affecte actuellement certaines organisations de la gestion publique québécoise. Les règles et les politiques claires et sévères dont s'est dotée la Ville de Gatineau depuis 2002, parfois dénoncées comme étant trop exigeantes, lourdes et même trop contraignantes, se révèlent aujourd'hui comme ayant été une protection efficace contre la collusion et la malversation. La transparence, l'intégrité et l'éthique de notre organisation municipale sont reconnues et régulièrement citées en exemple. Nous avons toutes les raisons, collectivement et individuellement, d'être fiers de Gatineau et surtout personne n'est gêné de s'afficher comme étant un employé ou un résidant de notre ville.

Pour cela et aussi pour tous les défis relevés quotidiennement et les succès obtenus dans nos activités, j'exprime à tous nos employés mon appréciation et mes remerciements pour leur engagement envers la Ville et la population de Gatineau.

Gatineau a dix ans et ce n'est qu'un début!

Le directeur général,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R. Bouchard', is written over a horizontal line.

SERVICE DES COMMUNICATIONS

Le Service des communications de la Ville de Gatineau assume la gestion intégrée de toutes les communications institutionnelles comme le matériel et les activités d'information, de promotion, de publicité, de positionnement touristique, de consultation publique et de relations médias. Le Service s'assure auprès des journalistes d'une bonne circulation de l'information destinée aux citoyens. Le Service des communications met en valeur les actions de la Ville en faisant connaître ses programmes, ses activités et ses projets auprès des divers publics cibles internes et externes en assurant un positionnement cohérent de la Ville au moyen de divers événements, tactiques, outils, stratégies et plans de communication.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- **Promotion des réalisations de Gatineau** : Le 10^e anniversaire de la Ville fut une occasion de faire le bilan des réalisations de Gatineau au cours de la dernière décennie. Le plan de communication a été déployé sous divers angles durant l'année en vue de développer un sentiment d'appartenance à la ville et de mettre en lumière les accomplissements.
- **Déploiement d'un plan d'action Web 2.0** : Au cours de l'année, nous avons effectué un virage Web 2.0 avec un plan de positionnement en ce qui concerne notre performance et nos interventions dans la communauté Web, des analyses et des stratégies, ainsi que la mise en place d'un outil de veille et d'une stratégie de rétroaction dans les médias sociaux. Nous avons connu une croissance d'amis et d'abonnés et récolté les honneurs de la ville québécoise « championne » des médias sociaux par l'Atlas des municipalités québécoises sur le Web 2.0.

GRANDES RÉALISATIONS EN 2012

- Réalisation d'un portail de données libres
- Élaboration et lancement d'une campagne d'information pour l'abaissement de la vitesse à 40 km/h
- Réalisation d'un plan de main-d'œuvre et de recrutement, volet Journée de l'emploi
- Implantation de la webdiffusion en haute définition (HD)
- Réalisation d'un plan de communication du schéma d'aménagement et consultations en ligne
- Réalisation d'un plan de sensibilisation en écocivisme : élaboration d'une approche intégrée pour l'ensemble des plans de communication reliés à l'écocivisme et aux nuisances

SAVIEZ-VOUS QUE...

À la fin de l'année 2012, le compte Facebook de la Ville comptait 2054 adeptes et 1549 personnes nous suivaient sur Twitter?



CENTRES DE SERVICES

Aylmer, Hull, Gatineau, Masson-Angers et Buckingham

Les centres de services sont répartis dans chacun des secteurs. Nous offrons un accompagnement aux citoyens à l'accessibilité aux services municipaux. On y retrouve les services liés aux finances (taxation et évaluation), à la cour municipale (paiement des amendes, entente de paiement, etc.), à l'urbanisme (réglementation, permis de construction et d'affaires et accompagnement des promoteurs et des citoyens dans la réalisation de leurs projets) ainsi qu'aux loisirs, aux sports et au développement des communautés.

Les centres travaillent en étroite collaboration avec les élus et les accompagnent dans le cheminement de divers dossiers.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Opérationnalisation du nouveau système informatique de gestion des permis d'affaires
- Accompagnement des services dans la mise en œuvre des projets retenus du Fonds de développement des communautés
- Assurer la poursuite du cheminement du dossier de la gouvernance en urbanisme

SAVIEZ-VOUS QUE...

59 560 inscriptions ont été enregistrées pour les diverses activités, dont 15 800 pour les camps de jour et plus de 9000 pour le service de garde?

PRINCIPALES ACTIVITÉS EN 2012

- Accompagnement des services municipaux concernés dans la mise en œuvre des projets définis dans le Fonds de développement des communautés
- Intégration des nouveaux agents de développement des communautés
- Collaboration à la tenue d'activités de consultation publique dans les divers secteurs
- Contribution, avec le Service de l'urbanisme et du développement durable, à la mise en place de la nouvelle structure de gouvernance pour les équipes d'urbanisme se retrouvant dans les centres de services
- Organisation de journées thématiques dans chacun des secteurs
 - Rendez-vous des familles
 - Plaisirs d'hiver
 - Journée nationale de l'activité physique
- Réalisation d'une soirée des bénévoles dans tous les secteurs de la ville

QUELQUES CHIFFRES...



Près de 72 998 encaissements sont faits dans les centres de services

6095 permis de construction et certificats furent délivrés et plus de 2529 nouveaux logements ont été bâtis

6595 permis d'affaires ont été délivrés

3060 requêtes et plaintes ont été enregistrées dans les cinq secteurs

312 rapports d'analyse ont été soumis au Comité consultatif d'urbanisme

C'est par le cadre de soutien que 177 activités ont été financées



**Direction générale adjointe
Administration et finances**

La direction des services de l'administration et des finances regroupe tous les services administratifs de la Ville. Son principal mandat est d'élaborer des politiques et des directives afin d'assurer une gestion saine et optimale en respect des lois et des règlements en vigueur. De plus, elle appuie le conseil municipal et les services municipaux dans la gestion financière et humaine, les services juridiques, le soutien informatique, etc.

PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2012

Suivi du plan financier à long terme : Le plan financier à long terme a été déposé au conseil municipal le 9 novembre 2010.

Ce plan financier à long terme, sur lequel ont travaillé des experts des milieux financiers, dresse un portrait de la situation financière actuelle et future de la Ville. Ce plan révèle notamment que, comme d'autres villes québécoises et canadiennes, la Ville de Gatineau a un important rattrapage à faire au chapitre des infrastructures vieillissantes et que des actions musclées sont nécessaires pour obtenir une marge de manœuvre financière de 104 millions de dollars par année afin de faire face à ses responsabilités.

Lors de l'étude du budget, le conseil municipal a discuté du plan financier à long terme et décidé d'implanter une taxe dédiée de 1 % à compter de 2012. Nous avons aussi procédé à l'analyse des pouvoirs de taxation afin de diversifier les revenus de la municipalité. Nous poursuivons l'étude de deux dossiers, soit la taxe municipale sur l'essence et sur les parcs de stationnement.

Analyse de la situation financière des régimes de retraite : Participation à un comité provincial regroupant les principales villes du Québec, l'Union des municipalités du Québec (UMQ), le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) du Québec ainsi que la Régie des rentes du Québec pour analyser la problématique du financement des régimes de retraite des employés municipaux. De plus, une mise à jour de la situation

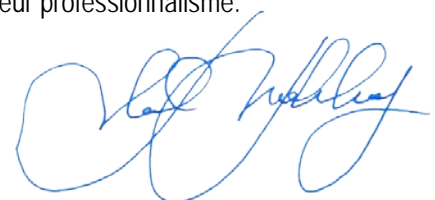
financière des régimes de retraite de la Ville de Gatineau a été faite, incluant des projections sur dix ans.

AUTRES RÉALISATIONS EN 2012

- Réalisation d'un troisième sondage de satisfaction auprès de la population ainsi qu'un sondage sur le climat organisationnel auprès des employés
- Adoption de la politique d'achats écoresponsables et son plan d'action
- Répondre aux nombreuses demandes d'accès à l'information, à la formation des divers intervenants et à la transparence dans la publication des données relativement au projet de loi n° 76 et des autres mesures et modifications législatives visant, entre autres, à mieux encadrer l'industrie de la construction et le processus d'attribution des contrats publics ainsi que de l'actualité sur l'octroi des contrats municipaux véhiculé par les médias
- Participation à la table technique de l'UMQ sur le renouvellement du pacte fiscal
- Poursuite de la deuxième phase de l'implantation de la modernisation de la fiche d'évaluation résidentielle du MAMROT
- Assurance d'une transition harmonieuse de la centralisation des audiences de la cour municipale à la Maison du citoyen
- Poursuite à l'interne du développement du projet informatique RH/Paie
- Règlement du dossier d'équité salariale/équité interne pour les cols blancs
- Mise en place d'un plan de formation pour les cadres
- Coordination des activités de participation publique

Pour plus de détails sur les réalisations des services relevant de la Direction générale adjointe de l'administration et des finances, je vous invite à parcourir les pages des différents services concernés.

J'en profite pour remercier toutes les équipes pour leur collaboration et leur professionnalisme.



SERVICE DES FINANCES

Le Service des finances est responsable d'assurer une saine gestion de toutes les ressources financières de la Ville et de conseiller les autorités municipales et les différents services sur les politiques financières et fiscales de la Ville. Il est aussi responsable de la préparation du budget annuel de la Ville, du plan triennal financier, du plan triennal d'immobilisations et il dresse les états financiers. Il assure aux utilisateurs la disponibilité ou l'accessibilité aux biens, matériaux, équipements, travaux, services spécialisés et professionnels nécessaires à la prestation des services aux citoyens. Il s'assure de facturer et de percevoir la majorité des revenus de la Ville et de mettre en place les contrôles internes adéquats. Il est responsable de payer les employés municipaux. Il procède aux paiements des différents fournisseurs.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Assurance du suivi des orientations 5 et 14 du Plan financier à long terme

Orientation 5 – Se concentrer sur le développement d'une série d'indicateurs internes fiables propres à la Ville de Gatineau et en faire le suivi annuel : Les objectifs ont été clarifiés, l'identification et l'élaboration d'une série d'indicateurs ont été réalisées.

Orientation 14 – Procéder à l'analyse des pouvoirs de taxation afin de diversifier les revenus de la Ville : L'analyse a été réalisée. Poursuite de l'étude de trois dossiers priorités par le conseil municipal soit : la taxe municipale sur l'essence, les parcs de stationnement et les droits sur les divertissements.

- Entreprise d'actions pour assurer la viabilité des régimes de retraite

PRINCIPALES ACTIVITÉS EN 2012

- Adoption de la politique d'achats écoresponsables et son plan d'action
- Répondre aux demandes d'accès à l'information, à la formation des divers intervenants et à la transparence dans la publication des données, relativement au projet de loi n° 76 et des autres mesures et modifications législatives visant, entre autres, à mieux encadrer l'industrie de la construction et le processus d'attribution des contrats publics ainsi que de l'actualité sur l'octroi des contrats municipaux véhiculé par les médias
- Refonte du formulaire de taxes municipales
- Suivi rigoureux des programmes de subvention afin d'obtenir un retour maximal sur nos investissements
- Participation à la table technique de l'UMQ sur le renouvellement du pacte fiscal
- Réalisation de trois processus d'amélioration continue (kaizen)

QUELQUES CHIFFRES...

- 93 113 factures de taxes ont été envoyées
- 35 322 chèques ont été émis aux fournisseurs
- 1828 résolutions ont été vérifiées
- 336 appels d'offres ont été publiés
- 7996 factures de droits de mutation ont été perçues
- Nombre d'encaissements de taxes :

322 915 au comptoir

44 563 par la poste

47 892 par créancier hypothécaire

14 018 par prélèvement automatique

101 700 par voie électronique

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le budget annuel de 2012 de la Ville de Gatineau s'élève à 491 303 000 \$ et que le plan triennal d'immobilisations de 2012 se chiffre à 82 689 000 \$?

SERVICE DU GREFFE

Le Service du greffe se divise en trois sections, soit le soutien au conseil municipal, l'administration et l'accès à l'information ainsi que la gestion des documents et des archives. Il assume le secrétariat du conseil municipal, du comité exécutif et du comité plénier en plus d'être responsable du Bureau des conseillers. Il gère les divers processus d'approbation de règlements et de résolutions. Il organise et tient les élections et référendums municipaux et assure la conservation, le traitement des documents municipaux et la diffusion des archives. Il fournit à l'Administration des services d'imprimerie et de courrier.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Adoption du règlement sur la division des districts électoraux
- Élaboration de règles de conservation des dossiers administratifs et opérationnels du Service de police
- Numérisation des dossiers opérationnels du Service de la gestion des biens immobiliers
- Rationalisation de l'espace dans les entrepôts de conservation de dossiers
- Organisation de l'élection municipale du 3 novembre 2013
- Mise en place d'un outil de recherche informatique pour les résolutions du conseil municipal, du comité exécutif et du comité plénier

PRINCIPALES ACTIVITÉS EN 2012

- Poursuite du programme de numérisation
- Publication de la base de données des archives historiques dans Internet
- Migration de l'application documentaire vers Ultima
- Fin de la mise à niveau des entrepôts et de l'élimination des documents
- Poursuite du traitement de fonds et de collections d'archives
- Fin de la création du calendrier des règles de conservation selon la disponibilité des services

SERVICE D'ÉVALUATION

La Loi sur la fiscalité municipale du Québec prévoit que les organismes municipaux responsables de l'évaluation foncière doivent confectionner le rôle d'évaluation pour le territoire sous leur responsabilité et le maintenir à jour.

Le Service d'évaluation de la Ville de Gatineau s'est donné comme mission de s'assurer que l'apport financier des contribuables gatinois soit des plus justes et équitables en confectionnant et en maintenant à jour un rôle d'évaluation foncière de qualité.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Traitement des demandes de révision des contribuables
- Poursuite de la deuxième phase de l'implantation de la modernisation du MAMROT
- Assurance de la relève dans le cadre des nombreux départs à la retraite

PRINCIPALES ACTIVITÉS EN 2012

- Mise sur pied d'un comité de modernisation qui vérifie la conformité des éléments modernisés avec les nouvelles exigences du MAMROT et qui s'assure que le nouveau système est adapté aux besoins du service
- Traitement de 219 demandes de révision et répondre auxdites demandes

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le nombre d'unités d'évaluation ou le nombre d'immeubles adjacents appartenant à un même propriétaire a augmenté de 1788 dossiers par rapport à 2011 pour un total de 95 621 unités?

SERVICES JURIDIQUES

Les Services juridiques comprennent le service des affaires juridiques ainsi que la cour municipale. La cour municipale reçoit et traite les constats d'infraction donnés en vertu de la réglementation municipale et du Code de la sécurité routière du Québec et procède, le cas échéant, à la confection des rôles et à la tenue des audiences de la cour municipale. De plus, elle est appelée à traiter de dossiers de perception de taxes foncières.

Les Affaires juridiques voient d'une part à la gestion des réclamations alors que son équipe d'avocats œuvre en droit criminel, pénal, municipal et civil et assure un soutien juridique complet aux différents services de la Ville par le biais d'opinions, de conseils selon une approche préventive, ainsi que la représentation de la Ville devant les tribunaux et la participation à la prise de position de la Ville.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Assurance d'une transition harmonieuse de la centralisation des audiences de la cour municipale à la Maison du citoyen
- Poursuite et amélioration de l'intégration de la billetterie électronique du Service de police aux opérations de la cour municipale
- Lancement d'un projet d'économie de coût et d'efficacité sur l'informatisation accrue des dossiers

PRINCIPALES ACTIVITÉS EN 2012

- Réaménagement des locaux et centralisation des audiences de la cour municipale
- Traitement à l'interne de plus de 92 % des dossiers civils ouverts

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le revenu des amendes s'élève à 14 077 671 \$, soit une hausse de 10,5 % par rapport à 2011?

SERVICE DE L'INFORMATIQUE

Le Service de l'informatique facilite l'utilisation des technologies en milieu de travail et assure la sécurité, l'intégrité et la disponibilité des infrastructures technologiques et des données numériques utilisées par l'Administration. Il assiste les services municipaux à cet égard. Il favorise l'échange des connaissances et le savoir-faire municipal. Il définit et implante des politiques et des procédures en matière d'usage et d'acquisition de technologie informatique. Il assure la disponibilité des systèmes et l'intégrité des données municipales et des systèmes qui les hébergent. Il promeut une vision globale de l'harmonisation des procédés d'entreprise afin de permettre l'utilisation, la diffusion et l'interprétation des données d'entreprise à l'ensemble de l'organisation.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Lancement du projet informatique RH/Paie
- Ouverture du dossier de la radiocommunication
- Implantation de la notification communautaire (alerte)
- Introduction d'un tableau numérique et de la vidéoconférence (police)
- Renouvellement du contrat de webdiffusion
- Rehaussement et mise à niveau de l'application Évaluation
- Mise en service de terminaux véhiculaires d'incendie
- Remplacement du logiciel de messagerie vocale
- Migration de la téléphonie à l'usine d'épuration
- Migration des systèmes téléphoniques SX-2000
- Déploiement de caméras de sécurité
- Lancement du projet pilote de vidéoconférences

PRINCIPALES ACTIVITÉS EN 2012

- Implantation de nouveaux logiciels de sécurité incendie (RAO et gestion administrative)
- Implantation d'un logiciel de gestion préventive pour les édifices
- Implantation d'horodateurs au Service des travaux publics
- Migration vers Office 2010
- Lancement du projet de radiocommunication

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Le Service des ressources humaines dote l'organisation des outils nécessaires lui permettant de mettre à contribution l'efficacité, l'efficience et la créativité de sa main-d'œuvre. Il favorise le maintien d'un climat et de conditions de travail facilitant l'épanouissement de chacun des employés.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Fermeture du dossier d'équité salariale/plan de classification avec les cols blancs
- Poursuite des travaux reliés au plan de main-d'œuvre d'entreprise
- Négociation de la première convention collective avec le syndicat des employés professionnels et le syndicat des employés occasionnels

PRINCIPALES ACTIVITÉS EN 2012

- Règlement du dossier d'équité salariale/équité interne pour les cols blancs
- Sensibilisation de l'ensemble des employés municipaux aux conséquences du harcèlement psychologique
- Formation de l'ensemble des gestionnaires sur les rôles et les responsabilités pour maintenir un climat de travail exempt de harcèlement
- Mise en place d'un plan de formation pour les cadres
- Règlement de nombreux griefs de police
- Signature de la convention collective des brigadiers

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le Service des ressources humaines a traité 28 031 candidatures et organisé 681 concours de sélection en 2012?



SECTION DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

En partenariat avec tous les intervenants concernés, la Section de la planification stratégique est responsable de l'élaboration du plan stratégique municipal, des mises à jour et de sa révision périodique. Elle coordonne les activités de consultation publique et offre un soutien professionnel aux services municipaux en cette matière. Son mandat consiste aussi à gérer différents projets, dont la coordination de la planification annuelle des activités municipales, le développement des villages urbains et les rencontres des leaders.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Réalisation des activités prévues du programme de travail sur le suivi du Plan stratégique 2009-2014
- Amélioration de façon continue les pratiques en matière de participation publique
- Contribution au développement organisationnel
- Soutenance de la réalisation de projets pour concrétiser les villages urbains et les milieux de vie champêtre

PRINCIPALES ACTIVITÉS EN 2012

- Production des trois outils de gestion stratégique
- Coordination des deux rencontres des leaders
- Coordination de la production des 17 documents du Profil démographique et socioéconomique de Gatineau
- Organisation d'activités de repositionnement des valeurs organisationnelles
- Administration du sondage scientifique sur la satisfaction des Gatinois à l'égard des services municipaux
- Administration d'un sondage sur le climat organisationnel auprès des employés
- Poursuite de l'élaboration du bilan de la mise en œuvre du Plan stratégique 2009-2014
- Coordination des activités de participation publique



**Direction générale adjointe
Gestion du territoire**

La contribution et l'excellent travail de nos employés ainsi que leur engagement à continuer d'offrir à nos citoyens une prestation de services de qualité et efficace demeurent pour moi un fait saillant. Le développement durable sera à la performance des organisations ce que la productivité a été au siècle dernier. L'ensemble de nos gestes compte et nous devons en être très fiers. C'est grâce à la mise en œuvre d'un grand nombre d'initiatives de changement que nous serons en mesure d'atteindre des objectifs transformationnels profonds pour notre Ville.

PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2012

AMÉNAGEONS LE FUTUR

Une donnée fort intéressante s'est dégagée en 2012 : la construction de 2 354 logements correspondant à une croissance des réseaux d'infrastructures de 4,2 km. Ce qu'il y a de particulier, c'est qu'au cours des dernières années, cette même croissance du nombre de logements s'est étalée en moyenne sur plus de 10 km. Bien qu'il soit peut-être trop tôt pour établir une tendance lourde, nous pouvons tout de même y voir le résultat d'une densification, principe même de développement durable. Le développement urbain ne passe plus nécessairement par l'étalement.

La Ville a poursuivi sa grande réflexion avec ses citoyens et ses nombreuses parties prenantes au sujet de l'aménagement de son territoire. Un premier projet de schéma d'aménagement ainsi qu'un plan de déplacements durables ont été déposés. Ces efforts de planification à long terme de la gestion du territoire permettront un développement durable plus harmonieux. L'intégration d'indicateurs de performance précis pour en assurer le suivi et l'atteinte d'objectifs du schéma deviendra un élément fondamental de la gestion municipale de demain, particulièrement au niveau des gaz à effet de serre (GES).

LE CENTRE-VILLE, ÇA BOUGE MAINTENANT

Le développement durable est un élément fondamental vers une vision stratégique à long terme non seulement du redéveloppement mais aussi de la densification du centre-ville. Nous avons constaté au cours de la dernière année la mise en œuvre d'actions concrètes de réaménagement de certaines rues ainsi que de la réalisation de projets institutionnels et résidentiels majeurs. Il importera à tous de s'assurer que les conditions de succès demeurent pour encourager les possibilités et les défis communs que représente ce vaste chantier qui est au cœur du redéveloppement et de la revitalisation du centre-ville.

RÉGLEMENTATION

L'adoption de deux règlements, l'un portant sur les travaux dans les emprises et l'autre portant sur les frais municipaux (frais de croissance), aura une portée significative et durable sur la pérennité de nos actifs. Nous tenons à souligner la contribution de plusieurs services à l'élaboration et à l'application de ces règlements. Celui sur les travaux dans les emprises a nécessité une concertation externe importante, particulièrement au niveau de l'UMQ et de la FCM, tandis que le deuxième règlement résulte d'un objectif fondamental du plan financier à long terme, voulant que ceux qui causent la croissance doivent en assumer les coûts.

LE CENTRE MULTIFONCTIONNEL

Le gouvernement du Québec confirmait en mai 2012 une aide financière pouvant atteindre jusqu'à 26,5 M de dollars de coûts admissibles. Suite à la réalisation du programme fonctionnel et technique (PFT), une série de mandats professionnels dont ceux concernant l'architecture, l'ingénierie (mécanique, électrique, structure, civile) et la scénographie ont été donnés afin de créer l'équipe technique du projet. Durant la première phase de réalisation, des efforts ont permis de consolider et de valider le PFT. Une stratégie d'intégration du centre multifonctionnel fera de ce projet un geste très important de revitalisation de notre centre-ville.

GESTION RESPONSABLE DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

De concert avec trois MRC de la région, la Ville a lancé au printemps 2012 la phase finale du processus de sélection auprès des entreprises retenues pour le traitement des déchets ultimes versus l'enfouissement. Malheureusement, aucune soumission n'a été reçue et le processus devra être repris suite au dépôt du prochain Plan de gestion des matières résiduelles (PGMR).

Nous devons continuer de souligner le succès de notre programme de collecte sélective tant au niveau du recyclage que du compostage. Des efforts de sensibilisation devront être mis en œuvre pour améliorer la performance. La construction du premier écocentre dans l'aéroparc a débuté à l'automne visant une probable ouverture à la fin du printemps 2013.

RÉAMÉNAGEMENT DE LA RUE JACQUES-CARTIER

L'acquisition des terrains requis pour la réalisation de ce projet a nécessité des efforts considérables de la part de plusieurs services. La Ville a terminé l'ensemble des études d'impact environnemental qui ont été présentées dans le cadre des audiences publiques du BAPE tenues à l'automne. Ce projet de revitalisation permettra à l'ensemble des citoyens de Gatineau de s'approprier les berges de la rivière des Outaouais sur une distance de plus de 3,5 km.

INFRASTRUCTURES ET SUBVENTIONS

Grâce à ses efforts de planification à long terme, tant pour l'ensemble de son actif municipal (plans directeurs) que pour la saine gestion de ses ressources financières (plan financier à long terme), la Ville a continué de tirer avantage de la disponibilité des programmes de subventions. L'impact de la taxe dédiée devient une véritable bouée face à des infrastructures de plus en plus vieillissantes et qui présentent de plus en plus de bris majeurs. La gestion de notre capacité de réalisation, particulièrement lorsque la fiabilité de notre actif diminue, représente un défi très important.

AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DE SERVICES

De nombreuses initiatives administratives nous ont permis de mettre en œuvre, d'intégrer et d'améliorer la prestation de services et de nous doter d'indicateurs de performance pour en assurer le suivi.

Le Service des infrastructures a débuté une profonde réflexion sur l'intégration d'un cadre de gestion de projet pour améliorer sa performance et « résoudre », « diminuer » ou « réduire »...] le problème de capacité.

Le Service de la gestion des biens immobiliers a continué de consolider son équipe des transactions immobilières, ce qui permettra une gestion plus efficace du « backlog » accumulé.

Le Service de l'environnement s'est distingué pour l'excellence de l'eau potable traitée par l'usine du secteur de Buckingham et ce, malgré le fait que cette usine subira une remise à neuf au cours des prochains mois.

La décision portant sur les rôles et responsabilités en matière d'urbanisme a permis d'établir une solide assise d'harmonisation de processus. De façon prioritaire, deux chantiers, l'un portant sur le processus d'émission des permis d'affaires et l'autre sur la gestion des ententes avec les promoteurs, permettront une gestion beaucoup plus efficace de la prestation de services auprès des citoyens.



SERVICE DES INFRASTRUCTURES

Le Service des infrastructures a pour mission d'assurer la pérennité et la croissance des infrastructures municipales en fonction des besoins de la collectivité dans un contexte de développement durable et de gestion responsable des ressources humaines, financières et physiques. De plus, le Service fournit des services experts en ingénierie, en circulation et en sécurité routière, en dessin, en géomatique et en arpentage.

Les infrastructures municipales couvrent les installations de production, de distribution, de collecte et de traitement des eaux, les installations de gestion des matières résiduelles, le parc immobilier municipal, les réseaux routiers et les aménagements urbains, les parcs et les espaces verts.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Révision du processus de planification et de réalisation des projets, élaboration d'une politique-cadre, standardisation des outils et des méthodes de formation
- Réalisation des projets de l'usine d'épuration et d'eau potable de Buckingham, de l'écocentre, du carrefour Saint-Louis et Jean-Proulx
- Mise en œuvre des travaux découlant du fonds dédié aux infrastructures et du fonds de développement des communautés
- Amélioration du réseau routier municipal et des réseaux d'eau potable, d'eaux usées et pluviales
- Mise en œuvre du plan quadriennal des parcs du Service des loisirs
- Priorisation des projets financés par le fonds dédié aux infrastructures
- Priorisation des projets du fonds de développement des communautés
- Réalisation d'études de pluviométrie et de bassins à la suite des pluies et des inondations de juin 2011

SAVIEZ-VOUS QUE...

94 contrats de travaux divers et 219 contrats d'honoraires professionnels ont été octroyés pour un montant de 55,1 M\$?

GRANDES RÉALISATIONS EN 2012

- Octroi d'un mandat à la firme GPBL pour revoir et uniformiser la méthodologie de gestion de projets
- Adoption du Règlement 718-2012 régissant toutes les interventions sur les propriétés de la Ville par les entreprises de télécommunication
- Fin des travaux du réservoir d'eau potable Dalton
- Reconstruction du collecteur pluvial Paiement
- Mise en œuvre de la limite de vitesse de 40 km/h dans les rues locales résidentielles



- Réalisation d'études préparatoires de la modernisation de l'usine de production d'eau potable du secteur de Buckingham
- Mise en œuvre et priorisation sur cinq ans des travaux financés par le fonds dédié aux infrastructures
- Réalisation du bilan sur l'efficacité énergétique

QUELQUES CHIFFRES...

- 4,16 km de nouvelles rues ont été construits
- 8,4 km de réfection routière
- 2,3 km de réfection d'aqueduc
- 1,15 km de réfection d'égout sanitaire
- 1,7 km de réfection d'égout pluvial

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

Dans un souci constant de qualité et d'efficacité, le Service de l'environnement gère et exploite de façon optimale les infrastructures municipales requises pour la production d'eau potable, l'assainissement des eaux et la gestion des matières résiduelles. Il met en œuvre les programmes et les projets découlant de la politique environnementale et assure la protection de l'environnement en effectuant un contrôle réglementaire soutenu et en développant des programmes de sensibilisation.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Intégration de l'évaluation des impacts environnementaux à toutes nos actions
- Amélioration du suivi des coûts d'exploitation de chaque activité
- Bonification du suivi et la production de rapports sur toutes nos installations
- Mise en œuvre de la stratégie provinciale d'économie d'eau potable
- Octroi du mandat de traitement des déchets ultimes
- Construction et mise en route de l'écocentre
- Révision et adoption du Programme de gestion des matières résiduelles (PGMR) 2012-2017
- Création du plan de réduction des débordements

SAVIEZ-VOUS QUE...

La brigade de l'arrosage en est à sa quatrième année et elle a donné 588 constats d'infraction, soit une hausse de 26 % par rapport à 2011?



GRANDES RÉALISATIONS EN 2012

- Introduction du compostage dans les édifices à logements multiples
- Implantation d'une nouvelle procédure pour mieux contrôler la collecte des encombrants
- Mise en fonction des rapports d'exploitation mensuels et annuels dans le secteur des eaux usées
- Création d'Info-arrosage, un nouvel outil pour connaître l'horaire d'arrosage
- Adoption du plan de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)
- Mise sur pied du Centre de gestion des déplacements de Gatineau et sa région
- Adoption du plan de gestion des arbres et des boisés
- Élaboration de la stratégie de gestion de l'agrile du frêne
- Modification au Règlement 501-2005 exigeant un certificat d'autorisation pour l'abattage d'arbres sur les propriétés privées
- Amendement du règlement concernant les rejets
- Octroi d'un projet de recherche pour l'élaboration du contenu d'un guide de gestion des eaux de ruissellement
- Signature d'une entente de quatre ans avec la Commission de la capitale nationale (CCN) pour participer au déploiement du service BIXI de la capitale

QUELQUES CHIFFRES...

- 666 demandes d'abattage d'arbres ont été soumises et sur les 1307 arbres évalués, seulement 20 % ont été refusés
- 33 projets du Fonds vert ont été subventionnés pour une somme de 347 695 \$
- Les usines d'eau potable produisent annuellement 42 692 687 m³, soit une moyenne quotidienne de 116 647 m³
- On enregistre une consommation de 440 litres d'eau par personne par jour

SERVICE DE L'URBANISME ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le mandat du Service de l'urbanisme et du développement durable est d'offrir des services et de l'expertise en matière de planification et de mise en valeur du territoire.

Depuis juillet 2012, toute la prestation des services découlant de la délivrance des permis et du contrôle du territoire dans le domaine de l'urbanisme relève maintenant du Service.

L'ensemble de ces services est fourni dans l'objectif de s'assurer que le développement de la ville se fasse de façon harmonieuse et novatrice en vue de contribuer à l'amélioration d'une qualité de vie qui réponde aux attentes des citoyens et à leur capacité de payer.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

L'année 2012 a été ponctuée d'une multitude de rencontres et d'échanges avec la population sur le type de développement souhaité et recherché pour Gatineau, notamment dans le cadre des dossiers suivants :

- Production du premier projet de schéma d'aménagement afin de développer une vision d'avenir
- Production du premier projet de plan des déplacements durables
- Définition et amorce de la réalisation d'un programme d'action environnemental d'un écoquartier
- Intégration des équipes œuvrant dans les centres de services à l'équipe du service à la suite de l'instauration de la nouvelle gouvernance en matière d'urbanisme

SAVIEZ-VOUS QUE...

264 logements ont été mis en chantier grâce au programme AccèsLogis Québec?



GRANDES RÉALISATIONS EN 2012

Poursuite des travaux de revitalisation du cœur du centre-ville : Gatineau se donne un véritable cœur à vocation diversifiée digne d'une ville de son importance. Les travaux de réaménagement de certaines rues locales ont été réalisés. Une portion de la rue Laval a été fermée à la circulation automobile et rendue piétonne afin de favoriser une animation dans le secteur, le tout dans l'objectif de développer un quartier où il fait bon vivre, travailler et se divertir.

Dépôt d'une stratégie de stationnement : L'objectif d'une stratégie de stationnement consiste notamment à gérer la demande en stationnement au lieu de chercher à la satisfaire comme par le passé, à répondre à des besoins raisonnables pour l'accès des véhicules automobiles sans en encourager leur utilisation et à offrir des solutions de rechange viables, efficaces et agréables pour se déplacer dans Gatineau.

- Établissement d'une stratégie de revitalisation urbaine intégrée dans le secteur de la rue Notre-Dame
- Élaboration d'un système de permis d'affaires unique pour l'ensemble de la ville
- Assurance de la gestion des programmes de subvention visant à l'amélioration du cadre bâti
- Assurance, à titre de Ville mandataire de la Société d'habitation du Québec, du fonds du logement social attribué par le programme AccèsLogis Québec
- Accompagnement auprès des associations dans le cadre de la stratégie de revitalisation des artères commerciales

QUELQUES CHIFFRES...

- 6095 permis de construction ont été délivrés
- 2529 logements ont été créés
- 359 dossiers ont été présentés au Comité consultatif d'urbanisme, à la Commission sur les demandes de démolition et au Comité consultatif agricole

SERVICE DE LA GESTION DES BIENS IMMOBILIERS

Le mandat du Service de la gestion des biens immobiliers consiste à optimiser l'utilisation, la qualité et la valeur du parc immobilier de la Ville de Gatineau, en plus d'aliéner les biens immobiliers municipaux excédentaires et d'acquérir ceux requis pour répondre aux besoins actuels et futurs de la Ville.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Consolidation du nouveau Service de la gestion des biens immobiliers
- Exploration de nouvelles sources de revenus additionnelles en matière de transactions immobilières et de location d'espaces
- Entreprise de la phase initiale du développement des bases de données relatives aux transactions immobilières et à la location d'espaces
- Poursuite de l'implantation de la phase I du plan de sécurisation des actifs immobiliers municipaux
- Développement d'un plan de sécurité relatif aux trois ponts de la rivière Blanche
- Entreprise de la phase initiale du développement de stratégies de gestion de l'espace répondant aux besoins d'entreposage municipaux
- Entreprise de la phase initiale du développement d'un sommaire des risques assurables

SAVIEZ-VOUS QUE...

Une réduction de 34 % des coûts reliés aux fausses alarmes d'intrusion a été enregistrée?



GRANDES RÉALISATIONS EN 2012

- Révision et négociation des loyers à la juste valeur marchande pour tous les locataires dans le cadre des baux échus et renouvelés
- Analyse et recommandation d'implanter des frais administratifs pour l'ouverture de dossiers et le traitement des demandes de transactions immobilières
- Conception et élaboration de la structure des bases de données des transactions immobilières et de la location d'espaces
- Poursuite du projet de revitalisation de la rue Jacques-Cartier et finalisation des transactions du projet Rapibus
- Octroi d'un mandat professionnel afin d'évaluer et de clarifier les rôles et les responsabilités en matière de sécurité organisationnelle dans l'ensemble des services municipaux
- Déploiement de la phase I du système intégré de sécurité dans cinq édifices et le centre d'appels non urgents (CANU)
- Conception d'un sommaire des risques assurables priorisés par actif immobilier municipal inspecté par Affiliated FM, incluant les investissements requis pour éliminer ou mitiger lesdits risques
- Octroi d'un mandat professionnel pour une application du système de gestion des événements et des incidents de sécurité

QUELQUES CHIFFRES...

- 24 acquisitions ont été conclues pour une valeur totale de 1 811 547 \$
- 10 ententes de location ont été conclues pour un montant total annuel de 897 500 \$
- 8 ventes de terrains industriels ont été conclues pour une valeur totale de 1 073 354 \$
- 1250 cartes d'employé ont été émises



**Direction générale adjointe
Services de proximité**

L'année 2012 a propulsé la direction des Services de proximité dans la poursuite des défis qu'elle s'est lancés depuis 2009 visant la continuité de la démarche vers une culture de services performants. La cohérence de nos actions et de notre vision commune porte ses fruits comme en témoignent des réalisations concrètes.

Cette démarche se poursuit en misant sur la création d'une synergie pour mobiliser l'ensemble des employés afin de développer une plus grande efficacité professionnelle et d'accroître le sentiment d'appartenance à l'organisation municipale.

Nos réalisations sont marquées par l'innovation et par la volonté de mieux servir les citoyens. Nous voulons faire en sorte que les préoccupations et les besoins de ces derniers soient au cœur de nos décisions afin de propulser la Ville de Gatineau vers de nouveaux sommets.

C'est donc avec une grande fierté et beaucoup d'enthousiasme que je vous présente le bilan des activités 2012.

A handwritten signature in black ink, reading "Jean-Pierre Laprie". The signature is fluid and cursive, with the first name "Jean-Pierre" and the last name "Laprie" clearly distinguishable.

SERVICE DES ARTS, DE LA CULTURE ET DES LETTRES

Le Service des arts, de la culture et des lettres permet de développer une identité distinctive en consolidant le tissu social et soutient la création, la diffusion, l'animation, l'accessibilité au savoir et à la lecture et favorise la mise en valeur de la diversité culturelle gatinoise et du patrimoine gatinois. Le service se veut à l'écoute des besoins et des aspirations des organismes, des artistes et de la population. Il est un outil de consultation, de concertation, de développement et d'expertise pour l'ensemble des intervenants, des citoyens et des citoyennes. Mandaté pour assurer le suivi du plan d'action de la politique culturelle.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Mise en œuvre du plan de déploiement des bibliothèques
- Développement d'échanges culturels
- Négociation d'une nouvelle entente financière en matière de diversité entre la Ville et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec
- Mise en place du plan d'action 2012 de la nouvelle politique du patrimoine
- Élaboration de plans stratégiques pour le développement culturel à Gatineau
- Application de la mise à jour de la politique de soutien en services aux fêtes, festivals et événements

GRANDES RÉALISATIONS EN 2012

- Émission de la carte Accès Gatineau lors des magasins partage du secteur de Hull dans le cadre de la rentrée scolaire 2012
- Mise en place du programme des artistes professionnels en soutien aux organismes en loisir et du programme appuyant des initiatives artistiques dans la programmation des fêtes de quartier
- Organisation du programme Créativité dans le cadre du programme des camps de jour de la Ville de Gatineau
- Dépôt du rapport final sur le plan d'action avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec dans le cadre du financement de la politique de la diversité de la Ville de Gatineau (entente de 17 mois 2011-2012)
- Obtention de la tenue du 26^e colloque Les Arts et la Ville à Gatineau
- Signature de l'entente de développement culturel 2012-2014 avec le ministère de la Culture et des Communications du Québec
- Mise en place d'un projet pilote d'affichage événementiel interservices
- Fin de la mise à jour de la Politique de soutien aux fêtes, festivals et événements au niveau des services, incluant une bonification du soutien aux événements

SAVIEZ-VOUS QUE...



Le club de lecture compte maintenant 2760 adeptes? Un record!

La Ville a créé la Scène 1425 où l'on y présente des spectacles destinés à la clientèle adolescente?



SERVICE DES LOISIRS, DES SPORTS ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS

Le Service des loisirs, des sports et du développement des communautés se donne pour mission d'améliorer la qualité de vie des personnes et des communautés par son offre de services variée, accessible et sécuritaire en misant sur le partenariat et la participation citoyenne. Fièrement engagé au service des citoyens et des communautés, il se distingue par le développement, l'innovation et la qualité de son offre de services et de ses infrastructures.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Déploiement du Portrait des communautés comme outil de gestion performante dans le cadre de l'élaboration des actions du service
- Production d'un plan directeur des infrastructures récréatives, sportives et communautaires
- Mise en œuvre du plan d'action de la Politique en développement social
- Mobilisation et engagement des jeunes Gatinois âgés de 12 à 17 ans
- Élaboration d'un programme de défibrillateurs externes automatisés
- Adoption du Plan d'action régional de lutte contre la pauvreté 2012-2015
- Analyse du potentiel événementiel sportif et stratégie d'attraction des événements sportifs majeurs
- Assurance du suivi de la planification des Jeux de la francophonie canadienne 2014
- Élaboration d'une stratégie de communication et de marketing
- Mise en place d'une démarche d'évaluation de notre rendement en matière de service à la clientèle
- Développement d'une plate-forme Internet pour les demandes au cadre de soutien pour les organismes

GRANDES RÉALISATIONS EN 2012

- Réalisation de la première édition du Gatineau 360 La Fièvre glacée avec la participation de 600 adolescents
- Lancement du Cadre de soutien à l'action communautaire et lancement du premier appel d'offres du plan d'action de Gatineau pour la solidarité et l'inclusion sociale
- Confirmation de partenariat à la mise en œuvre de la nouvelle franchise de soccer semi-professionnelle
- Lancement d'un programme municipal de sauvetage sportif
- Élaboration et implantation d'outils de gestion des événements sportifs majeurs
- Dépôt du bilan de la Politique familiale 2005-2012

QUELQUES CHIFFRES...

- Un montant de 722 640 \$ a été attribué aux organismes à même les programmes du cadre de soutien de la Politique des loisirs, du sport et du plein air
- 62 191 cartes Accès Gatineau + ont été émises en 2012, soit une augmentation de 6,4 % par rapport à 2011
- 24 825 inscriptions aux activités relevant du Service des loisirs, des sports et du développement des communautés ont été enregistrées, soit une augmentation de 18,2 % par rapport à 2011
- 16 997 inscriptions aux cours de natation ont été enregistrées, soit une augmentation de 21,5 % par rapport à 2011

SAVIEZ-VOUS QUE...

481 tags et graffitis ont été nettoyés sur les infrastructures municipales et près de 450 jeunes ont participé à quinze ateliers de prévention dans le cadre du programme de prévention des tags et des graffitis?



SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE

Le Service de sécurité incendie a pour mission la protection des citoyens et de leurs biens lors de sinistres de tous genres, et ce, en respectant les meilleures pratiques préventives et opérationnelles reconnues. Il offre également à la population une gamme variée de services en situation d'urgence, le tout dans un environnement visant la santé et la sécurité.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Poursuite de la coordination de la mise en place des obligations découlant du schéma de couverture de risques en incendie et de sa révision comme prévue à la Loi sur la sécurité publique
- Assurance de meilleures pratiques opérationnelles tout en poursuivant la mise en place des activités de prévention permettant d'atteindre l'objectif prioritaire de notre mandat, soit de réduire les pertes de vies humaines et matérielles
- Assurance de la mise en place des ordinateurs véhiculaires dans l'ensemble des véhicules de première intervention permettant d'assurer la présence d'outils performants tout en assurant, dans un avenir rapproché, la répartition des appareils par proximité
- Poursuite du processus d'amélioration du climat de travail combiné à la mise en place du plan de développement de la main-d'œuvre afin d'assurer la disponibilité d'une relève de qualité
- Actualisation des pratiques et la mise en place des pistes d'amélioration à la Section de la logistique

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le montant des pertes matérielles s'élève à 6,2 M\$, soit une baisse de 25 % par rapport à l'année 2011 et de 45 % par rapport à l'année 2010?

GRANDES RÉALISATIONS EN 2012

- Révision et adoption par le conseil municipal du projet révisé du schéma de couverture de risques en incendie
- Préparation de plans, de devis et d'un appel d'offres pour l'obtention d'un nouveau poste de commandement mobile unifié pour les services d'urgence
- Mise en place d'un programme de développement de la main-d'œuvre pour la préparation de la relève aux différents postes d'officiers et de cadres
- Construction et livraison de la tour de formation et du simulateur d'embrasement généralisé inauguré par une journée partenaires interne et externe
- Optimisation des opérations à la Section de la logistique dans le but de corriger les lacunes soulevées et d'y apporter les améliorations souhaitées, le tout dans un objectif au développement d'une culture de services performants
- Aménagement à la caserne 7 située sur l'avenue du Cheval-Blanc dans le but d'optimiser la présence de personnel dans ce secteur en offrant une force de frappe améliorée

QUELQUES CHIFFRES...

- Aucune perte de vie en 2012
- 52 plans particuliers d'intervention ont été produits afin d'améliorer les interventions
- Un taux de réponse de 99 % dans l'ensemble des dossiers de plaintes et de requêtes du CANU



SERVICE DE POLICE

Le Service de police a pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de préserver la vie et de protéger les biens tout en faisant respecter les lois et les règlements en vigueur dans le respect des droits fondamentaux des personnes.

Avec l'aide des citoyens et de ses partenaires, le Service de police contribue à assurer à tous une qualité de vie, notamment en privilégiant le sentiment de sécurité, en prévenant le crime et en assurant un réseau routier sécuritaire.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Amélioration du bilan routier sur le territoire gatinois
- Amélioration des interventions policières face aux incivilités
- Mise en place la phase 2012 du Plan d'organisation policière
- Accentuation des efforts du Service de police en vue de trouver des solutions locales face à l'itinérance

GRANDES RÉALISATIONS EN 2012

- Implantation du processus entourant le contrôle de la qualité des interventions et des rapports policiers
- Bonification de l'équipe multidisciplinaire qui a reçu un mandat spécifiquement lié aux incivilités et la création de l'équipe de parcs lors de la saison estivale
- Mise en place de l'équipe pedestre attirée au centre-ville du secteur de Hull
- Réalisation d'une recherche sur les pratiques efficaces existantes dans d'autres services de police face à l'itinérance et participation à un comité de travail avec les organismes communautaires qui œuvrent auprès des clientèles vulnérables afin d'établir des collaborations quant aux modes d'intervention à favoriser
- Participation à la mise sur pied d'un comité technique international Francopol sur les questions entourant les comportements policiers et participation à la mission internationale tenue à Paris en novembre 2012

SAVIEZ-VOUS QUE...

Deux employés de la Ville de Gatineau ont gagné le prix *Graffiti Fighter* pour avoir apporté une solution et une approche différente qui a permis de réduire considérablement les tags et les graffitis sur le territoire. Ce prix a été attribué par le Stop Urban Blight, un organisme à but non lucratif qui travaille dans le domaine de la prévention des tags et des graffitis et par la Ville de San Francisco?



Marie-Noëlle Saint-Pierre et Alexandre Thomassin

QUELQUES CHIFFRES...

- Diminution de 7,5 % de l'ensemble des accidents de la route
- Diminution de 5 % de la criminalité de violence
- 127 432 appels reçus au 9-1-1 ont été traités
- 33 029 événements ont été enregistrés
- 4493 personnes ont été incarcérées
- 63 475 contraventions ont été données

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

Le Service des travaux publics a pour mission de contribuer à la qualité de vie des citoyens en participant activement au maintien d'un environnement sain et sécuritaire grâce à une prestation de services de base efficace et efficiente reliée à l'entretien et à la réparation des infrastructures municipales.

Nos champs d'intervention sont :

- l'entretien et la réparation des réseaux routiers et pédestres, du parc immobilier, des réseaux d'aqueduc, d'égouts et de drainage de surface, des parcs, des espaces verts et de la forêt urbaine;
- l'entretien, la réparation et la gestion de la flotte véhiculaire municipale;
- le soutien technique et professionnel ponctuel auprès de nos partenaires.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Poursuite de la démarche vers une culture de services performants
- Mise en place des recommandations du plan de main-d'œuvre des cols bleus
- Poursuite de la mise en place de processus d'amélioration continue
- Poursuite du projet de la viabilité hivernale
- Entrepris le processus de renouvellement de la convention collective des cols bleus

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le Service des travaux publics a traité près de 41 000 requêtes et plaintes?



GRANDES RÉALISATIONS EN 2012

- Lancement des 5 S (cinq chantiers réalisés)
- Approbation du projet d'optimisation des opérations
- Optimisation de l'entretien des terrains sportifs
- Optimisation du processus d'ajustement de structures
- Mise en place d'un centre de coordination neige pour les tempêtes de 30 à 50 cm
- Reconduction, pour une troisième année, du programme de détection de fuites ayant permis de détecter 39 nouvelles fuites
- Installation d'encodeurs sur tous les compteurs d'eau
- Développement d'outils d'analyse des coûts de cycle de vie des véhicules et des équipements
- Révision et optimisation des processus pour la rédaction des devis
- Développement et implantation du programme de changement des ampoules et de lampadaires de rues
- Mise en place de plusieurs contrats externes pour répondre aux urgences et à la demande reliée au vieillissement

QUELQUES CHIFFRES...

- Le Service compte environ 800 employés permanents et temporaires
- Entretien, réparation et déneigement de 2 842 km de voies de rues
- Entretien et réparation de 320 parcs et espaces verts
- Réparation de 275 bris sur le réseau d'aqueduc, soit 23 bris par 100 km
- Entretien et réparation de 1204 km d'aqueduc et 1822 km d'égouts
- Entretien et réparation d'environ 686 véhicules, camions et équipements
- Entretien et réparation d'environ 260 bâtiments

CENTRE D'APPELS NON URGENTS

Le centre d'appels non urgents (CANU) a été mis en place afin de simplifier l'accès à l'information, améliorer la prestation de services et assurer un meilleur suivi des requêtes des citoyens. Dans sa vision, le CANU s'assure de toujours améliorer la qualité du contact avec le citoyen en établissant une culture de service à la clientèle ayant comme objectif de mettre le citoyen au centre de ses préoccupations, d'augmenter la rapidité et l'efficacité à fournir de l'information de qualité, de perfectionner le processus de traitement des requêtes et des plaintes et de proposer aux citoyens le libre choix du moyen de communication qui lui convient le mieux pour interagir avec la Ville : téléphone, Internet, courriel, centre de services.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'ACTION EN 2012

- Consolidation du programme d'assurance qualité
- Poursuite de la démarche pour l'archivage de données du système Pivotal afin de le rendre plus performant
- Poursuite du projet d'accessibilité universelle pour malentendants
- Élaboration d'un plan d'action pour respecter les règles d'archivages pour l'ensemble des services
- Poursuite de l'évaluation des besoins de rapports de productivité
- Renforcement de la communication avec les agents de liaison des divers services municipaux
- Révision des outils d'information du CANU
- Poursuite du processus d'amélioration continue du traitement des requêtes et des plaintes

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le centre d'appels non urgents a répondu à près de 281 773 appels de citoyens en 2012?

GRANDES RÉALISATIONS EN 2012

- Développement de rapports automatisés d'analyse de données statistiques reliées au système de requêtes et de plaintes à l'intention des conseillers municipaux et de la direction de divers services
- Élaboration d'un programme de formation permettant la normalisation de l'enregistrement des requêtes au système Pivotal et déploiement de ce dernier auprès des usagers
- Stabilisation des données statistiques du système de requêtes et de plaintes
- Développement des rapports d'analyse de données reliées au système téléphonique

QUELQUES CHIFFRES...

- 1 minute et 21 secondes est le temps moyen du traitement d'un appel
- 81 831 requêtes inscrites pour l'ensemble des services
- 2485 plaintes inscrites pour l'ensemble des services, dont 253 concernant l'attitude des employés et 256 requêtes de félicitations pour l'ensemble des services
- 276 inscriptions enregistrées dans la base de connaissance





États financiers

États financiers

ÉTATS FINANCIERS DE 2012

REVENUS

Taxes	363 204 185 \$	
Compensations tenant lieu de taxes	51 002 237 \$	
Transferts	29 267 926 \$	
Services rendus	17 110 300 \$	
Imposition de droits	27 496 698 \$	
Amendes et pénalités	15 449 671 \$	
Intérêts	6 240 192 \$	
Autres revenus	5 931 638 \$	
Total des revenus		515 702 847 \$

CHARGES DE FONCTIONNEMENT

Administration centrale	61 252 049 \$	
Sécurité publique	100 841 066 \$	
Transport	89 569 322 \$	
Hygiène du milieu	63 552 420 \$	
Santé et bien-être	2 552 734 \$	
Aménagement, urbanisme et développement	28 312 870 \$	
Loisirs et culture	78 782 973 \$	
Frais de financement	31 600 896 \$	
Amortissement des immobilisations	64 813 719 \$	
Total des charges		521 278 049 \$

RÉSERVES ET ÉLÉMENTS DE CONCILIATION

Projets en cours et dépenses reportées	12 594 746 \$	
Programmes et engagements	7 417 310 \$	
Éléments de conciliation à des fins fiscales et affectations	(32 357 578) \$	
Total des réserves et des éléments de conciliation		(12 345 522) \$

SURPLUS NET DE L'EXERCICE FINANCIER DE 2012 6 770 320 \$

États financiers

Faits saillants du rapport financier de 2012

Surplus net dû principalement au marché de la revente demeuré actif au cours de l'année 2012. Voici les principaux éléments qui composent le surplus généré pour l'exercice financier de 2012 :

Droits de mutation	3 300 000 \$
Amendes	1 300 000 \$
Permis de construction	400 000 \$
Intérêt sur placement	500 000 \$
Taxes foncières	400 000 \$
Essence	(200 000 \$)
Service de dette	900 000 \$
Déneigement	600 000 \$
Divers	(430 000 \$)
Surplus net de 2011	6 770 000 \$

Programme triennal d'immobilisations (PTI) de 2012

Au cours de cet exercice, la Ville a adopté des projets d'immobilisations de plus de 82 millions de dollars dans le but d'améliorer les infrastructures municipales et de maintenir la qualité des actifs utilisés dans le cadre des activités municipales. Une nouvelle taxe dédiée aux infrastructures a aussi été créée et rapportée, pour l'année 2012, la somme de 3,2 millions de dollars. Les principaux projets sont :

Interventions sur le réseau routier	25,1 M\$
Interventions sur le réseau d'aqueduc et d'égouts	10,7 M\$
Production et distribution de l'eau potable, collecte et traitement des eaux usées	14,9 M\$
Entretien majeur de bâtiments	10,1 M\$
Aménagement des parcs et des espaces verts	4,6 M\$
Programme relié aux logements sociaux	4,3 M\$
Schéma de couverture de risques en incendie	0,9 M\$
Taxe dédiée aux infrastructures	3,2 M\$

Liste des fonds et des réserves au 31 décembre 2012

Depuis sa création, la Ville de Gatineau, dans un souci d'une saine gestion financière et d'une planification à long terme, s'est dotée de réserves pour les activités suivantes :

<u>Réserves pour éventualités</u>	
Festival de montgolfières	300 000 \$
Fonds d'autoassurance	3 884 000 \$
Excédent de coûts au PTI	3 382 000 \$
Surplus libre	5 161 000 \$
<u>Dépenses reportées</u>	
Fonds de parcs des promoteurs (2 \$/m ²)	6 261 000 \$
Frais d'aménagement de parcs	866 000 \$
Régimes de retraite	12 719 000 \$
Élection de 2013	1 641 000 \$
Fonds (carrières et sablières)	2 179 000 \$
Cycle de vie (bâtiments, équipements municipaux)	3 000 000 \$
Compte en dépôt (assurances collectives)	698 000 \$
Destination Gatineau	250 000 \$
Opérations de terrain	2 000 000 \$

Priorités municipales

Acquisition de propriétés	1 188 000 \$
Fonds vert	216 000 \$
Centre multifonctionnel	19 504 000 \$
Fonds des parcs industriels	886 000 \$
Projets majeurs « B »	10 319 000 \$
Total des fonds et des réserves	74 454 000 \$



Statistiques et Indicateur de gestion

Statistiques et indicateurs de gestion

LES INDICATEURS PROPOSÉS PAR LE MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE DU QUÉBEC

VOIRIE MUNICIPALE	2011	2010	ENLÈVEMENT DE LA NEIGE	2011	2010
Coût par kilomètre de voies sans l'amortissement	5 337 \$	4 428 \$	Coût par kilomètre de voies sans l'amortissement	5 472 \$	5 031 \$
Coût par kilomètre de voies avec l'amortissement	11 979 \$	11 288 \$	Coût par kilomètre de voies avec l'amortissement	5 610 \$	5 179 \$
APPROVISIONNEMENT EN EAU, TRAITEMENT ET RÉSEAU DE DISTRIBUTION	2011	2010	TRAITEMENT DES EAUX USÉES ET RÉSEAU D'ÉGOUTS	2011	2010
Bris par 100 kilomètres de conduites	20,7	20,4	Coût du traitement par mètre cube (sans l'amortissement)	0,17 \$	0,16 \$
Coût de distribution par kilomètre de conduites (sans l'amortissement)	8 783 \$	6 946 \$	Coût de traitement par mètre cube (avec l'amortissement)	0,24 \$	0,22 \$
Coût de distribution par kilomètre de conduites (avec l'amortissement)	13 548 \$	11 417 \$	Coût du réseau par kilomètre de conduites (sans l'amortissement)	5 240 \$	4 238 \$
Coût de traitement et d'approvisionnement par mètre cube (sans l'amortissement)	0,13 \$	0,13 \$	Coût du réseau par kilomètre de conduites	11 701 \$	10 583 \$
Coût de traitement et d'approvisionnement par mètre cube (avec l'amortissement)	0,17 \$	0,18 \$	Coût des réseaux d'égout par mètre cube (sans l'amortissement)	0,18 \$	0,14 \$
Coût de distribution par mètre cube (sans l'amortissement)	0,24 \$	0,17 \$	Coût des réseaux d'égout par mètre cube (avec l'amortissement)	0,41 \$	0,34 \$
Coût de distribution par mètre cube (avec l'amortissement)	0,37 \$	0,29 \$			
COLLECTE SÉLECTIVE DES MATIÈRES RECYCLABLES	2011	2010	RESSOURCES HUMAINES	2011	2010
Rendement moyen annuel des matières recyclables	0,11 t	0,09 t	Pourcentage du coût de la formation par rapport à la rémunération totale	1,07 %	1,11 %
Taux annuel de diversion	32,22 %	24,13 %	Effort de formation par employé	18,08 h	11,20 h
			Taux de départ potentiel à la retraite	18,77 %	17,84 %
AMÉNAGEMENT, URBANISME ET ZONAGE	2011	2010	SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SÉCURITÉ INCENDIE	2011	2010
Croissance des valeurs résidentielles imposables ¹	2,44 %	n. d.	Coût par 100 \$ d'évaluation (sans l'amortissement) ¹	0,12 \$	n. d.
			Coût par 100 \$ d'évaluation (avec l'amortissement) ¹	0,13 \$	n. d.
DÉCHETS DOMESTIQUES ET ASSIMILÉS	2011	2010			
Coût de la collecte des déchets domestiques par local (sans l'amortissement) ¹	107,95 \$	n. d.			
Coût de la collecte des déchets domestiques par local (avec l'amortissement) ¹	112,22 \$	n. d.			

¹ Nouveaux indicateurs implantés en 2011 par le MAMROT.

Statistiques et indicateurs de gestion

LES STATISTIQUES ET LES INDICATEURS DE LA VILLE DE GATINEAU

SERVICE DES ARTS, DE LA CULTURE ET DES LETTRES

DONNÉES SUR LE NOMBRE D'INSCRIPTIONS AUX PROGRAMMES D'ACTIVITÉS CULTURELLES		2012	2011
a) par secteur	Est	5 564	5 844
	Ouest	1 751	1 645
b) par saison	Hiver	2 618	2 359
	Printemps	2 012	2 128
	Automne	2 685	3 002

DONNÉES SUR LES LIEUX DE DIFFUSION		2011	2012
Nombre total de représentations		829	802
Pourcentage d'occupation moyen		80,83 %	75,81 %
Nombre de spectateurs		53 317	45 448

DONNÉES SUR LES BIBLIOTHÈQUES		2011	2012
Nombre de documents empruntés		1 713 469	1 654 665

DONNÉES SUR LA CARTE ACCÈS GATINEAU		2011	2012
a) Nombre total d'adhésions		89 359	87 516

NOMBRE DE DOCUMENTS EMPRUNTÉS

1 713 469

D'AUTRES CHIFFRES...

- 55 événements gratuits en animation culturelle
- 7319 inscriptions aux cours et aux ateliers culturels

SERVICE DES LOISIRS, DES SPORTS ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS

DONNÉES SUR LE NOMBRE D'INSCRIPTIONS AUX PROGRAMMES		2012	2011
Nombre d'inscriptions aux cours de natation		16 997	13 933
Nombre d'inscriptions aux camps de jour		15 797	15 564

DONNÉES SUR LA PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS LIBRES		2011	2011
Centre sportif		124 000	122 000

D'AUTRES CHIFFRES...

- Plus de 643 000 fréquentations dans nos deux centres aquatiques et le centre sportif
- 53 429 visites ont été effectuées dans le cadre du programme de surveillance des parcs
- Mise à niveau de 36 parcs de voisinage ou de quartier et ajout de sept nouveaux parcs sur le territoire
- Soutien de 15 jardins communautaires, 15 fêtes de voisins et 12 formations horticoles
- Tenue de 29 événements sportifs d'envergure accueillant un peu plus de 7126 athlètes et 44 000 spectateurs

NOMBRE DE VISITEURS AUX CENTRES DE PLEIN AIR DU LAC BEAUCHAMP ET DU LAC LEAMY

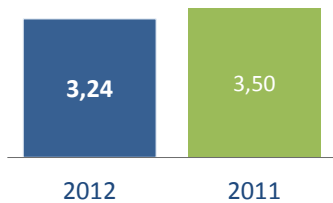
150 000

Statistiques et indicateurs de gestion

SERVICE DES COMMUNICATIONS

DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2012	2011
Nombre total de visites dans le site Web de la Ville de Gatineau	3,24 M	3,5 M
Moyenne de visites par mois	269 926	291 666
Nombre d'événements publics organisés	185	204
Nombre d'allocutions rédigées	223	217
Nombre de demandes des médias	1 108	1 259
Nombre de communiqués publiés	492	547
Nombre de plans de communication externes et internes préparés	87	98
Nombre de demandes de commandites analysées	58	69
Nombre de mots révisés	1 464 062	1 151 570

NOMBRE DE VISITES
DANS LE SITE WEB
DE LA VILLE DE GATINEAU
(EXPRIMÉ EN MILLIONS)



MOYENNE DE VISITES PAR MOIS DANS LE
SITE WEB DE LA VILLE DE GATINEAU

269 926

SERVICE DE L'ÉVALUATION

DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2012	2011
Nombre de visites de propriété	7 681	8 322
Nombre de nouvelles constructions résidentielles inscrites au rôle	1 737	1 391
Nombre de droits de mutation	7 874	10 114
Nombre de permis de construction	2 020	3 815

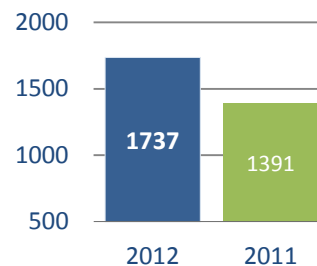
LA VALEUR TOTALE DU RÔLE
D'ÉVALUATION S'ÉLÈVE MAINTENANT À

28,8 G\$

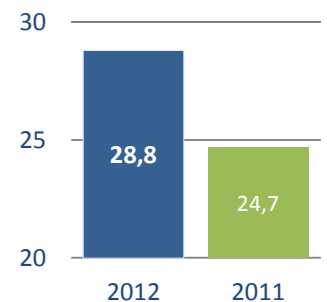
NOMBRE DE VISITES DANS LE CADRE
DU MAINTIEN DU STOCK

7 681

NOMBRE DE NOUVELLES
CONSTRUCTIONS
INSCRITES AU
RÔLE D'ÉVALUATION



VALEUR TOTALE DU
RÔLE D'ÉVALUATION
(EN MILLIARDS DE DOLLARS)



LA SECTION DE LA BIBLIOTHÈQUE EST LA PLUS ACHALANDÉE DU
SITE WEB AVEC DES VISITES QUI SE CHIFFRENT À

764 166

Statistiques et indicateurs de gestion

SERVICE DU GREFFE

DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2012	2011
Nombre de contrats ouverts	300	200
Nombre de protocoles d'entente signés	166	184
Nombre de règlements adoptés	86	79
Nombre d'avis publics publiés	254	339
Nombre de résolutions adoptées par le comité exécutif	1 824	1 917
Nombre de résolutions adoptées par le conseil municipal	1 144	1 067

SERVICE DE L'INFORMATIQUE

DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2012	2011
Nombre d'ordinateurs et de portables	2 081	1 944
Nombre de terminaux véhiculaires	107	75
Nombre d'imprimantes	716	735
Nombre de téléphones cellulaires ou d'appareils intelligents	798	741
Nombre de courriels	2 761 944	2 490 771
Nombre de pourriels	1 106 797	1 995 414

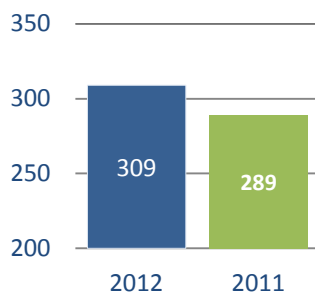
SERVICES JURIDIQUES

DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2012	2011
Nombre de traitements de constats donnés	115 068	104 109
Nombre d'ouvertures de dossiers	35 312	32 380
Nombre de jugements rendus	26 311	26 336
Nombre de réponses à l'accusation reçues	9 722	7 945
Nombre de dossiers civils	309	289
Nombre de réclamations traitées	705	2 332
Nombre de dossiers entendus à la cour municipale	7 811	7 700

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2012	2011
Nombre d'employés à temps plein, contractuels, temporaires et occasionnels	3 601	3 321
Nombre d'employés partis à la retraite	66	58
Nombre de candidatures traitées	28 031	14 135
Nombre d'accidents reconnus par la CSST avec et sans perte de temps	135	153

NOMBRE DE DOSSIERS CIVILS OUVERTS



3601 EMPLOYÉS, DONT

2233  **1368** 

D'AUTRES CHIFFRES...

- 681 concours de sélection organisés
- Taux personnalisé de la CSST de 1,73 \$ comparativement à 2,02 \$ dans les autres villes

Statistiques et indicateurs de gestion

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2012	2011
Nombre d'arbres plantés	9 795	13 124
Nombre de bacs distribués et réparés	6 096	8 902

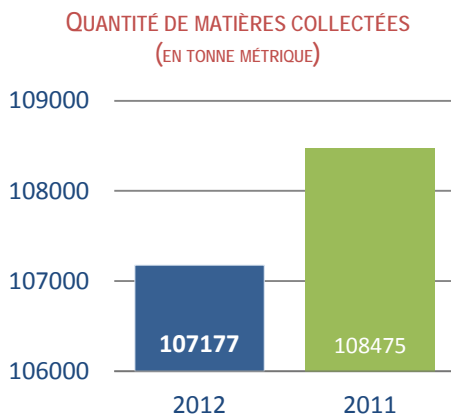
DONNÉES SUR LA GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES	2012	2011
Quantité de matières recyclées	27 887 t	28 054 t
Quantité d'ordures récupérées	58 368 t	59 495 t
Quantité de matières compostées	20 922 t	20 926 t

SERVICE DE LA GESTION DES BIENS IMMOBILIERS

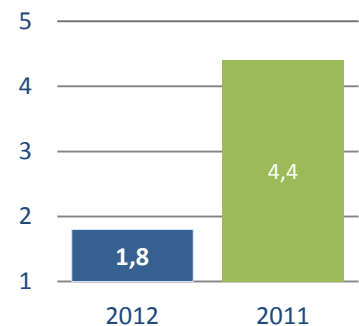
DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2012	2011
Valeur d'acquisitions	1 811 537 \$	4 369 931 \$
Valeur d'ententes de location	897 500 \$	109 202 \$
Valeur de ventes de terrains industriels	1 073 354 \$	725 747 \$
Valeur de ventes de terrains	127 931 \$	2 929 242 \$
Valeur d'aliénations conclues	0 \$	727 263 \$

NOMBRE D'ARBRES PLANTÉS
SUR LE TERRITOIRE GATINOIS

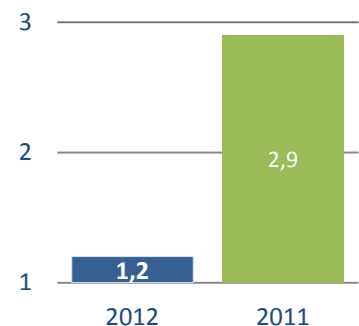
9795



VALEUR DES ACQUISITIONS
(EN MILLIONS DE DOLLARS)



VALEUR DES VENTES
(EN MILLIONS DE DOLLARS)



D'AUTRES CHIFFRES...

- 1201 barils de récupération d'eau de pluie ont été subventionnés
- 37 composteurs domestiques ont été subventionnés
- 16 344 requêtes ont été traitées au 3-1-1
- 190 personnes ont bénéficié du programme de subvention pour les couches lavables

Statistiques et indicateurs de gestion

SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE

DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2012	2011
Nombre de visites de prévention dans les domiciles par le personnel des opérations et de la Section de la prévention	17 846	13 966
Nombre d'interventions préventives dans les bâtiments commerciaux, industriels et institutionnels par le personnel de la Section de la prévention	932	825
Exercices d'évacuation dans les écoles, les centres de la petite enfance et les garderies sur le territoire	224	207
a) Centres de la petite enfance et garderies	114	119
b) Écoles primaires et secondaires	110	88
Formation continue et spécialisée du personnel (en heures)	15 000	20 000

VISITES DE PRÉVENTION
DANS LES DOMICILES

17 846

TAUX DE RÉPONSE
DES DOSSIERS DE PLAINTES ET DE
REQUÊTES

99 %

SERVICE DE POLICE

DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2012	2011
Nombre d'appels répondus par les policiers	74 540	75 548
Taux global de solution de crimes	50,08 %	49,11 %
a) Crimes contre la personne	72,17 %	75,44 %
b) Crimes contre la propriété	20,33 %	20,11 %
Nombre d'accidents routiers	3 342	3 699
a) Accidents mortels	4	5
b) Accidents avec blessés	727	770
Nombre d'accusations pour conduite avec les facultés affaiblies	460	456

TAUX GLOBAL DE SOLUTION DES CRIMES

50,08 %

D'AUTRES CHIFFRES...

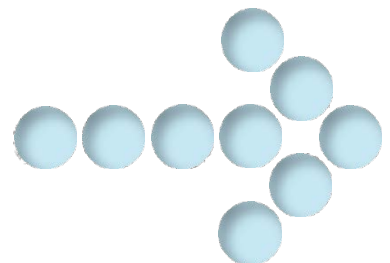
NOMBRE DE CONSTATS DONNÉS :

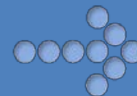
- 21 661 pour vitesse
- 21 368 pour toute autre infraction à la circulation
- 7017 pour le stationnement
- 5518 pour les feux de circulation et les arrêts
- 3262 pour les règlements municipaux
- 1782 pour appareil avec fonction téléphonique
- 1665 pour les espaces réservés aux handicapés
- 1202 pour le non-respect de voies réservées

« Un plan
stratégique
renouvelé
dans une
perspective
durable »

Ville de Gatineau

2009-2014








Les priorités d'action municipales retenues pour 2013 sont porteuses d'amélioration dans les façons de faire et contribuent à augmenter la satisfaction des citoyens. Plusieurs acteurs sont amenés à travailler ensemble pour les mener à terme. Elles sont établies en concordance avec les orientations retenues par le conseil municipal dans le budget de l'année. De plus, ces actions font progresser la mise en œuvre du Plan stratégique 2009-2014.






L'ENGAGEMENT DE L'ADMINISTRATION

« Préserver et améliorer la qualité des services »
« Augmenter la satisfaction et le bien-être des citoyens »

NOTRE RÉALITÉ

-  Des thèmes qui évoluent en fonction des enjeux de l'heure
-  L'obligation de s'adapter à l'évolution de la société gatinoise
-  Une gestion durable des finances municipales et une gouvernance exemplaire

LES PRIORITÉS DE L'ADMINISTRATION POUR 2013

-  Consolider la perception et l'évidence de l'intégrité de la crédibilité de notre gestion et de nos activités professionnelles
-  Poursuivre la démarche d'amélioration continue du Service des travaux publics et générer des initiatives dans les autres services municipaux
-  Implanter une gestion budgétaire par activité
-  Poursuivre le développement et assurer la mise en place du plan de main-d'œuvre municipale
-  Améliorer la gestion du portefeuille des projets et procéder à l'implantation d'un bureau de projets





A

UNE GESTION DURABLE DU PATRIMOINE NATUREL ET BÂTI

Actions prioritaires

1. Mettre en œuvre le réaménagement du secteur riverain de la rue Jacques-Cartier
2. Réviser le plan de gestion des matières résiduelles et mettre en œuvre une approche pour le traitement des déchets ultimes
3. Mettre en œuvre et planifier la réalisation des écocentres
4. Mettre en œuvre le plan de réduction des gaz à effet de serre
5. Adopter et mettre en œuvre le plan de réduction des débordements et assurer l'adaptation des ouvrages d'assainissement aux exigences provinciales et fédérales relatives aux effluents municipaux
6. Finaliser la révision du schéma d'aménagement et de développement et le plan des déplacements durables

B

UN DÉVELOPPEMENT INTÉGRÉ ET RESPONSABLE

Actions prioritaires

7. Réaliser le projet du centre multifonctionnel
8. Identifier les actifs municipaux (biens immobiliers) excédentaires
9. Explorer les potentiels de revenus additionnels des transactions immobilières et de location d'espaces
10. Poursuivre le plan de déploiement du réseau de la bibliothèque
11. Développer et accueillir des événements culturels prestigieux
12. Signer des ententes de partenariat afin de diversifier les sources de financement pour la culture
13. Développer une stratégie de communication pour mettre en valeur les réalisations du Service des loisirs, des sports et du développement des communautés et des centres de services ainsi que pour mieux faire connaître l'offre de services dans son ensemble
14. Mettre en valeur le portrait des communautés
15. Poursuivre les efforts du Service de police en vue de trouver des solutions locales à l'itinérance
16. Analyser la problématique de la violence conjugale pour renforcer les interventions du Service de police

C

UNE MOSAÏQUE DE VILLAGES URBAINS ET DE MILIEUX DE VIE CHAMPÊTRE

Actions prioritaires

17. Coordonner l'implantation du Rapibus
18. Évaluer les coûts de mise en œuvre du plan d'action de la stratégie municipale de gestion intégrée du stationnement
19. Mettre en œuvre le plan d'action du développement du centre-ville
20. Mettre en place la phase 2013 du Plan d'organisation policière 2010-2013
21. Renforcer les interventions policières en rapport aux incivilités

Actions prioritaires

22. Poursuivre les efforts du Service de police pour contrer la vitesse dans les quartiers et sur les artères principales
23. Coordonner la mise en place des obligations du Schéma de couverture de risques en incendie
24. Aménager un centre primaire de coordination des mesures d'urgence
25. Implanter un nouveau logiciel de gestion informatique au Service de sécurité incendie
26. Procéder à la rénovation des casernes 1 et 2 ainsi qu'à la délocalisation de la caserne 6



D UNE GOUVERNANCE PARTICIPATIVE ET UNE GESTION RESPONSABLE

Actions prioritaires

27. Consolider les moyens numériques de connectivité
28. Soutenir et positionner les grands projets en cours de réalisation en matière de communications
29. Collaborer à la préparation et à la réalisation des divers projets du Fonds de développement des communautés
30. Mettre en place la structure de fonctionnement des Divisions de l'urbanisme dans les centres de services
31. Préparer le rôle d'évaluation de 2015
32. Moderniser le volet résidentiel du système d'évaluation
33. Poursuivre le développement du projet de tablettes électroniques pour l'inspection résidentielle
34. Moderniser la matrice graphique
35. Poursuivre les actions nécessaires pour assurer la viabilité des régimes de retraite
36. Effectuer le rehaussement du système financier
Amorcer la refonte du système financier
37. Mettre en place la gestion par activité (GPA) au sein de l'organisation
38. Préparer l'élection municipale du 3 novembre 2013
39. Délocaliser et réaménager le Service du greffe et les salles d'audience de la cour municipale (terminé)
40. Intégrer la billetterie électronique du Service de police aux opérations de la cour municipale et améliorer les processus
41. Implanter le système de la paie et poursuivre le développement de la phase II sur les ressources humaines
42. Revoir le système de délivrance des permis d'affaires et les processus administratifs liés
43. Moderniser les systèmes de radiocommunication
44. Développer et mettre en place un plan de main-d'œuvre municipale
45. Renouveler la convention collective des cols bleus et celle du secteur aquatique
Poursuivre le processus de renouvellement de la convention collective des cols bleus

Actions prioritaires

46. Développer un plan d'action en matière de reconnaissance individuelle
47. Réviser le programme de prévention en santé et sécurité du travail
48. Poursuivre la préparation du bilan de la mise en œuvre du Plan stratégique 2009-2014
49. Poursuivre le positionnement et le renforcement des valeurs organisationnelles
50. Poursuivre l'amélioration et la mise en valeur des activités de consultation publique
51. Clarifier le mandat, le rôle et les responsabilités de la Section de la sécurité organisationnelle
52. Réviser les processus administratifs et les orientations du Service de la gestion des biens immobiliers en rapport avec les transactions immobilières
53. Revoir les processus de gestion de projets et mettre en place un bureau de projets
54. Implanter des indicateurs de gestion au Service des infrastructures
55. Procéder à la dotation en personnel au Service des infrastructures
56. Procéder à la bonification des analyses en lien avec la gestion des contrats en matière d'infrastructures
57. Mettre en œuvre les plans d'action du Service des arts, de la culture et des lettres
58. Développer une boîte à outils complétant le guide de l'organisateur afin de mieux soutenir les producteurs d'événements
59. Mettre en œuvre le plan d'intervention stratégique du Service des loisirs, des sports et du développement des communautés
60. Amorcer un plan de ressources humaines favorisant l'efficacité, l'engagement et le bien-être du personnel du Service des loisirs, des sports et du développement des communautés
61. Poursuivre la démarche vers une culture de services performants au Service des travaux publics
62. Assurer la rationalisation de la flotte de véhicules routiers
63. Mettre en œuvre la proposition de rationalisation budgétaire 2013-2014 du Service des travaux publics
64. Assurer le suivi du plan d'action 2013 du centre d'appels non urgents

Pour nous joindre

VILLE DE GATINEAU

C. P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 3Y9
3-1-1, 819 595-2002 ou 1 866 299-2002
www.gatineau.ca
info@gatineau.ca

MAISON DU CITOYEN

25, rue Laurier
3-1-1 ou 819 595-2002

CENTRE DE SERVICES D'AYLMER

115, rue Principale
819 243-2345, poste 5704

CENTRE DE SERVICES DE BUCKINGHAM

515, rue Charles
819 243-2345, poste 3023

CENTRE DE SERVICES DE GATINEAU

144, boulevard de l'Hôpital
819 243-2345, poste 2156

CENTRE DE SERVICES DE HULL

775, boulevard de la Carrière
819 243-2345, poste 8052

CENTRE DE SERVICES DE MASSON-ANGERS

57, chemin de Montréal Est
819 243-2345, poste 3023

Produit par la Direction générale
Ville de Gatineau, juin 2013

Pour tout commentaire ou suggestion sur le rapport annuel 2012, s'adresser à la Direction générale en composant le 819 243-2345, poste 7135, ou par courriel à dirgen@gatineau.ca