

2012

RAPPORT ANNUEL
DES SERVICES MUNICIPAUX DE LA VILLE DE LAVAL





RAPPORT ANNUEL 2012

DES SERVICES MUNICIPAUX DE LA VILLE DE LAVAL

TABLE DES MATIÈRES



ADMINISTRATION	7
SERVICE DU CONTENTIEUX	8
SERVICE DU GREFFE	10
BUREAU DES GRANDS PROJETS	14
BUREAU DES JUGES	16
DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE	18
BUREAU DE L'OMBUDSMAN	20
BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL	22



GESTION STRATÉGIQUE ET PROGRAMMES	27
SERVICE DES ACHATS ET DE LA GESTION CONTRACTUELLE	28
SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES	32
SERVICE DES SYSTÈMES ET DES TECHNOLOGIES	38



PROCESSUS FINANCIERS ET DOSSIERS MAJEURS	45
SERVICE DE L'ÉVALUATION	46
SERVICE DES FINANCES	50
BUREAU DU RÉGIME DES RENTES	54



SERVICES AUX CITOYENS	57
SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT	58
SERVICE DE L'INGÉNIERIE	66
SERVICE DE L'URBANISME	74
SERVICE DE PROTECTION DES CITOYENS	80
SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS	88
SERVICE DE LA VIE COMMUNAUTAIRE, DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS	94

MOT DE LA **DIRECTION GÉNÉRALE**

La Ville de Laval, c'est près de 2 500 employés réguliers à temps complet et 1 000 employés temporaires qui travaillent d'arrache-pied, dans tous les quartiers du territoire, pour offrir aux citoyens des services à la hauteur de leurs attentes, au meilleur coût possible. Guidés par les engagements de notre Déclaration de services aux citoyens, ils maintiennent au niveau le plus élevé nos standards de prestation de services. Année après année, ils relèvent une multitude de défis dans un vaste champ d'activités.

Le rapport annuel 2012 des services municipaux de la Ville de Laval témoigne de la force de travail de nos équipes et de leur engagement indéfectible à offrir aux résidents et aux entreprises un milieu de vie sain et sécuritaire, dynamique et enviable. Ensemble, les employés de la Ville planifient le développement harmonieux de notre territoire et entretiennent nos infrastructures publiques, ils assurent la qualité de l'eau, de l'air et du sol, ils maintiennent la sécurité, et ils développent des programmes et des services pour animer la vie communautaire.

Nous vous invitons à parcourir ce rapport avec soin : vous y découvrirez de nombreuses réalisations tangibles, dont tous les Lavallois et tous les partenaires de la Ville peuvent se réjouir. Notre organisation aura certes des défis importants à relever dans les prochaines années, et c'est tous ensemble que nous les surmonterons, en collaboration avec le conseil municipal et nos partenaires.

Bonne lecture!

ADMINISTRATION



SERVICE DU CONTENTIEUX

SERVICE DU GREFFE

BUREAU DES GRANDS PROJETS

BUREAU DES JUGES

DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL



SERVICE DU CONTENTIEUX

MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service du contentieux, fondé le 2 février 1980, apporte le soutien nécessaire à la municipalité en répondant aux diverses demandes de nature juridique provenant de la direction générale ou de l'ensemble des services de la Ville. Sur demande du comité exécutif, il représente la municipalité lors de toute procédure devant les différents tribunaux, et assume la responsabilité du greffe de la cour municipale et des procureurs qui agissent pour la Ville devant cette cour.

Le budget annuel du Service du contentieux est de **6,1 millions de dollars**.

Le service compte **51 employés**, soit :

- 13 avocats ;
- 30 employés de bureau ;
- 1 gestionnaire de projet ;
- 5 cadres ;
- 2 employés de direction.

LE TRAITEMENT DE DOSSIERS RELEVANT STRICTEMENT DU DROIT MUNICIPAL NE REPRÉSENTE QU'ENVIRON 50 % DES ACTIVITÉS DU SERVICE. **LES DOSSIERS TRAITÉS TOUCHENT AUSSI LA RESPONSABILITÉ CIVILE, LE DROIT DE L'ENVIRONNEMENT, LE DROIT ADMINISTRATIF, LE DROIT PÉNAL ET LE DROIT DE LA CONSTRUCTION.**

Quatre sections composent le Service du contentieux :

GREFFE DE LA COUR MUNICIPALE DE LAVAL

Le Greffe de la cour municipale administre les dossiers judiciaires relevant de la cour municipale de Laval et organise les audiences devant la cour. En 2012, plus de **130 000** constats d'infraction ont été émis par les divers services municipaux. À partir de ces constats, le greffe a ouvert et traité plus de **42 000** dossiers, la grande majorité étant constituée de constats d'infraction émis par le Service de police.

SECTION DU DROIT PÉNAL ET RÉGLEMENTAIRE

La Section du droit pénal et réglementaire regroupe le personnel de soutien et les procureurs qui représentent les intérêts de la Ville dans les dossiers judiciaires devant la cour municipale de Laval. En 2012, les procureurs de cette section ont représenté la municipalité dans plus de **27 000** procès, tenus essentiellement devant la cour municipale.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Contribution au premier plan :
 - À la représentation de la Ville devant les tribunaux de droit commun ;
 - À la correction des déficiences en matière de sécurité-incendie ;
 - À la refonte et à la mise à jour administrative des règlements municipaux ;
 - Au partenariat de la Ville avec les communautés métropolitaines ;
 - Au processus de la vente pour taxes ;
 - À la correction des empiètements sur les terrains municipaux ;

SECTION DU DROIT CRIMINEL ET STATUTAIRE

La Section du droit criminel et statutaire fournit les services de soutien et de conseil au Service de protection des citoyens en matière criminelle et en matière d'accès à l'information. Elle a mis sur pied un bulletin d'information juridique à l'intention des policiers. En 2012, elle s'est occupée de plus de **1 900** demandes d'accès à l'information adressées au Service de protection des citoyens.

SECTION DU DROIT CIVIL ET ADMINISTRATIF

La Section du droit civil et administratif s'occupe notamment de la rédaction de règlements, de contrats et d'opinions juridiques. Elle regroupe le personnel de soutien et les avocats qui représentent la municipalité devant les tribunaux de juridiction civile. Elle agit en matière de droit municipal, de droit civil, de droit de l'environnement, de droit de la construction, de droit commercial et immobilier, de responsabilité civile, etc.

- À la correction des usages illégaux en matière de construction et de zonage ;
- À la correction des contraventions en matière environnementale ;
- À la correction des contraventions en matière d'établissements sociaux ;
- Aux ententes avec les organismes publics.

SERVICE DU

GREFFE

MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service du greffe agit d'abord à titre de secrétariat pour le conseil municipal et le comité exécutif. Son mandat consiste à :

- Reproduire fidèlement les décisions prises par le conseil municipal et par le comité exécutif, et à veiller au respect des procédures, des exigences et des échéances légales de toutes sortes ;
- Classifier et conserver les documents et autres éléments matériels qui constituent les archives municipales.

Le service est donc responsable de l'application et du respect de tous les aspects légaux et procéduraux liés à la gestion de l'administration municipale. Il est également responsable de la rédaction, de la conservation et de l'authentification des documents officiels de la Ville ainsi que du traitement des réclamations.

Le budget annuel du Service du greffe est de **7,7 millions de dollars**.

Le service compte **36 employés** permanents réguliers.

DIVISION DE L'ADMINISTRATION

La Division de l'administration est responsable, entre autres, de la préparation des assemblées publiques du conseil municipal, de la rédaction des résolutions, de la préparation des règlements d'emprunt et du suivi des procédures légales reliées à l'adoption de tous les règlements (zonage, construction, lotissement, nuisances, stationnement et sécurité routière, etc.). Elle assume aussi la rédaction et la diffusion des avis publics, et s'assure du respect des exigences légales en matière d'ouverture, de traitement, d'évaluation et de publication des soumissions.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Rédaction de **8 372** résolutions du conseil municipal et du comité exécutif
- Préparation de **83** règlements
- Dépôt de **69** règlements aux fins de consultation
- Dépôt de **169** règlements adoptés
- Traitement de **383** appels d'offres, générant l'ouverture de **1 778** soumissions et la tenue de **131** comités de pondération
- Traitement de **819** demandes d'accès à l'information
- Obtention des signatures de **338** contrats notariés ou ententes

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... la Ville de Laval est entièrement autoassurée en matière de responsabilité civile générale? Cela inclut la portion de couverture de la responsabilité civile imposée par la Loi sur l'assurance automobile.
- ... la majeure partie des réclamations touchant la responsabilité civile concernent les refoulements d'égouts, les bris d'aqueduc et les blessures corporelles?
- ... c'est le greffier de la Ville qui, par la loi, est président d'élection lors d'un scrutin municipal? Il doit planifier et organiser l'ensemble des activités entourant la tenue du vote, soit le découpage de la carte électorale, la location de locaux, l'embauche du personnel électoral, etc.

SERVICE DU GREFFE

DIVISION DE LA GESTION DOCUMENTAIRE

La Division de la gestion documentaire assure la mise en œuvre de la Politique de gestion intégrée des documents (GID) au sein de l'ensemble des services municipaux ainsi que la conservation des archives historiques de la municipalité. Elle se charge de la mise à jour du calendrier de conservation et conçoit le plan de classification municipal conformément aux exigences légales. Elle voit également au traitement et à la diffusion de documents historiques produits par la Ville et par les ex-municipalités de l'île Jésus.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Aménagement de deux salles à rayonnage mobile pour les documents semi-actifs, augmentant la capacité d'entreposage de **90 %** dans ces salles
- Tenue de **26** séances de formation sur la GID, regroupant **274** participants
- Création de **3 179** dossiers intégrant **11 949** nouveaux documents
- Attribution de **9 147** prêts et transferts de dossiers
- Suivi de la correspondance dans **1 371** dossiers
- Destruction de **1 332** boîtes, dont **226** à la suite de leur reproduction numérique
- Analyse de **7 600** recherches ou demandes d'information
- Numérisation de documents générant **205 302** images
- Acquisition d'archives de l'ancien maire d'Auteuil
- Diffusion sur le portail Internet de la Ville de **18** registres de procès-verbaux d'anciennes municipalités de l'île Jésus

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... la Division de la gestion documentaire a procédé, en 2012, à la numérisation de plus de **8 500** documents actifs (formulaire sur les ajouts, les améliorations et les rénovations apportés aux immeubles) pour le Service de l'évaluation, totalisant **17 099** images? Ce projet de numérisation a permis au Service de l'évaluation d'éliminer pratiquement toute la saisie manuelle de ces formulaires dans son système informatique et de réduire significativement le temps dédié au traitement des données.

LA DIVISION DE LA GESTION DOCUMENTAIRE A FAIT AMÉNAGER EN 2012 UNE SALLE DE CONSERVATION À ATMOSPHÈRE CONTRÔLÉE À SON CENTRE DE DOCUMENTS SEMI-ACTIFS (CDSA), QUI PERMET LA CONSERVATION OPTIMALE DE PLUS DE **2 600 BOÎTES D'ARCHIVES HISTORIQUES**. EN OUTRE, UN ESPACE SERVEUR EST MAINTENANT DÉDIÉ À LA PRÉSERVATION À LONG TERME DES ARCHIVES HISTORIQUES NUMÉRIQUES.

DIVISION DES RÉCLAMATIONS

La Division des réclamations traite les demandes d'indemnité de citoyens impliquant la responsabilité civile de la Ville, s'occupe du recouvrement des sommes dues à la municipalité pour des dommages causés au mobilier urbain par la faute ou la négligence de tiers, et gère le portefeuille d'assurances. En matière de responsabilité civile générale, incluant la portion de couverture de la responsabilité civile imposée par la Loi sur l'assurance automobile, la Ville de Laval est entièrement autoassurée. En ce qui a trait aux biens meubles et immeubles dont elle est propriétaire, la Ville souscrit auprès d'un assureur privé une assurance couvrant les dommages directs.

Le nombre de réclamations traitées diffère d'une année à l'autre, en fonction notamment des intempéries enregistrées sur le territoire, qui entraînent des dommages à la suite de refoulements d'égouts, de bris d'aqueduc, de chutes sur la voie publique ou dans des édifices municipaux, d'opérations de déneigement, etc.

LA DIVISION DES RÉCLAMATIONS
A TRAITÉ **1 065 DOSSIERS DE
RÉCLAMATIONS EN TOUS GENRES.**

BUREAU DES

GRANDS PROJETS



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Créé en décembre 2011, le Bureau des grands projets a pour mission de fournir une assistance aux différents services de la Ville de Laval dans la réalisation de grands projets et d'encadrer la réalisation de ceux-ci, de la définition du contenu final jusqu'à leur parachèvement.

Le bureau travaille en partenariat avec les services requérants tout au long de la réalisation des projets. Les services ont la responsabilité de définir le contenu des projets et de les recevoir lorsqu'ils sont achevés, alors que le Bureau des grands projets est responsable de la réalisation.

OBJECTIFS

- Faciliter le respect des engagements en améliorant les processus de planification de projets
- Améliorer l'efficacité des contrôles de projets effectués par les ressources internes de la Ville
- Réduire les dépassements d'échéanciers en mettant en place des mécanismes de suivi efficaces en cours de projet
- Réduire les dépassements de coûts en améliorant la définition des besoins au début des projets et en instaurant un processus d'approbation des changements
- Améliorer le respect des échéanciers et du budget en adoptant un processus de gestion de risques
- Favoriser l'amélioration continue en mettant en place des indicateurs de gestion

POUR L'ANNÉE 2012, LES ENJEUX ÉTAIENT :

DOTATION ET MOBILISATION DU BUREAU DES GRANDS PROJETS

- Embauche d'un directeur pour le bureau ;
- Affectation d'une adjointe au bureau ;
- Embauche d'un planificateur et contrôleur des coûts ;
- Mise en œuvre du processus de recrutement d'un gestionnaire de projet ;
- Mobilisation dans les nouveaux locaux du 1200, boulevard Chomedey.

PRISE EN CHARGE DE PROJETS EN COURS DE RÉALISATION

- Usines de traitement de l'eau potable en rénovation :
 - Direction des comités de direction ;
 - Intégration à l'interne d'une partie des services de gestion assurés par des consultants externes ;
- Complexe multifonctionnel culturel et sportif de Laval (Place Bell) :
 - Préparation du plan de gestion de projet ;
 - Coordination avec Infrastructure Québec ;
 - Préparation du dossier d'affaires pour revue par le Secrétariat du Conseil du trésor ;
 - Suivi de l'avancement des études techniques ;
 - Revue du processus de sélection et préparation de l'appel de qualification conjointement avec Infrastructure Québec.

PRÉPARATION À LA PRISE EN CHARGE DE PROJETS EN PRÉPARATION

- Nouvelle caserne n° 2 ;
- Nouveau poste de gardarmerie dans l'Ouest.

DÉMARRAGE DE NOUVEAUX PROJETS

- Centre de services animaliers :
 - Préparation d'un programme fonctionnel et technique, et estimation préliminaire ;
- Usines de biométhanisation et de compostage :
 - Préparation d'un échéancier préliminaire ;
 - Lancement d'un appel d'intérêt afin de recueillir des informations sur les meilleures pratiques ;
 - Lancement d'un appel d'offres pour des services professionnels.

BUREAU

DES Juges



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Située depuis ses débuts, en 1965, au 55, boulevard des Laurentides, la cour municipale de Laval a connu au fil de son histoire certains changements sur le plan de la structure et de la compétence, jusqu'à la mise en vigueur de la Loi sur les cours municipales (L.R.Q., c. C72.01). Elle est composée d'un juge-président et d'un juge permanent. Selon les circonstances et les besoins ponctuels, des juges suppléants viennent y siéger.

Les champs de compétence de la cour municipale sont répartis en deux domaines :

- Le domaine pénal (application de la réglementation municipale et des autres lois et règlements d'intérêt municipal, dont le Code de la sécurité routière) ;
- Le domaine civil (réclamations de la municipalité pour taxes, licences, permis et certains contrats de location de biens passés avec la Ville).

Les dossiers en matière pénale sont fixés pour audience du lundi au vendredi dans la journée, et en soirée les mardis et mercredis.

La cour municipale de Laval veille entre autres à l'application des lois et règlements visant à préserver la paix et le bon ordre sur le territoire de la municipalité. Elle a pour objectif d'assurer une justice de proximité et de favoriser l'accès à la justice pour les citoyens lavallois.

Le budget annuel du Bureau des juges est d'un peu plus de 775 000 dollars.

Le bureau compte **2 employés** permanents réguliers.

LA COUR
MUNICIPALE
DE LAVAL
A ENTENDU
24 070 CAUSES
EN 2012.

ville de
Laval

DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE

AU TOTAL **34%** DE LA POPULATION LAVALLOISE SE DIT **TRÈS SATISFAITE DES SERVICES MUNICIPAUX**, COMPARATIVEMENT À UNE MOYENNE DE 25 % POUR LES AUTRES VILLES CANADIENNES.

MISSION ET RESPONSABILITÉS

Créé en juillet 2012, le poste de directeur délégué au développement stratégique et aux programmes comprend les responsabilités suivantes :

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

- Mesure et communique les caractéristiques de la Ville et leur évolution : profil sociodémographique, réseaux de transport, nomenclature des industries et des commerces, composition et caractéristiques de la force de travail, etc. ;
- Analyse les besoins des citoyens à partir de sondages, de consultations, de groupes de discussion et d'autres instruments, et identifie les besoins prioritaires ;
- Participe au choix et à la mise en place des orientations municipales et stratégiques.

PROMOTION DE LA VILLE ET DES BONNES NOUVELLES

- Effectue la promotion des grands projets et des bonnes nouvelles de la Ville de Laval auprès des différents marchés : citoyens, organismes, partenaires, employés et autres.

SAVIEZ-VOUS QUE¹...

- ... **89%** des Lavallois ont un accès Internet à la maison (ils y accèdent à 96 % par un ordinateur, à 40 % par un téléphone intelligent et à 33 % par une tablette) ?
- ... l'âge médian des Lavallois est de **40,9 ans** ?
- ... **15,6 %** de la population est âgée de **65 ans et plus** et que cette proportion passera à **environ 25 % d'ici 10 ans** ?
- ... la population lavalloise se situe parmi les plus scolarisées au Québec ? À Laval, **53,8 %** de la population active détient un diplôme postsecondaire.
- ... les Lavallois ont un revenu moyen au-dessus de la moyenne provinciale ? La famille lavalloise gagne **65 069 dollars** par an, la moyenne provinciale étant de 59 297 dollars.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Création d'une équipe de travail et d'un processus pour identifier les bonnes nouvelles et les occasions de promotion de la Ville de Laval
- Réalisation de quelques campagnes promotionnelles et sondages marketing
- Élaboration d'un plan d'action afin d'accroître les moyens de communication avec les Lavallois
- Création d'un plan stratégique préliminaire pour le 50^e anniversaire de la Ville de Laval et rencontre de plusieurs intervenants du VCCC pour partager le plan
- Élaboration, avec une équipe multidisciplinaire, d'un plan d'action *ÉvoluCité* qui comprend les volets Sollicitation et Promotion, Mise en œuvre, Investissement et Notoriété
- Conclusion du processus d'appel d'offres pour une firme de recherche en marketing
- Collaboration au développement du plan stratégique 2013 de la Ville de Laval
- Conception du plan marketing 2013 de la Ville de Laval
- Réalisation du plan de mobilisation et de promotion de la Place Bell
- Développement de deux campagnes de mobilisation pour la Place Bell : chapiteau Place Bell à la Fête de la famille et dîner-conférence avec Geoff Molson à la Chambre de commerce et d'industrie de Laval
- Développement de la stratégie du kiosque intégré de la Ville de Laval au Salon rénovation et maison neuve de Laval

¹ Sources :
Statistique Canada 2011
Forum Research inc., *Recherche sur la satisfaction des citoyens envers leur ville*, mai 2012
Recherches Marketing



BUREAU DE

L'OMBUDSMAN

MISSION ET RESPONSABILITÉS

Créé en décembre 2010, le Bureau de l'ombudsman relève du conseil municipal. Il intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes ont été lésés par l'administration municipale ou peuvent vraisemblablement l'être.

Le bureau intervient à la demande d'un citoyen, du maire, du comité exécutif ou du conseil municipal, ou de sa propre initiative. Il priorise cependant les demandes des citoyens.

Ne font pas l'objet d'enquêtes les décisions des entités ou personnes suivantes :

- Conseil municipal, comité exécutif, comité ou commission de la Ville ;
- Toute personne dans le cadre des relations de travail ;
- Élu ou membre du cabinet des élus municipaux ;
- Agent de la paix du Service de protection des citoyens ;
- Société de transport de Laval ou l'un de ses employés ;
- Tribunal, organisme ou personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles.

Le budget annuel du bureau est de **200 000 dollars**.

La secrétaire générale est la seule employée du bureau, à raison de deux jours par semaine. Les commissaires sont des citoyens lavallois bénévoles, qui reçoivent cependant une allocation annuelle variant entre 1 500 et 3 000 dollars selon leur fonction.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Quatre commissaires ont démissionné.
- Deux secrétaires générales ont également démissionné, et une nouvelle secrétaire générale a été nommée le 15 novembre.
- Une nouvelle présidente a été nommée le 15 octobre.
- Le bureau a été modifié par le conseil municipal en octobre : il compte désormais un minimum de cinq et un maximum de neuf commissaires.
- Le bureau a reçu **80 demandes** pendant l'année 2012 ; parmi celles-ci, 61 % ont été traitées. Les autres (39 %) étaient hors mandat. En fin d'année, 15 % des demandes étaient encore en cours de traitement.
- Les commissaires et la secrétaire générale ont travaillé ensemble pour rédiger quatre documents : un code de déontologie, des règles de fonctionnement et de régie interne, des valeurs éthiques et un plan de communication.
- La présidente et la secrétaire générale ont présenté un rapport d'étape à la réunion du conseil municipal du 14 janvier 2013 pour l'informer des difficultés rencontrées au cours de l'année 2012.
- Dans son rapport annuel, le bureau a émis quatre recommandations adressées à la Ville de même que trois recommandations qu'il s'adresse à lui-même.



BUREAU DU

VÉRIFICATEUR

GÉNÉRAL



MISSION ET RESPONSABILITÉS

En vertu de l'article 107.7 de la Loi sur les cités et villes, le vérificateur général doit effectuer l'audit des comptes et affaires de la municipalité, de toute personne morale dont la municipalité ou un mandataire de celle-ci détient plus de 50 % des parts ou actions votantes en circulation ou nomme plus de 50 % des membres du conseil d'administration, ainsi que de toute autre entité faisant partie du périmètre comptable de la municipalité.

L'audit des comptes et affaires de la municipalité et de toute personne morale visée au paragraphe précédent comprend, dans la mesure jugée appropriée par le vérificateur général, l'audit financier, l'audit de la conformité des opérations aux lois, règlements, politiques et directives, ainsi que l'audit de l'optimisation des ressources, dans le but de s'assurer que celles-ci sont gérées avec un souci d'économie, d'efficacité et d'efficacité.

Le vérificateur général peut également procéder à la vérification des comptes et documents de toute personne qui a bénéficié d'une aide accordée par la Ville ou par une personne morale mentionnée précédemment, relativement à l'utilisation de l'aide accordée. Il doit aussi, lorsque le conseil municipal en fait la demande, faire enquête et rapport sur toute matière relevant de sa compétence.

Le vérificateur général rend compte au conseil municipal de ses travaux. Pour ce faire, la Loi sur les cités et villes exige qu'il transmette au maire, au plus tard le 31 août de chaque année, pour dépôt au conseil municipal, les résultats de ses audits pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre précédent. L'indépendance, l'objectivité, l'impartialité et l'autonomie du vérificateur général découlent du fait que son mode de nomination, la durée de son mandat (limité à sept ans) ainsi que son budget sont définis par la Loi sur les cités et villes.

Le budget du Bureau du vérificateur général est de **1 million de dollars**.

Le bureau compte **2 employés** permanents réguliers.

FAITS SAILLANTS EN 2012

VOLET FINANCIER

AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS

Le Bureau du vérificateur général a réalisé l'audit des états financiers consolidés de la Ville au 31 décembre 2011 conjointement avec l'auditeur indépendant nommé par la Ville.

Afin de respecter l'article 107.7 de la Loi sur les cités et villes, le bureau a aussi réalisé pour les organismes suivants l'audit des états financiers au 31 décembre 2011 et a émis un rapport de l'auditeur indépendant :

- Société de transport de Laval ;
- Centre local de développement (CLD) de Laval ;
- Place des aînés de Laval ;
- Laval Technopole ;
- Agriculture Laval ;
- Fondation du Centre de la nature de Laval ;
- Gestion du Fonds Soutien Laval Inc. ;
- Fonds Soutien Laval, SEC ;
- Centre d'expositions horticoles et commerciales de Laval ;
- Office municipal d'habitation de Laval (OMH Laval).

Le Bureau du vérificateur général a aussi émis d'autres rapports au cours de l'exercice 2011 :

- Comptabilisation des dépenses capitalisables et non capitalisables, OMH Laval (Société d'habitation du Québec) ;
- Mission d'examen sur les informations financières contenues dans le Rapport final de l'organisme, bingo en salle avec gestionnaire de salle et l'annexe Attestation sur l'utilisation des profits de Place des aînés de Laval (Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec) ;
- Audit des débours et des encaissements du programme Rénovation Québec (PRQ), phase V, pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011.

VOLET DE LA CONFORMITÉ AUX LOIS

Des travaux d'audit ont été effectués afin de s'assurer de la conformité législative du traitement des élus, du taux global de taxation ainsi que des organismes ayant bénéficié d'une subvention d'au moins 100 000 dollars.

**SEULEMENT DIX VILLES AU QUÉBEC
ONT UN VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL,
CAR ELLES COMPTENT PLUS
DE 100 000 HABITANTS.**

VOLET DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

Au cours de l'année 2012, deux mandats ont été complétés, l'un sur la gestion de la santé et sécurité au travail, l'autre sur la tenue à jour du rôle d'évaluation.

Un nouveau plan d'audit contenant six mandats a été présenté.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS ÉMISES AU 31 DÉCEMBRE 2010

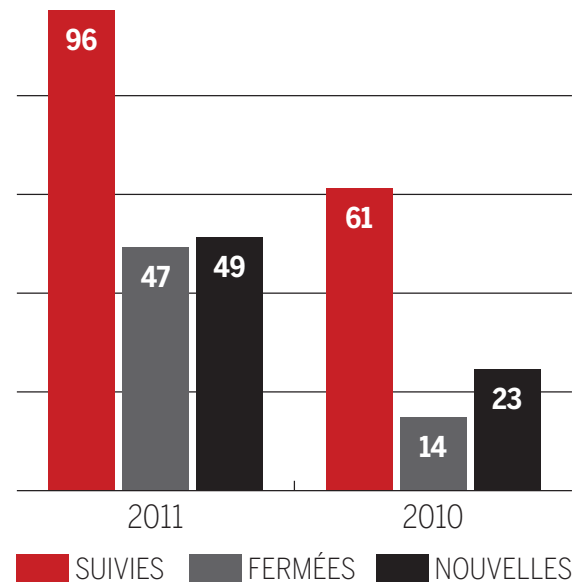
Le Bureau du vérificateur général a complété le suivi des recommandations non closes provenant des mandats d'optimisation des ressources.

Au total, **96** recommandations provenant de 18 rapports de vérification émis avant le 31 décembre 2010 ont fait l'objet d'un suivi.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le budget du Bureau du vérificateur général est déterminé par la Loi sur les cités et villes et représente entre **0,11 %** et **0,17 %** des dépenses de fonctionnement d'une ville ?
- ... une nouvelle vérificatrice générale est entrée en fonction le 4 janvier 2012 ?
- ... la vérificatrice générale de Laval a fait plus de **20** présentations d'états financiers aux divers comités et directions d'organismes ?

HISTORIQUE DU SUIVI DES RECOMMANDATIONS



GESTION STRATÉGIQUE ET PROGRAMMES



SERVICE DES ACHATS ET DE LA GESTION CONTRACTUELLE

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

SERVICE DES SYSTÈMES ET DES TECHNOLOGIES

SERVICE DES

ACHATS ET

DE LA GESTION

CONTRACTUELLE



MISSION ET RESPONSABILITÉS

En vertu de l'article 573.3.1.2 de la Loi sur les cités et villes, la Ville s'est dotée en 2011 d'une Politique de gestion contractuelle. Elle a ainsi instauré des mesures pour divulguer sa Politique d'approvisionnement et promouvoir la transparence dans l'octroi des contrats municipaux, dans le respect des règles relatives à l'adjudication de tels contrats prévus dans les lois, qui régissent le fonctionnement des organismes municipaux.

Souscrivant entièrement à la volonté du législateur, la Ville a créé le Service des achats et de la gestion contractuelle. Ce service supervise la gestion et le respect de tout le processus d'encadrement de la Politique de gestion contractuelle et de la Politique d'approvisionnement. Il est responsable d'implanter les nouvelles règles d'attribution de contrats, et de centraliser, contrôler et valider les achats et les appels d'offres publics.

Le Service des achats et de la gestion contractuelle a pour mission :

- D'assumer la responsabilité de la gestion des contrats d'achat, d'entreprises, de services et de location, de même que la gestion des magasins, de la récupération et de la fourrière ;
- D'assurer aux divers services municipaux la fourniture de biens et services de qualité aux coûts les plus favorables pour le contribuable, en conformité avec les lois, règlements municipaux et accords commerciaux en vigueur ;
- D'appliquer la Politique de gestion contractuelle et la Politique d'approvisionnement.

La direction du service coordonne l'ensemble des activités tant sur le plan opérationnel qu'en ce qui concerne les ressources nécessaires à l'exécution des différents mandats. Elle adapte la structure du service dans le but de fournir les meilleures stratégies d'approvisionnement pour les besoins des requérants et utilisateurs.

Le budget annuel du Service des achats et de la gestion contractuelle est de **5,1 millions de dollars**.

Le service compte **50 employés** permanents réguliers.

DIVISION DES ACHATS

La Division des achats procède à l'élaboration des documents d'appel d'offres, à la vérification des soumissions reçues, à l'adjudication des contrats, à l'émission des bons de commande, et ce, pour l'ensemble des biens et services nécessaires aux opérations courantes de la Ville de Laval.

VOLUME DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2012

Appels d'offres publics

Au plus bas soumissionnaire	100
À pondération	26

Appels d'offres sur invitation

Au plus bas soumissionnaire	27
À pondération	4

Reconductions de contrat	146
--------------------------	-----

Dossiers d'exemption	33
----------------------	----

Dossiers d'entente négociée	28
-----------------------------	----

Total	364
--------------	------------

De ce nombre, 10% touchent de nouveaux besoins signifiés par les différents services de la Ville.

DIVISION DU CENTRE DE DISTRIBUTION

La Division du centre de distribution est responsable de la gestion des stocks requis par les services opérationnels offrant des services de première ligne aux citoyens. Elle assure aussi l'entreposage et la disposition des biens et des véhicules saisis par le Service de protection des citoyens.

INVENTAIRE

- Valeur totale de l'inventaire : **2 808 913,40 \$**, incluant **459 361,56 \$** de consigne divisés en 8 partenaires
- **7 600** articles répertoriés, répartis entre 1 magasin central et 8 sous inventaire, dans différents secteurs de la ville
- Réapprovisionnement journalier des magasins
- Distribution du vestimentaire (policiers, pompiers, cols blancs, cols bleus, etc.)

FOURRIÈRE

- Véhicules et effets reçus Laval : 557
- Véhicules et effets reçus SAAQ : 2 381
- Véhicules et effets remis à leur propriétaire Laval : 446
- Véhicules et effets remis à leur propriétaire SAAQ : 1 869
- Véhicules et effets vendus par voie d'enchère publique : 513
- Véhicules remis à la commission scolaire : 37
- Véhicules et effets pour rebut (récupération/casse) : 33
- Avis de possession postés : 179

FAITS SAILLANTS EN 2012

- En novembre dernier, trois membres du service ont présenté des indicateurs de performance à la direction générale et aux directeurs des différents services. Dans un premier temps, le but était de faire connaître l'historique du tableau de bord Approvisionnement et de faire le lien, entre autres, avec l'application GAA, un outil unique de gestion des activités d'appel d'offres. Dans un deuxième temps, il s'agissait de présenter les facteurs qui influencent un cycle d'appel d'offres, le constat des indicateurs à ce jour et les répercussions sur le processus actuel. Finalement, le service désirait poursuivre l'optimisation des processus d'affaires dans une démarche d'amélioration continue.
- Le service AGC a poursuivi sa restructuration, notamment par :
 - l'embauche de deux coordonnateurs de la gestion contractuelle ;
 - la dotation d'agents d'approvisionnement ;
 - l'enclenchement du processus de recrutement pour le poste de coordonnateur de l'intelligence de marché et des projets et pour celui de responsable de la conformité, des procédures et des baux.
- Le service a déposé un plan d'action comportant des mesures correctives pour répondre aux recommandations du rapport de vérification du MAMROT d'avril 2012.
- Une liste de cartouches d'imprimantes a été mise à la disposition des usagers sur le portail afin de faciliter et de supporter le processus d'achat. Cette liste constitue la nouvelle commande permanente, effective jusqu'en octobre 2015, pour la fourniture de cartouches d'imprimantes.
- Le service a amorcé le support des dossiers provenant du Bureau des grands projets.
- Un plan de prise en charge de la gestion des stocks a été déposé. Il englobe :
 - les principes de base
 - les enjeux ;
 - de la gestion des stocks ;
 - les préalables.
 - les phases et les étapes du plan ;
- Des procédures normalisées ont été implantées en vue de la réalisation d'un *Manuel de politiques et de procédures*, afin d'améliorer la prestation du service.

LE SERVICE DES ACHATS ET DE LA GESTION CONTRACTUELLE
A ADMINISTRÉ EN 2012 PLUS DE **360 CONTRATS**,
SANS COMPTER LES ACQUISITIONS DE BIENS.



SERVICE DES

RESSOURCES

HUMAINES

MISSION ET RESPONSABILITÉS

Les organisations d'aujourd'hui doivent faire face à des défis que l'on anticipait depuis longtemps: vieillissement de la population, départs nombreux à la retraite qui réduisent le financement des régimes de pension publics, augmentation des charges sociales et du coût des régimes de protection, etc. Tous ces facteurs modifient fondamentalement la façon de gérer les ressources financières, matérielles et humaines. C'est pourquoi le Service des ressources humaines tient à axer la fonction de gestion des ressources humaines autour de la mission et des orientations stratégiques de l'organisation, et à s'assurer qu'elle tienne compte, entre autres, de la capacité de payer du citoyen, un aspect délicat dans le domaine des services publics.

En misant sur des opérations performantes, le service est en mesure de développer des programmes réalistes pour entretenir et bonifier ses pratiques de gestion, qui touchent quelque **2 500 employés** permanents et **1 000 employés** temporaires, répartis dans 19 bureaux et services administratifs.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des clients
- Élaboration d'une déclaration de services et d'un plan d'action pour chacune des divisions et chacun des modules
- Diffusion des résultats de l'enquête, de la déclaration de services et des plans d'action

POUR L'ANNÉE 2012, LES PRINCIPAUX ENJEUX ÉTAIENT :

- Augmenter l'efficacité organisationnelle :
 - Identifier des stratégies pour améliorer la performance des unités administratives de l'organisation ;
 - Poursuivre l'optimisation et la standardisation des processus d'affaires ;
 - Mettre en place des mesures de contrôle adéquates ;
- Respecter la capacité de payer des citoyens :
 - Contribuer étroitement au contrôle des coûts de la masse salariale ;
 - Optimiser la gestion des régimes de retraite, des régimes d'assurance collective et des dossiers de santé et sécurité au travail ;
 - Promouvoir la rémunération globale et des systèmes plus flexibles ;
- Assurer la continuité étant donné les départs massifs à la retraite :
 - Planifier la relève ;
 - Accueillir et intégrer les nouveaux employés.

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES EN 2012 ÉTAIENT LES SUIVANTES :

- Attirer, intégrer et retenir la main-d'œuvre ;
- Améliorer la performance des unités administratives ;
- Contrôler les coûts de la masse salariale ;
- Animer le milieu de travail en apportant un soutien aux gestionnaires ;
- Poursuivre l'optimisation et la standardisation des processus d'affaires et des systèmes informatiques ;
- Contribuer à l'accroissement de l'engagement et de la mobilisation des employés.

Le budget annuel du Service des ressources humaines est de **9,8 millions de dollars**.

Le service compte **46 employés** permanents réguliers.

MODULE DU SUPPORT À LA GESTION ET AUX RELATIONS DE TRAVAIL

Ce module est responsable de soutenir l'ensemble des services en matière de gestion et de relations de travail. Les conseillères animent le milieu de travail par leurs conseils, leurs ateliers de gestion et le développement d'outils de gestion en ressources humaines.

Pour l'année 2012, les priorités consistaient à optimiser la gestion de l'invalidité, de la santé et de la sécurité au travail, en plus de soutenir les différents services dans leur gestion des ressources humaines et des relations de travail.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Travaux d'implantation d'un système de gestion intégré en santé et en sécurité au travail (SGSST)
- Lancement de la Politique de gestion corporative sur la santé et la sécurité au travail
- Mise à jour de la Politique sur le harcèlement psychologique au travail

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... les employés syndiqués sont représentés par huit associations accréditées au sens du Code du travail ?

DIVISION DE LA DOTATION ET DE LA PLANIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES

Cette division a pour mandat de fournir du personnel compétent, en nombre suffisant et au moment opportun, à l'ensemble des services municipaux afin de les soutenir dans la réalisation de leurs mandats respectifs. En 2012, elle a consolidé les activités de gestion sur le plan de l'attraction, de la sélection et de l'intégration du personnel ainsi que de l'évaluation des nouveaux employés.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Déploiement d'un programme de planification de la main-d'œuvre
- Déploiement du programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés
- Implantation d'un modèle de compétences ;
- Réalisation d'un projet-pilote pour la mise à jour du profil de compétences de 28 postes

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... **11 570** nouvelles personnes se sont inscrites spontanément dans l'application CVLAV@L ?
- ... **127** postes ont été affichés à l'externe et **1 294** postes à l'interne ?
- ... plus de **10 645** candidats ont postulé sur des affichages externes par l'entremise de l'application CVLAV@L ?
- ... **11 851** candidats ont postulé sur des affichages internes ?
- ... quelque **400** mécanismes de sélection (examens et tests écrits) ont été administrés en 2012 pour la sélection de candidats à des postes permanents et temporaires ?

LA DIVISION DE LA PAIE ET DU CONTRÔLE INTERNE PRODUIT **12 564 RELEVÉS FISCAUX PAR ANNÉE.**

DIVISION DE LA PAIE ET DU CONTRÔLE INTERNE

Cette division a pour mandat d'assurer la production de la paie hebdomadaire, selon la législation contractuelle et fiscale. Au cours de 2012, elle a mis en place plus de contrôles internes pour garantir l'intégrité des données et le paiement des heures travaillées, en conformité avec les conventions collectives, les lois et les ententes en vigueur. Elle a veillé également à optimiser la gestion du compte à recevoir de la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST).

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Récupération de **220 029** dollars du compte à recevoir de la CSST, balancement de **479** dossiers d'employés en accident de travail, fermeture de **1 043** dossiers d'exercices antérieurs, et élaboration et mise à jour de la majorité des procédures de travail
- Mise en place d'une foire aux questions destinée aux employés municipaux
- Mise en place d'un guide et d'une grille d'analyse détaillée pour définir les statuts d'emploi
- Validation et approbation des règles d'affaires conventionnées et non conventionnées qui seront paramétrisées dans le nouveau système de planification et de paiement des heures travaillées (PPHT)

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... la masse salariale de la Ville s'élève annuellement à **231 millions** de dollars, soit 4,4 millions par semaine?
- ... une équipe de **11 personnes** au Service des ressources humaines, en collaboration avec l'ensemble des services municipaux, travaille à la production de la paie hebdomadaire pour une moyenne de 3 100 employés?

DIVISION DE LA RÉMUNÉRATION, DES AVANTAGES SOCIAUX ET DES PROGRAMMES DE GESTION DE LA PERFORMANCE

Cette division est responsable de la gestion de la rémunération, des systèmes d'évaluation des emplois et des régimes d'avantages sociaux. De plus, elle offre un soutien aux gestionnaires dans l'optimisation des structures administratives et opérationnelles.

En 2012, elle a porté une attention particulière aux stratégies d'optimisation des structures salariales, tout en poursuivant ses travaux relatifs à la mise en place de systèmes d'évaluation adaptés aux réalités modernes ainsi qu'à la préparation d'appels d'offres.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Redéploiement des ressources par l'entremise de **9** restructurations à travers l'organisation
- Poursuite des travaux en vue de l'implantation de structures salariales modernes et conformes à la Loi sur l'équité salariale

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... en 2012, **200** changements ont été apportés aux structures administratives (postes transférés, modifiés, créés, abolis, etc.)?

LA DIVISION ADMINISTRE 2 CONTRATS D'ASSURANCE COLLECTIVE POUR 35 GROUPES D'EMPLOYÉS, DONT 11 GROUPES D'EMPLOYÉS ACTIFS ET 26 GROUPES D'EMPLOYÉS RETRAITÉS.

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

DIVISION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DES PROCESSUS

Cette division met en œuvre des solutions d'affaires automatisées pour répondre aux besoins des gestionnaires en matière de ressources humaines et de paie. Ses interventions se situent sur différents plans : cartographie et optimisation des processus d'affaires, identification des besoins, analyse et conception de systèmes informatisés ainsi que coordination de leur implantation.

Pour 2012, le plan d'action de la division s'est concentré sur l'élaboration de l'architecture technologique de haut niveau et sur l'échéancier sommaire de réalisation pour le développement et l'implantation du nouveau système de planification et de paiement des heures travaillées (PPHT), ainsi que sur la migration à la version R12 d'Oracle pour les modules RH et CVLAV@L du système ERP Laval.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Lancement du nouveau projet de planification et de paiement des heures travaillées (PPHT)
- Migration à la version R12 d'Oracle des fonctionnalités d'ERP Laval RH et de CVLAV@L ainsi que des personnalisations essentielles pour combler les besoins d'affaires
- Élaboration et diffusion de la formation aux utilisateurs d'ERP Laval RH et de CVLAV@L

EN 2012, **17 427 MISES À JOUR** RELATIVES AUX DOSSIERS D'EMPLOYÉS ET AUX MOUVEMENTS DE PERSONNEL ONT ÉTÉ EFFECTUÉES DANS LES SYSTÈMES RH.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... **720** cas de test et **330** rapports ont été réalisés dans 3 prototypes différents, pour la migration à la version R12 des modules RH et CVLAV@L du système ERP Laval ?
- ... **42** processus d'affaires RH ont été cartographiés en collaboration avec les unités administratives ?
- ... **616** demandes d'accès aux systèmes informatisés RH ont été octroyées ?
- ... **64** améliorations dans les systèmes RH ont été livrées aux clients ?
- ... en 6 mois, **214** rapports de gestion ont été fournis aux clients internes et externes du Service des ressources humaines ?
- ... **438** interventions ont été faites dans le contexte du soutien aux utilisateurs des applications RH ?
- ... **146** consignes et procédures d'utilisation des systèmes RH ont été créées ou mises à jour et diffusées aux utilisateurs ?

MODULE DE LA COMMUNICATION ET DE LA FORMATION DE GESTION

Ce module a pour mandat de promouvoir et de favoriser de meilleures communications et formations de gestion dans le but d'accroître les niveaux d'engagement et de mobilisation des employés. Il rédige des contenus mobilisants, développe des outils de communication et apporte un soutien aux gestionnaires des divers services.

En 2012, ses dossiers prioritaires touchaient la promotion des valeurs de la Ville au moyen d'outils de communication variés, la mise en place de formations et la réalisation de projets en matière de développement organisationnel.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Promotion et implantation de plans de développement des compétences
- Interventions en communication et en gestion du changement
- Tournée des services en matière de transfert des connaissances
- Mise en place du Programme des bons coups
- Organisation de plusieurs formations en lien avec le service aux citoyens et la gestion

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le taux moyen de satisfaction des participants aux séances de formation est de **88%**?

LE MODULE A ORGANISÉ
CETTE ANNÉE **38 SÉANCES**
DE FORMATION, AUXQUELLES
ONT PARTICIPÉ **668 EMPLOYÉS.**

A close-up photograph of a person's hands typing on a black keyboard. The person is wearing a dark blue t-shirt and a silver ring on their left hand. In the background, there are several server racks with green indicator lights. The scene is set in a server room or data center.

SERVICE

DES **SYSTEMES** ET

DES **TECHNOLOGIES**

MISSION ET RESPONSABILITÉS

Les technologies jouent un rôle de plus en plus grand dans les organisations, et ce constat s'applique aussi à la réalité de la Ville de Laval. Les besoins et attentes des citoyens augmentent sans cesse, les exigences sur les plans de la conformité et de la gestion de la sécurité de l'information évoluent constamment, sans parler des besoins en mobilité, qui s'accroissent à une vitesse surprenante. Le Service des systèmes et des technologies (SST) doit s'adapter à tous ces changements en passant d'un rôle de prestataire de services à un rôle de partenaire, afin d'appuyer les services municipaux dans leur mission d'améliorer la qualité des services aux citoyens et de contribuer davantage à la systématisation et à l'intégration des processus.

Le Service des systèmes et des technologies doit rester à proximité de tous les services municipaux, tout en conservant une vision d'ensemble de la municipalité. Son équipe doit penser et agir globalement par une saine architecture des systèmes, tout en respectant les besoins immédiats et futurs de tous les services.

En 2012, les orientations stratégiques du service étaient les mêmes qu'en 2011 :

- Établir une vision trois-cinq ans basée sur la stratégie de la municipalité;
- Développer et conserver le savoir-faire à l'interne;
- Améliorer le contrôle des projets TI;
- Développer un centre d'expertise E-business;
- Développer un centre d'expertise en géomatique;
- Développer une stratégie pour exploiter les technologies relatives à la mobilité afin de mieux servir les citoyens.

Le budget annuel du Service des systèmes et des technologies est de **18,37 millions de dollars**.

Le service compte **89 employés** permanents réguliers.

POUR L'ANNÉE 2012, LES PRINCIPAUX ENJEUX ÉTAIENT :

- **Une immaturité dans la gestion du plan d'architecture technologique :** un manque de vision a conduit à une architecture en silos. La fonction d'architecture d'entreprise, créée en 2011, a développé ses assises en 2012. Le service a mis en place des processus qui le forcent à penser globalement.
- **Une immaturité dans le contrôle de la livraison des projets TI :** la nouvelle fonction de gestion de la qualité des projets a permis la mise en place de nouveaux outils de contrôle des projets et d'une nouvelle gouvernance.
- **Le manque d'intégration aux opérations de la Politique de sécurité de l'information :** la gestion de la sécurité de l'information est maintenant intégrée aux opérations et aux nouveaux projets TI.
- **Le manque d'agilité dans la livraison de projets :** la Division du développement et du portail a amorcé un virage technologique et a commencé à utiliser de nouvelles pratiques agiles. Le centre d'expertise E-business créé en 2011 a développé ses assises. Une nouvelle philosophie de développement a été mise en place afin d'augmenter l'agilité sans sacrifier la rigueur.
- **Les besoins grandissants en mobilité :** le service a créé la Division des réseaux de télécommunications et des opérations afin de mieux se préparer aux besoins grandissants en mobilité.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Élaboration d'une stratégie TI
- Intégration de la fonction d'architecture dans la gestion des TI
- Intégration de la gestion de la sécurité dans la gestion des TI
- Mise en place de nouveaux outils de gestion et de gouvernance de projets
- Mise à niveau de E-business
- Acquisition d'un nouvel outil de collaboration et d'intégration
- Mise en place d'un processus de revue trimestrielle avec tous les services de la municipalité afin d'arrimer la stratégie du service aux besoins d'affaires

LE GROUPE DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE, DE LA SÉCURITÉ ET DU PMO SUPPORTE PRÈS DE **200 SOUS-PROCESSUS D'AFFAIRES** REGROUPÉS EN **16 GRANDS PROCESSUS OPÉRATIONNELS** ET **7 GRANDS PROCESSUS ADMINISTRATIFS.**

GROUPE DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE, DE LA SÉCURITÉ ET DU PMO

Le Groupe de l'architecture d'entreprise, de la sécurité et du PMO est responsable de la planification stratégique TI à très haut niveau.

Il cumule les responsabilités relatives à l'architecture d'entreprise, à la sécurité et à la gestion de projets. Sa mission est d'établir la vision technologique en fonction des grands objectifs de la Ville, en cherchant à améliorer la qualité des services et la performance de la municipalité ; à comprendre, définir et illustrer la nouvelle prestation de services ; ainsi qu'à préciser la façon dont les systèmes et technologies pourront y contribuer.

Le groupe est responsable de l'établissement des procédures et politiques relatives à la gestion de la sécurité de l'information. Il doit aussi mettre en place des outils de gestion de projets TI et élaborer le calendrier de lancement des projets en traduisant efficacement la stratégie en une suite de projets dans le temps.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Documentation de l'architecture actuelle et arrimage des sous-processus, des applications et des services aux utilisateurs
- Ébauche de l'architecture cible
- Mise en place d'un catalogue de services
- Choix et acquisition d'un outil de collaboration et d'un outil d'intégration qui formeront la fondation de l'architecture
- Amélioration de la maturité dans la gestion et le contrôle de projets TI

LE GROUPE ADMINISTRE UN RÉSEAU DE FIBRE OPTIQUE QUI DESSERT NON SEULEMENT **LES PRINCIPAUX SITES ADMINISTRATIFS DE LA VILLE** (PLUS DE 80 SITES PRINCIPAUX), MAIS AUSSI **CERTAINES STATIONS DE POMPAGE, DES STATIONS DE CHLORATION ET DES POINTS DE PRESSION.**

GROUPE DES TECHNOLOGIES ET DE L'EXPLOITATION

Le Groupe des technologies et de l'exploitation a la responsabilité de soutenir toutes les infrastructures technologiques nécessaires aux opérations de la Ville. Il doit être à l'affût des développements dans le domaine afin de pouvoir faire des choix judicieux lors de l'acquisition de nouvelles technologies. Il est en charge des services suivants :

- Gestion du centre d'appels ;
- Gestion des bases de données ;
- Gestion de l'informatique personnelle et suivi du parc informatique (désuétude) ;
- Gestion de la téléphonie (support des technologies IP, mobile et filaire) ;
- Soutien aux organismes paramunicipaux ;
- Gestion de la vidéoconférence et de l'audiovisuel ;
- Gestion des réseaux de télécommunications (voix, data et mobile) ;
- Gestion des infrastructures informatiques ;
- Gestion de la sécurité de l'information ;
- Soutien des terminaux véhiculaires ;
- Gestion des certificats et licences logicielles ;
- Gestion des contrats de service.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Déploiement à 70 % du nouveau réseau de données
- Poursuite du développement de la téléphonie IP
- Mise en place d'une nouvelle division responsable de la gestion du réseau de télécommunications et des opérations de sécurité
- Élaboration d'une stratégie et obtention du financement pour la mise à niveau Citrix
- Élaboration d'une stratégie et obtention du financement pour le stockage de données
- Révision de l'architecture du réseau de télécommunications et mise en œuvre d'actions visant à assurer stabilité et performance

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le groupe administre une infrastructure de communication sans fil qui permet l'accès au réseau interne de la Ville et à Internet dans la majorité des sites de services municipaux, ainsi que l'accès à Internet dans les bibliothèques et au Centre de la nature (autour du lac et au chalet) ?
- ... il gère l'infrastructure matérielle et logicielle des serveurs et les bases de données municipales ?
- ... il opère un centre d'appels « 4000 » qui porte assistance à près de **2 000 usagers** ?
- ... il gère la téléphonie filaire et cellulaire pour l'ensemble des services de la Ville (à l'exception du Service de protection des citoyens pour la téléphonie cellulaire) ?
- ... il assure la sécurité des actifs informationnels de la Ville ?
- ... il gère l'accès au réseau sans fil privé (HSPA) couvrant l'ensemble du territoire pour les véhicules (police, sécurité incendie, travaux publics) et les postes mobiles ?

SERVICE DES **SYSTÈMES** ET DES **TECHNOLOGIES**

DIVISION DU DÉVELOPPEMENT ET DU PORTAIL

Cette division a pour mandat de supporter, de maintenir et de faire évoluer le parc applicatif de la Ville de Laval. L'ensemble des activités de développement suit la philosophie agile. Tout en mettant l'accent sur les bonnes pratiques de programmation, la division préconise un déroulement par itérations courtes et gérées collectivement, avec une implication constante du client.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Amorçage d'un virage technologique et implantation de nouvelles pratiques agiles
- Mise en place de concepts mobilisateurs (clients/adresses centralisés)
- Élaboration de l'architecture et optimisation du processus de délivrance des permis de lotissement en vue d'une refonte complète de l'application qui le supporte
- Récupération de l'expertise 4D à l'interne et reconstruction d'une équipe en analyse d'affaires (BI)
- Implantation du Diffuseur d'avis aux Lavallois
- Stabilisation de la RAO (Répartition assistée par ordinateur)
- Préparation de la refonte du portail citoyen
- Finalisation d'une entente intermunicipale pour la billetterie (contraventions électroniques)
- Livraison de nouvelles applications et mise à jour majeure de plusieurs applications existantes
- Amélioration de la recherche sur le portail citoyen (311 en ligne)
- Traitement de plus de **1 200** demandes de soutien et de maintenance

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le SST gère le portail citoyen et le portail employé?
- ... la Division du développement et du portail supporte un parc de plus de 250 applications? Plus de la moitié des applications ont été développées à l'interne. Les principaux outils utilisés sont Oracle, .NET, 4D et PL/SQL.

GROUPE DU E-BUSINESS

Ce groupe a la responsabilité d'implanter, de configurer, d'adapter et de supporter le système intégré E-business.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Mise à niveau d'EBS (nouvelle version)
- Mise en production du projet EAM au Service de l'environnement
- Acquisition d'une solution pour la gestion des horaires et du temps
- Mise en place d'une nouvelle solution pour gérer les frais de déplacement

PLUS DE **650 USAGERS**
UTILISENT L'APPLICATION
E-BUSINESS.

DIVISION DE LA GÉOMATIQUE

La mission de la division est d'offrir un environnement et des outils géomatiques performants et alignés sur la stratégie TI de la Ville de Laval, afin de répondre aux besoins des utilisateurs. Privilégiant la collaboration avec les clients, l'équipe préconise une approche de développement itérative basée sur la méthode agile.

PRÈS DE **500 COUCHES D'INFORMATIONS**, COMPOSÉES DE DONNÉES EN TOUS GENRES, SONT DISPONIBLES POUR LES UTILISATEURS DES OUTILS GÉOMATIQUES DE LA VILLE.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Migration de l'environnement géomatique Web (Géoweb) vers la version 10.0 supportant les outils de suivi opérationnel pour le Service des travaux publics et le VCCC/311
- Intégration de la recherche géomatique dans la préparation des avis du nouveau Diffuseur d'avis aux Lavallois
- Intégration du suivi des opérations d'épandage (T.P.) et positionnement GPS des véhicules des pompiers dans Géoweb
- Migration dans Géoweb de la thématique des photos aériennes historiques (1930-1997)
- Planification de la migration de ArcGIS 9.2 à la version 10.1
- Adaptation de l'interface géomatique (Géoweb) pour EAM/E-business
- Migration du logiciel AutoCAD de la version 2008 à la version 2012 et formation des usagers
- Intégration de la géolocalisation des dossiers Profil (Ingénierie)

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... la division supporte plusieurs dizaines d'applications géomatiques, développées principalement à l'interne ?

PROCESSUS FINANCIERS ET DOSSIERS MAJEURS



SERVICE DE L'ÉVALUATION

SERVICE DES FINANCES

BUREAU DU RÉGIME DES RENTES

SERVICE DE

L'ÉVALUATION



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Fondé lors de la création de la Ville de Laval en 1965, le Service de l'évaluation est responsable de l'élaboration et de la mise à jour du rôle d'évaluation foncière, ainsi que de l'acquisition et de la disposition d'immeubles. Le rôle d'évaluation reflète la valeur réelle de tous les immeubles situés sur le territoire de Laval. Cette valeur sert de base à la taxation municipale et scolaire.

Outre la direction, le service est composé de quatre divisions : commerciale, résidentielle, expertise immobilière et systèmes d'information.

Les activités du Service de l'évaluation consistent principalement en :

- L'élaboration et la mise à jour du rôle d'évaluation ;
- L'inspection et la mise à jour de l'inventaire immobilier ;
- L'analyse des données immobilières ayant une incidence sur la valeur foncière ;
- La communication de toute information utile aux citoyens ;
- L'évaluation à des fins d'acquisition et de disposition d'immeubles.

Le budget annuel du service est de **9,6 millions de dollars**.

Le Service de l'évaluation compte **93 employés**.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- La valeur totale des biens-fonds inscrite au rôle d'évaluation en 2012 était de **41 936 786 865 \$** :
 - **39 317 998 811 \$** en valeurs imposables ;
 - **2 618 788 054 \$** en valeurs non imposables.
- En 2012, le Service de l'évaluation a réalisé pas moins de **15 179 inspections** (nouvelles constructions ; émission de permis d'amélioration, de certificats d'autorisation ou d'occupation ; et mise à jour de l'inventaire immobilier).
- Le nouveau rôle triennal d'évaluation foncière pour les exercices 2013-2014-2015, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2013, a été déposé le 31 octobre 2012.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le nombre d'unités d'évaluation consultées à partir du portail de la Ville en 2012 est de **572 086** ?
- ... les employés du Service de l'évaluation ont répondu à **13 300** appels téléphoniques et accueilli **3 000** contribuables en 2012 ?
- ... le service n'a enregistré que **14** demandes de révision administrative de l'évaluation foncière ?
- ... le service a enregistré **1 015** demandes d'intervention par les contribuables ?

EN 2012, LE SERVICE A ENREGISTRÉ **11 115 MUTATIONS IMMOBILIÈRES** AINSI QUE **123 ANALYSES** DE DOSSIERS D'ACQUISITION, DE DISPOSITION OU D'EXPROPRIATION D'IMMEUBLES, OU AUX FINS DE L'ÉTABLISSEMENT DES FRAIS DE PARC, POUR UNE VALEUR DE PLUS DE **106 MILLIONS DE DOLLARS**.

LES RÉALISATIONS DU SERVICE DE L'ÉVALUATION POUR L'EXERCICE 2012

NOUVELLES VALEURS FONCIÈRES INSCRITES AU RÔLE D'ÉVALUATION — PAR CATÉGORIE DE BÂTIMENTS

Résidentielle — moins de 6 logements	545 800 000 \$
Résidentielle — plus de 6 logements (Immeubles multirésidentiels convertis en copropriétés divisées)	(10 200 000 \$)
Non résidentielle	120 100 000 \$
Total des nouvelles valeurs foncières inscrites au rôle d'évaluation en 2012	655 700 000 \$
Valeur totale des immeubles apparaissant au Sommaire du rôle d'évaluation foncière au 31 décembre 2012	41 936 786 865 \$

NOMBRE D'INSPECTIONS ET DE MISES À JOUR EFFECTUÉES — PAR TYPE D'ÉVÉNEMENTS

Inspections de nouvelles constructions de type résidentiel et commercial (excluant les condominiums)	900
Inspections de nouvelles constructions de type condominium	950
Inspections générées par des permis d'amélioration, des certificats d'autorisation et des certificats d'occupation	3 395
Inspections aux fins de la mise à jour de l'inventaire immobilier — résidentiel et commercial	9 934
Nombre total de dossiers inspectés au cours de l'exercice 2012	15 179

ACTIVITÉS LIÉES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Accueil de contribuables	3 000
Appels téléphoniques reçus	13 300
Unités d'évaluation consultées à partir du portail municipal	572 086
Demandes d'intervention par les contribuables	1 015
Demandes de révision déposées	14

AUTRES ACTIVITÉS AYANT AFFECTÉ LE RÔLE D'ÉVALUATION

Mutations immobilières enregistrées	11 115
Plans de subdivision cadastrale	294
Lots impliqués par les plans soumis	3 491
Plans d'extension de services municipaux affectant le rôle d'évaluation	29
Unités d'évaluation impliquées par les extensions de services municipaux	295
Modifications au zonage affectant le rôle d'évaluation	34
Unités d'évaluation impliquées par les changements de zonage	384

PRINCIPALES ACTIVITÉS DE LA DIVISION DE L'EXPERTISE IMMOBILIÈRE — NOMBRE ET VALEUR

Analyses de dossiers aux fins de l'établissement des frais de parc	25	67 730 600 \$
Analyses de dossiers aux fins de la disposition d'immeubles	44	5 532 650 \$
Analyses de dossiers aux fins de l'acquisition et de l'expropriation d'immeubles	28	15 787 802 \$
Analyses particulières	26	17 304 985 \$
Total des analyses de dossiers pour l'exercice 2012	123	106 356 037 \$
Mise à jour — Registre des immeubles et biens assurables de la Ville de Laval	375	1 086 794 035 \$



SERVICE DES

FINANCES

MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service des finances planifie et contrôle l'ensemble des activités financières et administratives de la municipalité, dont la préparation des états financiers, la perception des taxes, le paiement des différentes dépenses, l'analyse, le développement et la gestion des systèmes d'information financière ainsi que la coordination, la préparation et le suivi du budget conformément aux normes comptables, aux lois en vigueur et aux décisions du conseil municipal.

EN 2012, LES ORIENTATIONS ET PRIORITÉS ÉTAIENT LES SUIVANTES :

- Mise en production du nouveau système de taxation ;
- Migration des systèmes financiers et d'approvisionnement, la version actuelle n'étant plus supportée en cas de panne ;
- Réduction de l'endettement net de l'ensemble des citoyens selon les objectifs déterminés par le conseil municipal ;
- Respect des exigences légales prévues à la Loi sur la fiscalité municipale et à la Loi sur les cités et villes.

Le budget annuel du Service des finances est de **27,1 millions de dollars**.

Le service compte **102 employés** permanents réguliers.

DIRECTION

Coordonne l'ensemble des activités du service. Approuve ou autorise les documents émis par le service.

DIVISION DU BUDGET ET DE LA CERTIFICATION

Assure la coordination et la planification du budget, et participe activement à sa préparation ainsi qu'à son suivi. Vérifie les certificats du trésorier pour approbation du comité exécutif.

DIVISION DE LA COMPTABILITÉ ET DE LA TRÉSORERIE

S'assure du respect des normes comptables pour l'ensemble des opérations de la municipalité. Rédige les états financiers annuels ainsi que les autres documents financiers requis. Participe à la préparation du programme triennal d'investissement et en assure le suivi. Voit à la bonne gestion des liquidités. Vérifie la partie financière des règlements d'emprunts. Assure le suivi financier des différents programmes de subventions gouvernementales.

DIVISION DES PAIEMENTS

Procède à la vérification des pièces justificatives et à l'émission des chèques ou des dépôts directs. Émet les bons de commande après approbation des certificats du trésorier par le comité exécutif.

DIVISION DES REVENUS

Émet et envoie les comptes de taxes, et en assure le suivi. Prépare la facturation des différents types de revenus de la Ville, procède à leur encaissement et applique le processus de recouvrement. Effectue différentes analyses de taxation pour des travaux d'infrastructures. Répond aux questions des citoyens relativement aux taxes municipales.

DIVISION DES SYSTÈMES

S'assure du bon fonctionnement des systèmes financiers informatiques. Participe au développement et à l'amélioration des systèmes existants. Élabore et anime des séances de formation pour les nouveaux utilisateurs, lors de modifications apportées aux systèmes ou à des fins d'amélioration des processus.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- La mise en production du nouveau système de taxation a représenté un changement majeur pour les employés. Les processus ont été mis à jour régulièrement pour bien répondre au nouveau fonctionnement et ainsi en améliorer l'efficacité.
- Afin d'assurer le support technique du concepteur, le service a procédé à la migration des systèmes financiers et d'approvisionnement vers une nouvelle version. Les changements se situent sur le plan technique de l'application, surtout au chapitre des opérations financières, plus particulièrement dans le processus des paiements.
 - Nouveau module pour la gestion des taxes
 - Instauration d'un auxiliaire du grand livre pour tous les modules
 - Introduction de nouveaux écrans Web à différents niveaux :
 - Gestion des paiements
 - Gestion des fournisseurs
 - Gestion des comptes bancaires
 - Exploitation des rapports
 - Déroulement du travail sur une période de six mois. Étapes réalisées :
 - Analyse et révision des fonctionnalités
 - Configuration du système
 - Quatre phases de tests dans différents environnements :
 - Réalisation de plus de **250** tests, représentant plus de 375 scénarios
 - Analyse de plus de **150** personnalisations, menant à la reconduction de près de 100 personnalisations incluant la mise à niveau des rapports de gestion
- Migration et validation des données :
 - **57 000** combinaisons comptables (actives et inactives)
 - **390 000** écritures de journal
 - **817 000** factures
 - **21 000** fournisseurs
 - **390 000** paiements
 - **238 000** demandes d'achat
 - **215 000** bons de commande
 - **4 500** projets
 - **21 000** actifs immobilisés
- Formation des employés sur les principaux changements de processus
- Le Service des finances a participé activement à différents comités concernant les finances du monde municipal. Grâce à ses commentaires, la Ville de Laval a réussi à influencer ou à modifier de nouvelles normes applicables aux municipalités.
- L'équipe a veillé à la gestion des liquidités provenant du budget d'opération (721,3 millions de dollars) et du programme d'investissement 2012 (370,7 millions de dollars), pour un total dépassant le milliard de dollars.

LE PLAN COMPTABLE DE LA VILLE
DE LAVAL EST CONSTITUÉ DE PLUS DE
33 000 COMBINAISONS ACTIVES.

- L'équipe a aussi préparé et déposé les documents légaux suivants :

DOCUMENTS	DATE DE DÉPÔT
Rapport financier consolidé 2011	Juin 2012
Indicateurs de gestion 2011	Juin 2012
Budget consolidé 2013	Décembre 2012
Programme triennal d'investissement 2013-2014-2015	Décembre 2012
Rapport périodique non consolidé	Mai et novembre 2012
Rapport sur la situation financière	Novembre 2012
Rapport d'activité du trésorier en vertu du financement des candidats et des partis politiques	Mars 2012
Rapport de TPS/TVQ	Mensuel

LE SERVICE DES FINANCES A PROCÉDÉ À L'ANALYSE ET À LA FERMETURE DE PLUS DE **300 PROJETS D'IMMOBILISATIONS** AU COURS DE L'EXERCICE 2012.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le personnel du Service des finances a émis ou traité :
 - **132 400*** comptes de taxes annuels, totalisant 611,2 M\$;
 - **18 300*** comptes de taxes complémentaires, totalisant 12,5 M\$;
 - **11 400*** avis de modification d'évaluation foncière ;
 - **30 000*** avis de rappel ;
 - près de **30 000** demandes de remboursement de la taxe d'eau aux citoyens âgés de 65 ans et plus ;
 - **43 400*** appels de citoyens concernant les taxes municipales ;
 - **7 800*** factures de droits de mutation ;
 - **20 500*** licences pour chien ;
 - **1 600*** certificats du trésorier pour des mouvements de personnel (embauche, promotion, restructuration, etc.) ;
 - **2 400*** certificats du trésorier pour des projets d'immobilisations ainsi que des opérations courantes ;
 - **75 000*** factures d'achat de biens, de services ou d'immobilisations ;
 - **58 500*** chèques ou dépôts directs ;
 - **5 000*** demandes de remboursement de frais de déplacement, totalisant plus de 0,7 M\$;
 - **2 300*** formulaires fiscaux pour les camps de jour ;
 - **37** règlements d'emprunts pour adoption par le conseil municipal ;
 - **3** émissions d'obligations publiques, totalisant 111 M\$;
 - **7** programmes de subventions gouvernementales pour des projets d'immobilisations, totalisant 15,8 M\$;
 - **4** programmes de subventions gouvernementales pour des dépenses courantes, totalisant 6,4 M\$;
 - **70*** projets de travaux sous maîtrise d'œuvre privée ;
 - **900*** factures pour la livraison par la Ville de biens ou de services ;
 - **95** dossiers de réclamation à la SHQ, reliés à 3 programmes de subventions (LAAA, Pyrite et PAD), pour un total de 0,5 M\$?
- ... concernant le non-paiement des taxes, le service a fait un premier envoi de 2 477 lettres de rappel, puis un deuxième envoi de 662 lettres deux mois plus tard ? De ce total, seulement 2 unités d'évaluation ont été adjudgées à des particuliers lors de la vente pour taxes de 2012.

* et plus



BUREAU

DU RÉGIME

DES RENTES

MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Bureau du régime des rentes administre le régime de retraite des employés de la Ville de Laval, institué le 6 octobre 1968. Cette entité administrative gère les activités du comité de retraite, lequel est l'administrateur du régime, comme prévu par la Loi sur les régimes complémentaires de retraite.

L'équipe du Bureau du régime des rentes est composée de **5 employés**, qui s'occupent des services directs aux participants actifs et non actifs (les retraités), des placements et des rapports administratifs.

Le budget annuel du bureau est de **506 000** dollars.

LA POLITIQUE DE PLACEMENT

- Mise en œuvre effectuée selon les paramètres adoptés par le comité de retraite
- Application de **18** stratégies
- Mise en place d'une nouvelle stratégie obligataire en 2012
- Modification de la structure de portefeuille au besoin, dans le but de maximiser le rendement tout en minimisant le risque

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Tenue de **11** réunions du comité de retraite
- Envoi du relevé de participation aux **2 621** participants actifs et aux **1 561** retraités
- Diffusion auprès des participants actifs d'une brochure contenant des informations pertinentes et détaillées
- Maintien de la page Internet permettant des simulations de rentes
- Tenue de l'assemblée générale annuelle des participants

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ...en 2012, **4 273** projections de rentes ont été effectuées par les employés actifs, comparativement à **4 412** en 2011 ?
Un participant actif peut faire plusieurs projections de rentes.

EN 2012, **78 EMPLOYÉS ONT PRIS LEUR RETRAITE**. LES PENSIONS VERSÉES SE SONT ÉLEVÉES À 53,1 MILLIONS DE DOLLARS ET LES REMBOURSEMENTS DE DROITS, À 3,4 MILLIONS. LA CONTRIBUTION DES EMPLOYÉS ACTIFS A ÉTÉ DE 13,4 MILLIONS ET CELLE DE L'EMPLOYEUR, DE 45,2 MILLIONS. À CES SOMMES S'AJOUTENT LES REVENUS DE PLACEMENTS.

SERVICES AUX **CITOYENS**



SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

SERVICE DE L'INGÉNIERIE

SERVICE DE L'URBANISME

SERVICE DE PROTECTION DES CITOYENS

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

SERVICE DE LA VIE COMMUNAUTAIRE, DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS



SERVICE DE

L'ENVIRONNEMENT



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service de l'environnement est responsable de la production, du contrôle de la qualité et de la consommation de l'eau potable, du captage et du traitement des eaux usées, de la gestion des matières résiduelles ainsi que du contrôle des nuisances. De plus, il assure la qualité de l'eau, du sol et de l'air, tout en protégeant et en mettant en valeur les milieux naturels, les cours d'eau et les espaces verts. Il tâche en outre d'offrir un excellent service à la clientèle (citoyens et entreprises) pour tout ce qui concerne son champ d'activité. Il prône le partage des connaissances dans tous les domaines afin de soutenir les citoyens, les entreprises et la Ville en matière de développement durable.

Le service doit faire face à des enjeux environnementaux en évolution constante. Parmi les projets qui ont été mis de l'avant en 2012, on peut citer entre autres :

- La tenue d'audiences publiques sur le Plan de gestion des matières résiduelles 2012-2017 ;
- Le développement de la Stratégie lavalloise d'économie d'eau potable ;
- La poursuite des travaux majeurs de modernisation dans les usines de production d'eau potable ;
- La poursuite des études concernant les débordements d'eaux usées afin d'en optimiser le contrôle ;
- Le développement de protocoles d'entente avec les industries dans le cadre de l'application du règlement sur les rejets dans les réseaux d'égouts de la CMM ;
- L'acquisition de plusieurs milieux naturels d'intérêt ;
- L'implantation du nouveau programme d'entretien préventif EAM dans les stations. Cette base de données permet de traiter près de **9 200** équipements et **300** activités d'entretien.

Le service peut compter sur plus de 177 employés permanents et un budget de **67 millions** de dollars pour réaliser ses mandats multidisciplinaires, en lien direct avec la population.

DIVISION DE L'ADMINISTRATION ET DE L'INFORMATION

La Division de l'administration et de l'information a le mandat de coordonner la planification, l'organisation et la gestion des ressources humaines, financières, informatiques et matérielles, et de coordonner le volet de la communication du Service de l'environnement. Pour le réaliser, elle collabore avec les différents services de la Ville.

Plus précisément, elle participe à la dotation, au développement de la main-d'œuvre et du plan de relève ainsi qu'à l'application administrative de la Politique en santé et sécurité au travail. Elle voit également à la planification et au suivi du contrôle budgétaire de l'ensemble du service, incluant le suivi financier des contrats et des projets inscrits au programme triennal d'immobilisation. Elle coordonne les besoins informatiques du service (sauf pour les opérations des usines). Elle a aussi le mandat de promouvoir toute activité et tout programme reliés au domaine de l'environnement à travers le portail et la création d'outils promotionnels. De plus, elle assure la transmission des requêtes en provenance des citoyens. Finalement, la division est responsable de la gestion intégrée des documents et du traitement des demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Implantation du programme de la Ville quant à l'accueil et à l'intégration des nouveaux employés
- Développement d'une fiche d'accueil destinée aux nouveaux employés (projet-pilote pour les autres services)
- Gestion de plus de **200** comblements de postes, de **335** demandes de formation et de **443** demandes informatiques
- Sensibilisation de dizaines de milliers de citoyens aux divers enjeux environnementaux grâce aux multiples projets prévus à cet effet

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... la division a produit en 2012 **95** outils promotionnels?
- ... le portail compte **113** pages qui concernent l'environnement?
- ... le 311 a reçu **22 035** demandes d'information au sujet de l'environnement?
- ... **10 960** demandes d'intervention ont été acheminées au Service de l'environnement?

LES PAGES ENVIRONNEMENT
ONT ÉTÉ CONSULTÉES PLUS
DE **260 000 FOIS** EN 2012.

DIVISION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES ET DE LA SALUBRITÉ

Cette division est responsable de la gestion des matières résiduelles à l'échelle du territoire lavallois. Elle voit ainsi au bon déroulement de la collecte des ordures, des matières recyclables et des matières organiques. Elle est également responsable de la gestion des aires de réception de matériaux secs.

Ses autres champs d'intervention principaux sont les nuisances, la propreté et la salubrité, dont elle voit au contrôle sur l'ensemble du territoire.

6,4 TONNES DE MATIÈRES ORGANIQUES ONT ÉTÉ RAMASSÉES LORS DE 31 ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX ORGANISÉS PAR LA VILLE DE LAVAL

FAITS SAILLANTS EN 2012

- La quantité de matières recyclables collectées a augmenté de 3,5 % par rapport à 2011, pour un total de **37 978** tonnes de matières détournées de l'enfouissement.
- La quantité de déchets ramassés a diminué de 1,5 % par rapport à 2011, pour un total de **140 634** tonnes, malgré une augmentation de 1,7 % des unités d'habitation (175 523).
- Pour la collecte des matières recyclables, **3 642** nouveaux bacs ont été distribués sur le territoire lavallois, dont 2 299 dans les industries, commerces et institutions.
- Par rapport à 2011, **549** tonnes supplémentaires (+ 28,8 %) de feuilles mortes ont été collectées et valorisées. Elles ont été transportées chez huit agriculteurs lavallois et compostées sur place afin de produire un amendement à incorporer aux sols.
- Près de **200** requêtes ont été traitées concernant la salubrité, ce qui représente une nette augmentation par rapport aux années précédentes.
- Plus de **186** kilomètres de bordures de rues et près de **71 000** mètres carrés de terrains vacants ont été fauchés. Ces fauchages sont effectués trois fois par année, soit à la mi-juin, à la fin juillet et au début septembre, et sont coordonnés pour diminuer la présence d'herbe à poux.
- En 2012, **1 979** requêtes concernant des cas de nuisances ont été traitées par la division. Il s'agit d'une augmentation de 7 % par rapport à 2011. Plus de **7 000** inspections ont été effectuées relativement aux nuisances, une augmentation de 30 % en un an.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... plus de **796 000** mètres carrés de terrains gazonnés sont tondu quatre fois par année aux abords des autoroutes ?

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

DIVISION DU SOUTIEN TECHNIQUE EN EAU

La Division du soutien technique en eau s'occupe de l'application des règlements et de la surveillance en matière de rejets aux égouts, de qualité des sols, de neiges usées, de bandes riveraines, de puits et d'installations septiques. Elle intervient également à la suite de refoulements d'égouts et lors d'urgences environnementales.

La division joue un rôle de consultant interne auprès des autres services municipaux en matière de réglementation relative à son domaine d'expertise.

Travaillant de près avec les industries, commerces et institutions du territoire, elle est en charge de l'analyse des demandes d'attestation de conformité qui sont adressées à la Ville et de l'application du règlement de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) sur l'assainissement des eaux.

FAIT SAILLANT EN 2012

- Le règlement 2008-47 de la CMM sur l'assainissement des eaux a été mis en application le 1^{er} janvier 2012. Près de 200 entreprises et tous les cabinets dentaires ont été sensibilisés à cette nouvelle réglementation.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... au total, **3 046** propriétés possèdent une installation septique sur le territoire de Laval? Parmi celles-ci, **512** sont alimentées en eau potable par des puits distincts. La Division du soutien technique en eau émet les permis de construction pour ces installations et est chargée du suivi et de l'application des règlements qui les encadrent.
- ... dans le cadre de ses opérations, la division est appelée à intervenir dans certaines situations d'urgence : déversements de matières dangereuses, incendies, accidents routiers, etc.? Son rôle consiste à offrir une assistance aux services d'urgence et à s'assurer que les interventions adéquates sont effectuées afin de protéger l'environnement.

LA DIVISION DU SOUTIEN TECHNIQUE EN EAU EXPLOITE ET MAINTIEN **14 STATIONS DE MESURE** SITUÉES EN PÉRIPHÉRIE DE L'ÎLE JÉSUS. CES DERNIÈRES TRANSMETTENT EN CONTINU DES DONNÉES RELATIVES AU NIVEAU D'EAU DES RIVIÈRES DES PRAIRIES ET DES MILLE ÎLES. CES DONNÉES SERVENT ENTRE AUTRES À LA PRÉVISION DES CRUES, DES EMBÂCLES ET DES INONDATIONS.

DIVISION DU SOUTIEN OPÉRATIONNEL EN EAU

La Division du soutien opérationnel en eau a pour mandat de soutenir en tout temps l'ensemble des opérations de production d'eau potable et d'assainissement des eaux usées. Elle regroupe le centre de gestion, le laboratoire accrédité et les équipes d'électriciens et de techniciens en instrumentation et contrôle. Elle assume un rôle important dans l'implantation des nouvelles technologies en contrôle dans les stations d'eau potable, d'eaux usées, de chloration et de pompage. Cette division participe aussi activement aux mesures préventives en matière de santé et sécurité du travail.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Réalisation par le laboratoire accrédité de **17 837** analyses diverses et expertises sur des échantillons d'eau potable provenant directement des stations de production ou du réseau de distribution, afin de contrôler la qualité de l'eau potable pour la population lavalloise
- Traitement de **1 445** bons de travail par les équipes d'électriciens et de techniciens en instrumentation, et maintien du bon fonctionnement des systèmes électriques et de contrôle des stations d'eau potable, d'eaux usées, de chloration et de pompage
- Traitement par le centre de gestion, à titre de premier répondant, de **430** demandes d'intervention prioritaires ou urgentes à l'extérieur des heures normales de travail (soir, nuit et fin de semaine)
- Implication majeure de la division dans les dossiers de santé et sécurité du travail. Cette contribution a permis en 2012 de réduire de **45 %** le nombre d'accidents de travail avec perte de temps et de **73 %** le nombre de jours de travail perdus en raison d'accidents de travail.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... en 2012, la Division du soutien opérationnel en eau a procédé à l'implantation du nouveau programme d'entretien préventif EAM dans les stations? À ce jour, on compte dans la base de données près de 9 200 équipements et 300 activités d'entretien.
- ... le centre de gestion a effectué 205 inspections relatives à la santé et à la sécurité (pour un taux de réalisation de 100 %) et a coordonné 392 commandes et réceptions de produits chimiques dans les stations d'eau potable?

DANS LE CADRE DU PROGRAMME D'EXCELLENCE EN EAU POTABLE DE RÉSEAU ENVIRONNEMENT, LES STATIONS DE PRODUCTION D'EAU POTABLE DE PONT-VIAU ET DE SAINTE-ROSE ONT REÇU **LA PLUS HAUTE DISTINCTION, SOIT L'ATTESTATION 5 ÉTOILES.**

DIVISION DE L'EAU POTABLE

La Division de l'eau potable est responsable de l'opération des trois stations de production d'eau potable, du contrôle de la qualité de l'eau distribuée, des compteurs d'eau implantés dans les commerces et des programmes de recherche de fuites.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- La distribution d'eau potable des trois stations s'est élevée à un peu plus de **80 000 000** mètres cubes, pour un débit moyen de 220 100 mètres cubes/jour.
- Les travaux de réfection des trois stations d'eau potable totaliseront un investissement de **175 millions** de dollars d'ici 2015. À ce jour, près de la moitié des travaux a été complétée. À Chomedey et à Pont-Viau, une nouvelle annexe est actuellement en construction, où logeront les décanteurs.
- La sévère canicule de juillet a eu des impacts majeurs sur la consommation d'eau. Du 12 au 15 juillet, la production des stations a été poussée à sa capacité maximale. Pendant cette période, l'excellente collaboration des citoyens a mené à une réduction importante de la consommation d'eau sur le territoire.
- Laval a adopté la Stratégie lavalloise d'économie d'eau potable, dont les objectifs sont :
 - Réduire d'au moins 20 % la production moyenne d'eau par personne pour l'ensemble du Québec, pour atteindre la moyenne canadienne de 2001 ;
 - Réduire les pertes d'eau par fuites à au plus 20 % du volume total d'eau produite.
- Une étude portant sur la sectorisation du réseau d'aqueduc a été lancée avec la participation de la Chaire Industrielle CRSNG en eau potable de l'École Polytechnique de Montréal.

DIVISION DE L'ASSAINISSEMENT DES EAUX USÉES

La Division de l'assainissement des eaux usées est responsable de l'opération des 3 stations d'épuration et des 74 postes de pompage répartis sur le territoire lavallois. Elle veille à l'acheminement des eaux usées vers les stations de traitement tout en s'assurant de diminuer les risques de déversements dans les cours d'eau.

Son rôle est essentiel dans la protection des cours d'eau et dans la récupération de l'usage des rivières par les citoyens.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Les trois stations d'assainissement ont traité **118 223 992** mètres cubes d'eaux usées en 2012, ce qui représente une moyenne de 323 901 mètres cubes/jour.
- La gestion de l'opération de la station La Pinière a été intégrée au mandat de la Division de l'assainissement des eaux usées.
- Le système de ventilation et de contrôle des odeurs de la station Auteuil a été amélioré.
- Une collaboration étroite avec la Division des plans directeurs du Service de l'ingénierie a été mise en place afin de soutenir cette dernière dans la réalisation de son mandat, notamment par l'apport d'informations terrain et par la réalisation de campagnes de mesures.
- En 2012, **1 510 113** mètres cubes d'eaux de captage ont été pompés, comparativement à 4 286 310 mètres cubes en 2011. Cette diminution de 65 % entraîne une nette réduction des eaux usées rejetées dans l'environnement, qui résulte de l'entretien préventif et des conditions météorologiques.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... chaque année, durant la saison estivale, la Division de l'assainissement des eaux procède à l'analyse bactériologique de l'eau en bordure de la rivière des Prairies et de la rivière des Mille Îles ? En tout, **576** analyses sont effectuées chaque été sur 32 points d'échantillonnage. Les résultats obtenus sont publiés sur le portail de la Ville.

GROUPE ACTION ENVIRONNEMENT

Le Groupe Action Environnement joue un rôle de moteur de changement des comportements au sein de la population lavalloise. Il réalise des activités communautaires majeures, établit des partenariats, participe activement à la conservation des milieux naturels et sensibilise les citoyens lavallois à la protection de l'environnement.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Des dizaines de milliers de citoyens ont été sensibilisés aux divers enjeux environnementaux grâce aux projets et aux activités d'Action Environnement.
- Une quatrième subvention verte a été créée : 100 dollars de remise à l'achat de 24 couches lavables. En 2012, 71 familles ont profité de cette nouvelle subvention.
- Au total, près de 200 000 dollars ont été remis aux citoyens pour les quatre programmes de subventions vertes (remplacement d'une toilette standard par une toilette à faible débit, achat d'un composteur domestique, achat d'un baril récupérateur d'eau de pluie et achat de couches lavables).
- En collaboration avec la Division de l'eau potable, le Groupe Action Environnement a procédé au développement de la Stratégie lavalloise d'économie d'eau potable.
- Le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs (MDDEFP) a officiellement créé l'habitat floristique de la Rivière-des-Mille-Îles, dans le but de protéger deux espèces floristiques désignées comme étant menacées au Québec : la carmantine d'Amérique et la lézardelle penchée. Cet habitat correspond à deux segments de la rivière des Mille Îles : la première section est située entre l'île aux Vaches et l'île Saint-Pierre, et la seconde s'étend de la berge Léonard-Éthier jusqu'à la pointe de l'île de Laval, au parc Olivier-Charbonneau.
- Le groupe a procédé à l'implantation de 48 contenants Duo (un bac de récupération accompagné d'une poubelle) en bordure des rues dans le secteur Centre.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le Grand Ramassage du printemps en était en 2012 à sa 20^e édition ? Depuis la création de cette activité, plus de **1 100** tonnes de déchets ont été ramassées.
- ... Action Environnement organise deux journées de collecte des résidus domestiques dangereux (RDD) annuellement, en mai et en septembre ? Chaque année, plus de **110** tonnes de RDD sont ainsi collectées. La Ville de Laval encourage les citoyens à profiter des programmes de récupération mis en place par les entreprises privées puisqu'ils sont gratuits et offerts à l'année.
- ... Action Environnement organise chaque année deux foires environnementales, l'une en mai et l'autre en septembre ? Ces foires touchent diverses thématiques environnementales et regroupent des organismes qui œuvrent dans ces domaines.
- ... l'équipe d'inspecteurs à vélos électriques d'Action Environnement sera de retour en 2013 ? Cette équipe s'assure du respect du règlement concernant l'arrosage des pelouses, une action en lien avec la Stratégie québécoise d'économie d'eau potable.

SERVICE DE L'INGÉNIERIE



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service de l'ingénierie assure la planification, la conception, la construction et les réhabilitations majeures des infrastructures municipales : égouts, aqueduc, infrastructures d'utilité publique, routes, pistes cyclables, éclairage, signalisation, parcs, centres communautaires, plateaux sportifs, usines de filtration et d'épuration, arénas, bibliothèques et autres bâtiments municipaux. Il s'occupe aussi de l'architecture du paysage urbain et de la planification des plantations d'arbres. Il doit en outre :

- Planifier les infrastructures municipales ;
- S'assurer que les infrastructures répondent aux besoins grandissants de la population ;
- Émettre les permis de raccordement ;
- Assurer le suivi des programmes de subventions gouvernementales pour la réhabilitation des infrastructures ;
- Coordonner le programme annuel de développement des espaces verts et de plantation des arbres.

Le budget annuel du Service de l'ingénierie est de **9 millions** de dollars.

Le service compte **91 employés** : 3 à la direction, 13 cadres, 22 professionnels et 53 employés de bureau.

FAITS SAILLANTS EN 2012

DIRECTION

- Lettres et notes de service : 510
- Communications au comité exécutif : 217
- Tableaux : 50
- Cahiers des charges pour soumissions : 18
- Documents divers : 175
- Avis et directives aux consultants : 9

SERVICES PROFESSIONNELS SOUS LA GESTION DU SERVICE

Soumissions publiques	80
Soumissions sur invitation	30
Soumissions forfaitaires	118

VALEUR DES TRAVAUX SOUS LA GESTION DU SERVICE		MONTANT TOTAL
Soumissions publiques	109	159 112 996 \$
Soumissions sur invitation	8	190 751 \$
Travaux en régie	23	286 795 \$
Montant total des travaux :		159 590 542 \$

DIVISION DES RELATIONS AVEC LE MILIEU

Cette division est responsable des relations avec les citoyens lors de la planification et de la réalisation de travaux et d'ajouts d'infrastructures dans les emprises de rues existantes. Elle est aussi responsable de la coordination avec les compagnies d'utilité publique.

Elle mène des consultations dans le cadre de projets d'implantation de nouvelles zones de stationnement réservé aux résidents sur rues (SRRR) et de construction de nouvelles infrastructures.

Elle veille également au maintien de la liste de référence des chantiers actifs, utilisée par le Service des travaux publics, le Service de la vie communautaire, de la culture et des communications et le Service du greffe. Cette liste permet de diminuer le temps de réponse lorsque des interventions sont requises.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Transfert de **2 032** appels téléphoniques directement du 311, une augmentation de 57% par rapport à 2011
- Réalisation de **2 592** suivis de messages téléphoniques dans le système 4D
- Distribution de 160 avis de chantier à **8 375** portes
- Envoi de **542** consentements aux compagnies d'utilité publique
- Implication dans les travaux de coordination du Centre d'expertise et de recherche en infrastructures urbaines (CERIU)
- Mise en place d'un nouveau règlement relativement aux interventions sur la propriété de la Ville par les entreprises de télécommunication et de distribution d'énergie aux fins de récupération des coûts causaux

DIVISION DES PERMIS

Cette division assure la coordination des projets de développement privés réalisés en projets intégrés, qu'ils soient résidentiels, commerciaux ou industriels. Elle est également responsable de l'analyse des demandes et des plans en vue de l'émission de permis de raccordement aux réseaux d'égouts et d'aqueduc, de la vente des documents de soumission de projets sous maîtrise d'œuvre privée (MOP) et du déplacement des équipements publics.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Demandes de permis ouvertes en 2012 : **1 000**
- Permis émis en 2012 : **1 086**
- Réponses aux citoyens – comptoir : **800**
- Réponses aux citoyens – téléphone : **1 500** (estimation)
- Condition de desserte : **150**
- Coordination de permis d'obstruction de la voie publique : **157**
- Inspections de raccordement : **1 200**
- Vente des documents de soumission, projets MOP : **25**
- Ouverture des MOP (niveau de plancher, modèle de permis) : environ **25**
- Vérification des besoins en entrée de service : **30**
- Coordination avec ingénieurs-conseils des entrées de service hors règlement : environ **10**
- Facturation d'entrées de service hors règlement : **20**
- Préparation des documents d'appel d'offres pour les nouveaux projets intégrés : **5**
- Préparation de projets de haute densité, autant à la phase de condition de desserte qu'à celle de l'émission des permis de raccordement
- Coordination de projets entre les différents services de la Ville (Urbanisme, Circulation, Plans directeurs, Travaux publics)

DIVISION DE LA GESTION ET DE LA RÉHABILITATION DES INFRASTRUCTURES

Cette division assure la saine gestion des infrastructures de la Ville de Laval par un inventaire des infrastructures (égouts et aqueduc), la collecte de données sur l'état de la chaussée, du système d'égouts et du système d'aqueduc, ainsi que la réalisation de programmes de réhabilitation de ces infrastructures.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- L'inventaire et la mise à jour des informations dans la géomatique se sont poursuivis en 2012, grâce à la révision du plan d'intervention et aux informations transmises par les autres services.
- En ce qui concerne la connaissance des réseaux, 5 projets d'inspection télévisée ont été complétés, pour un total de **56,5** kilomètres inspectés dans le réseau d'égouts (pluviaux, sanitaires ou combinés) avec une caméra à téléobjectif de 400 regards.
- Au chapitre de la réhabilitation des infrastructures, les plans et devis ont été approuvés pour 10 projets, totalisant **66,1** millions de dollars de travaux avant taxes.
- Dans le cadre du Programme pour le renouvellement des conduites (PRECO) et du programme de taxe d'accise, la division a coordonné la préparation de formulaires et les demandes de subventions, et a assuré la coordination avec le MAMROT ainsi que la reddition de comptes.
- La division a participé aux activités du CERIU touchant le développement d'expertise sur les chaussées et les infrastructures souterraines, la révision du guide d'élaboration d'un plan d'intervention, et les études d'évaluation de la vulnérabilité et des risques aux infrastructures par la révision du plan d'intervention.

DIVISION DE LA GESTION DES RESSOURCES

Cette division a pour mandat d'assurer la planification, l'organisation et la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informatiques du Service de l'ingénierie. Pour le réaliser, elle collabore avec les différents services de la Ville. Elle est responsable de la dotation, du développement de la main-d'œuvre et de la gestion de la rémunération. De plus, elle voit à la planification, au suivi et au contrôle budgétaire de l'ensemble du service, incluant les honoraires professionnels. À cela s'ajoutent la planification, la coordination et le contrôle des activités relatives à la géomatique ainsi qu'aux systèmes d'information.

Le budget courant totalise environ **10 millions** de dollars.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Mise en place de la consultation des dossiers Profil (4D) dans ArcGIS
- Intégration dans ArcGIS des photographies GPS prises par les inspecteurs
- Développement d'un outil de symbologie normalisée dans ArcGIS
- Implantation de terminaux véhiculaires à la Division des permis
- Mise en place d'un outil permettant de valider les données d'auscultation avant leur intégration en géomatique
- Ajustement et correction des données géomatiques sur les réseaux d'égouts et d'aqueduc
- Ajout d'un outil permettant l'intégration automatique des relevés d'arpentage dans ArcGIS

SERVICE DE L'INGÉNIERIE

DIVISION DES PLANS DIRECTEURS

La Division des plans directeurs s'occupe de l'élaboration et de la mise à jour des plans de développement des réseaux d'aqueduc et d'égouts, incluant leur représentation par modélisation hydraulique. Elle est notamment responsable des études préalables à la production des plans et devis, mais également de l'analyse du comportement des réseaux existants et de la conception préliminaire des réseaux futurs.

NOUVELLES ÉTUDES DE PLANS DIRECTEURS LANCÉES EN 2012 :

La division a conçu les futures réalisations suivantes :

- Modélisation des égouts pour les secteurs suivants : Fabreville, Auteuil, Sainte-Dorothée, Renaud et Val-des-Brises.

ÉQUIPE DES ÉTUDES ET DE L'ASSAINISSEMENT

Cette équipe assure la planification et la coordination des projets de construction, de rénovation et de réfection des ouvrages spéciaux touchant le domaine de l'eau, à toutes les étapes : planification, études, préparation des plans, réalisation et mise en service des ouvrages.

- Eau potable :
 - Stations d'eau potable Chomedey, Pont-Viau et Sainte-Rose ;
 - Stations de chloration ;
 - Ouvrages de mesure de débit ou de pression ;
 - Ouvrages connexes.
- Eaux usées :
 - Stations d'épuration La Pinière, Fabreville et Auteuil ;
 - Stations de pompage ;
 - Ouvrages d'interception majeurs (Marigot, La Pinière, Centre) ;
 - Ouvrages de régulation et de contrôle de surverses, incluant la rétention.

DIVISION DES SERVICES MUNICIPAUX

Cette division agit à titre d'expert technique auprès des autorités municipales et de la clientèle pour le développement des infrastructures municipales. Elle présente des recommandations aux autorités de la Ville en ce qui concerne les demandes des services municipaux et les requêtes des citoyens. Dans le cadre du développement de la ville, cette division voit également à la conception des plans et devis de services municipaux.

FAITS SAILLANTS EN 2012

Près de 20 nouveaux projets ont été approuvés, notamment :

- L'urbanisation du boulevard Saint-Elzéar ;
- Le prolongement du boulevard René-Làennec au nord de l'avenue des Lacasse ;
- L'urbanisation du boulevard Daniel-Johnson (entre les boulevards Saint-Martin et du Souvenir) ;
- Le développement de diverses rues résidentielles sur le territoire lavallois.

DIVISION DE LA RÉALISATION DE PROJETS

Cette division assure la gestion des travaux de construction et de réfection, et coordonne leur réalisation ainsi que la mise en service des ouvrages suivants : feux de circulation, éclairage public, égouts, aqueduc, équipements urbains, usines d'eau potable et d'eaux usées, voies publiques et espaces verts. De plus, elle est en charge de différents suivis, dont celui des demandes de fermeture de réseaux et des voies de circulation.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Réhabilitation sur les boulevards Sainte-Rose et Samson, et sur le chemin du Bord-de-l'Eau ;
- Prolongement des avenues des Tilleuls et des Trembles, et de la rue des Martinets ;
- Remplacement du tablier du pont Paton 2 ;
- Consolidation de l'assise de la pile du pont du chemin des Trilles.

DIVISION DES PARCS ET DES PLACES PUBLIQUES

Cette division étudie les besoins de la Ville, les conceptualise et réalise les travaux en ce qui concerne l'aménagement paysager des parcs, berges, sites et places publiques ainsi que des réseaux de voies urbaines et de pistes cyclables.

Ces études entraînent la tenue de consultations, l'élaboration de programmes d'aménagement, la préparation de plans, d'estimations et de devis, le contrôle qualitatif et quantitatif des travaux, et la mise à jour de l'inventaire des installations et composantes de ces espaces publics.

Mandats internes :

- Aménagement de la Maison des soins palliatifs ;
- Réalisation du programme de plantation sur les boulevards et les sites ;
- Réduction des îlots de chaleur par des interventions paysagères sur le boulevard Curé-Labelle entre l'autoroute 440 et le boulevard des Oiseaux, phase 1 ; et sur le boulevard Notre-Dame entre l'autoroute 13 et le boulevard Curé-Labelle ;
- Travaux d'aménagement d'un parc sur la rue de la Rousserolle ;
- Travaux d'aménagement de la place Maréchal ;
- Travaux d'aménagement de clôtures décoratives aux parcs de Lausanne et Desmarteau ;
- Ajout d'un terrain de pétanque et de mobilier urbain au parc des Saules.

Suivi des mandats externes :

- Aménagement d'un réseau vert et d'un parc dans le quartier délimité par le boulevard Saint-Martin Ouest, la 100^e Avenue, le boulevard du Souvenir et l'autoroute 13 (suite de 2011) ;
- Rénovation d'équipements de jeu pour enfants et ajout d'un abri pour le terrain de pétanque au parc Saint-Claude ;

- Travaux d'aménagement d'une aire de jeu pour enfants au parc Louis-Jolliet et à la place Sainte-Claire ;
- Aménagement d'une aire de rassemblement au parc Giovanni-Caboto (suite de 2011) ;
- Travaux d'aménagement de parcs canins au parc-école Horizon-Jeunesse, au parc Berthiaume-du Tremblay et sur la rue Lisane ;
- Rénovation et mise aux normes des aires de jeu pour enfants aux parcs Adélarde-Poirier, des Cèdres, René-Patenaude, Wilfrid-Pelletier, Jarry et Pépin, ainsi qu'au parc-école Raymond ;
- Travaux d'aménagement d'une piste cyclable entre le Centre de la nature et le pénitencier Saint-Vincent-de-Paul, et validation des plans et devis de la piste cyclable entre la rue Collin et le collège Laval ;
- Travaux d'aménagement de circuits de conditionnement physique en plein air aux parcs Pie-X et Saint-Norbert et à la berge des Baigneurs, secteur de la Roseraie ;
- Amélioration du cadre de vie et réduction des îlots de chaleur par des interventions paysagères sur le boulevard Notre-Dame entre l'autoroute 13 et le boulevard Chomedey, ainsi que sur le boulevard Samson entre l'autoroute 13 et le boulevard Curé-Labelle, phase 2 (surveillance des travaux) ;
- Élaboration d'un plan-concept pour l'amélioration du cadre de vie et la réduction des îlots de chaleur par des interventions paysagères sur le boulevard Lévesque entre le boulevard de la Concorde et l'église Saint-Vincent-de-Paul (suite de 2011) ;
- Travaux d'inspection et bilan des équipements et aires de jeu dans les parcs, berges et haltes sur le territoire lavallois en vue de leur mise aux normes ;
- Étude de requalification paysagère de la berge des Baigneurs ;
- Aggrandissement du dépôt de neiges usées Dagenais (suite de 2011).

DIVISION DES ÉDIFICES PUBLICS

Cette division assure le rôle d'expert-conseil en matière de conception et de réalisation de travaux de construction ou de rénovation d'édifices municipaux. Elle prépare diverses études et estimations afin de répondre aux demandes de la direction générale ainsi que des services municipaux. Cela comprend les aménagements de bureaux, les installations aquatiques, les chalets de parcs, les stationnements publics et les installations d'éclairage extérieur dans les lieux publics.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Réalisation à l'interne des mandats suivants à titre de maître d'œuvre (préparation de plans et devis) :
 - Travaux de rénovation au centre communautaire Bigras (étude préliminaire)
 - Travaux de rénovation à la caserne 6
 - Travaux de réfection à la cour municipale (étude préliminaire)
 - Remplacement de membranes de toiture dans divers édifices municipaux (étude préliminaire)
 - Travaux de rénovation au chalet du parc Saint-Norbert (étude préliminaire)
 - Aménagement d'aires de jeux d'eau dans divers parcs (étude préliminaire)
 - Travaux de rénovation majeure à la piscine Saint-Vincent et aménagement d'une aire de jeux d'eau (étude préliminaire)
 - Construction de la caserne 10 à Saint-François (étude préliminaire)
 - Construction d'un chalet sportif au parc de Lausanne (étude préliminaire)
- Surveillance des travaux suivants en tant que maître d'œuvre :
 - Travaux de réaménagement à la Maison de l'industrie, du commerce et de l'agriculture
 - Modifications au système de sécurité du 1, place du Souvenir
 - Installation de feux verts et rouges aux portes de garage de la caserne 9
- Préparation de la documentation pour divers dossiers d'appel d'offres de services professionnels, par exemple :
 - Service professionnels d'ingénieurs-conseil. Aménagement d'aires de jeux d'eau aux parcs Saint-Édouard, des Trembles, de la Renaissance et des Saules
 - Travaux de rénovation majeure aux arénas Yvon-Chartrand, Samson et Saint-François
- Coordination et suivi lors des travaux suivants, sous la responsabilité de firmes externes :
 - Travaux de rénovation à la Maison des arts, phase 3
 - Travaux de réfection de la serre au Centre de la nature
 - Travaux d'agrandissement et de réaménagement du chalet Montmorency
 - Travaux de rénovation majeure au centre communautaire Ex-école Argenteuil
 - Travaux d'agrandissement et de réaménagement du chalet du parc du Moulin
 - Travaux d'aménagement d'une aire de jeux d'eau au parc des Coccinelles

DIVISION DE LA CIRCULATION ET DU TRANSPORT

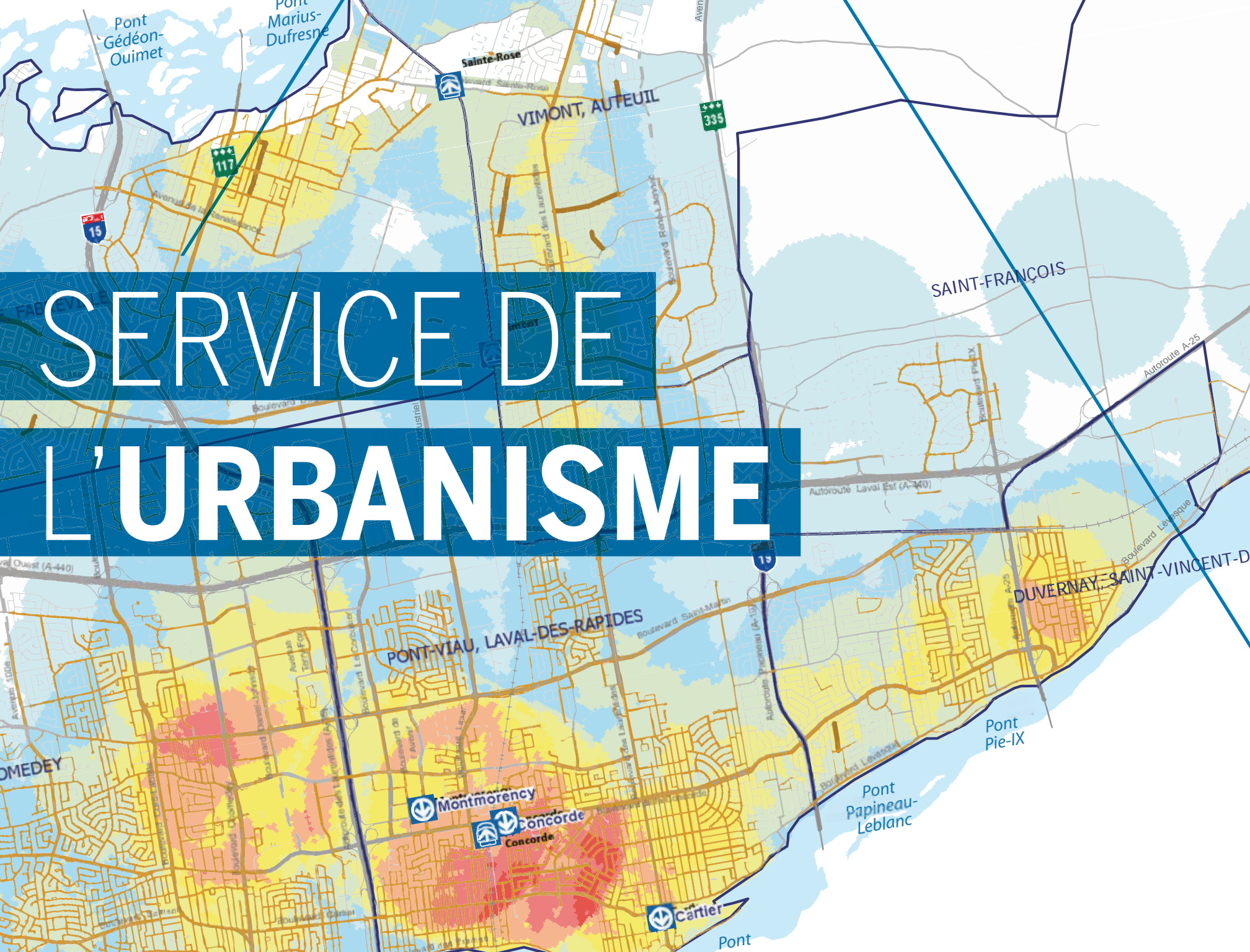
Cette division planifie les besoins à court, moyen et long terme en ce qui concerne les déplacements des personnes et des marchandises sur le réseau routier, par tous les modes de transport et de façon sécuritaire. Elle est responsable de la planification des infrastructures de transport, des systèmes de contrôle des signaux lumineux, de la signalisation, de la conception géométrique routière et du maillage du réseau routier.

De plus, elle a la responsabilité de la planification et de la réhabilitation des ouvrages d'art. Elle doit aussi veiller à la gestion des permis d'obstruction de la voie publique pour les travaux ou les événements spéciaux de façon à minimiser les impacts de la circulation sur le réseau routier.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- **Structure :**
 - Reconstruction du viaduc Cartier au-dessus de l'emprise du Canadien Pacifique et des avenues du Pacifique et Léo-Lacombe, et aménagement du boulevard Cartier et de l'avenue du Crochet
 - Réhabilitation du pont de l'île Bigras et de l'île Verte
 - Travaux de réalisation d'une mesure d'atténuation du bruit le long de l'autoroute 440, entre la rue de Lublin et l'autoroute 19
 - Mise en place du projet d'échangeur Val-des-Brises
- **Liens cyclables :**
 - Réalisation d'une voie cyclable sur la montée Masson, entre le boulevard des Mille-Îles et l'avenue Marcel-Villeneuve
 - Implantation d'une piste multifonctionnelle pour le transport actif et pour les véhicules d'urgence, reliant le secteur de la marina Venise (rue Saint-Paul) et l'avenue des Terrasses
 - Gestion du programme de la mobilité active
 - Corridor récréotouristique, cyclable et pédestre du sentier cyclable d'Oka à Mont-Saint-Hilaire de la Communauté métropolitaine de Montréal

- **Feux de circulation :**
 - Modification et implantation de feux de circulation à divers endroits sur le territoire de Laval
 - Synchronisation des feux de circulation et implantation de mesures préférentielles pour le transport en commun sur différents axes routiers, notamment sur Curé-Labelle
- **Gabarits, aménagements géométriques et études de circulation :**
 - Gabarits des boulevards Arthur-Sauvé et René-Lànnec, du chemin du Bord-de-l'Eau (entre la rue Cléophas-Charbonneau et l'autoroute Chomedey) et de l'intersection Souvenir/Daniel-Johnson
 - Étude et analyse des PPU Sainte-Rose et Concorde
 - Étude et analyse du design urbain de l'Espace Montmorency
 - Projet Cité Lumière-Éco-Cité Saint-Elzéar
 - Élargissement du boulevard Dagenais
 - Réaménagement géométrique de l'avenue Yvon-Berger et de la rue Corbin
 - Sécurité routière : configuration des voies de circulation et de stationnement sur la rue Lucien-Paiement, près de la station de métro Montmorency, et proposition de sens unique sur Jacques-Tétreault
 - Aménagement d'une aire de stationnement en face du Mont-Laval pour les autobus de la Société de transport de Laval (intersection Saint-Martin/Carole)
- **Signalisation et vitesse :**
 - Déplacement de systèmes d'affichage de vitesse sur lampadaire avec alimentation solaire et à batterie
 - Établissement d'un plan directeur des limites de vitesse sur le territoire



SERVICE DE L'URBANISME

MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service de l'urbanisme assure le développement harmonieux du territoire en veillant à l'application des règlements d'urbanisme et en encadrant l'émission de permis de construction, de rénovation et de lotissement (cadastre). Il administre divers programmes de la municipalité, notamment en matière de revitalisation urbaine et d'aide financière aux ménages qui achètent une première maison ou effectuent des rénovations. Il est aussi responsable de la toponymie des sites, des immeubles et des équipements municipaux (appellation d'un immeuble, d'une rue, d'un parc, etc.). Il rédige des outils réglementaires municipaux de planification et de gestion du territoire, veille à la mise en œuvre et à la révision du schéma d'aménagement de la municipalité régionale de comté (MRC) et se conforme aux orientations de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) prescrites au Plan métropolitain d'aménagement et de développement (PMAD).

Afin de réaliser sa mission, le service doit posséder une connaissance approfondie du territoire. Ce dernier est caractérisé par une population grandissante et diversifiée, des infrastructures majeures de transport à optimiser, des éléments naturels à conserver, un patrimoine bâti à protéger et à mettre en valeur, des activités industrielles et une offre commerciale à consolider, un territoire agricole à valoriser, etc. Les enjeux sont nombreux et substantiels, il est donc primordial de les considérer pour atteindre un développement harmonieux, répondant aux besoins de la collectivité.

À cause de son vaste territoire et de ses caractéristiques favorables au développement immobilier, la ville de Laval est constamment en évolution. Le Service de l'urbanisme assure un contrôle efficace de ce développement par sa présence lors des travaux de construction et d'aménagement qui façonnent la ville. Il veille également à la sécurité des piscines résidentielles ainsi qu'à la salubrité, au bien-être et à la sécurité dans les services privés de garde pour enfants et dans les services privés d'hébergement pour adultes.

Outre les dossiers d'urbanisme, les requêtes d'inspection, les permis et les certificats, le service traite quotidiennement plus d'une centaine de demandes d'information afin d'assister les citoyens dans la préparation de leurs projets. À l'ère des technologies et des communications, le service à la clientèle représente une part importante des activités du Service de l'urbanisme.

Le budget du service est de **8 188 968** dollars.

Il compte **81 employés** permanents.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Depuis le dévoilement de la Politique de l'urbanisme durable, le 26 mai 2011, la Ville prévoit le développement de son territoire de sorte à voir apparaître dans le paysage urbain des projets multifonctionnels, compacts et conviviaux favorisant l'utilisation des modes de transport alternatifs.
- La démarche *ÉvoluCité* continue de rayonner grâce à la présence du kiosque d'information *ÉvoluCité* à plusieurs événements lavallois :
 - Salon Rénovation et maison neuve ;
 - Symposium scientifique au Campus de Laval de l'Université de Montréal ;
 - Midi-causerie de la Chambre de commerce et d'industrie de Laval ;
 - Foire environnementale au Centre Laval.

DIVISION DE LA PLANIFICATION ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

La Division de la planification et de l'aménagement du territoire a pour mission principale d'encadrer le développement et d'assurer la mise en valeur du territoire lavallois dans une perspective d'urbanisme durable. Pour ce faire, elle planifie le développement et le redéveloppement de certains secteurs jugés prioritaires, en plus de réaliser des études et des analyses urbaines permettant d'organiser le développement conformément aux enjeux ainsi qu'aux préoccupations et aux besoins des résidents actuels et futurs. La division est aussi responsable de l'application et de la mise à jour des règlements d'urbanisme : elle veille à ce qu'ils soient appliqués équitablement et conformément à la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme. En parallèle, la division conseille, informe et assiste les citoyens et les professionnels dans leurs projets en ce qui concerne les règlements d'urbanisme.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Suivi et mise en œuvre des programmes particuliers d'urbanisme (PPU) adoptés sur le territoire lavallois :
 - Secteur du métro de la Concorde
 - Secteur du métro Cartier
 - Secteur des corridors d'accès au métro Cartier
 - Quartier de l'Agora
 - Chomedey
- Planification détaillée de certains secteurs-clés :
 - Élaboration du PPU du quartier de la gare Sainte-Rose
 - Planification de l'Espace Montmorency et du Trait-Carré
 - Étude sur le design urbain de la rue Jacques-Tétreault (mise en place d'un comité de design urbain)
 - Étude de design du secteur du métro Cartier
- Actualisation des règlements d'urbanisme sous la responsabilité de la division :
 - Adoption du PIIA pour le contrôle architectural de certains grands ensembles institutionnels
 - Actualisation de la réglementation applicable autour des stations de métro (allègement relatif aux stationnements)

AFIN D'ASSURER LE RESPECT DES EXIGENCES PLUS STRICTES SUR L'ACCÈS AUX PISCINES RÉSIDEN-
TIELLES, LE SERVICE DE L'URBANISME A PROCÉDÉ À PLUS DE **700 INSPECTIONS DE TERRAINS**
SUR LESQUELS UNE NOUVELLE PISCINE A ÉTÉ IMPLANTÉE.

- Réalisation ou poursuite d'études, d'analyses et de projets de design urbain, dans une perspective d'urbanisme durable :
 - Dans les secteurs centraux :
 - Caractérisation du secteur du TOD de la gare Vimont
 - Étude pour le réaménagement du boulevard Dagenais Ouest
 - Étude de programmes d'aide aux industries
 - Coordination de la mise en valeur des travaux d'infrastructures de l'Espace de la Concorde
 - Études de redéveloppement de sites (par exemple, redéveloppement de terrains industriels à des fins résidentielles)
 - Révision des normes applicables dans les sites TOD identifiés dans le Plan métropolitain d'aménagement et de développement (PMAD)
 - À l'extérieur des quartiers centraux :
 - Révision et actualisation des règlements d'urbanisme
 - Soutien à la recherche de sites pour les écoles, les garderies, etc.
 - Soutien à l'Office municipal d'habitation de Laval (OMHL) et à la Corporation d'habitation Laval
 - Élaboration et application de programmes d'aide en habitation, et contribution à ces programmes : AccèsLogis Québec, Programme d'adaptation de domicile (PAD), Programme de revitalisation Québec (PRQ), Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA), Programme municipal d'accession à la propriété (PAP)
 - Collaboration à des dossiers concernant le transport alternatif :
 - Soutien technique et analyse dans le cadre de l'étude de prolongement du métro
 - Rédaction du Plan de mobilité active en partenariat avec le Service de l'ingénierie
 - Collaboration à des dossiers visant la protection et la mise en valeur du territoire agricole :
 - Soutien à la corporation AGRIL (expertise dans le remembrement des lots à des fins agricoles dans la zone agricole)
 - Application de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme pour la protection et la mise en valeur du territoire agricole
- SAVIEZ-VOUS QUE...
- ... la Division de la planification et de l'aménagement du territoire a traité ou émis :
 - 26 approbations de projets résidentiels privés (terrain partagé) ;
 - 71 dossiers d'étude sur le développement et l'aménagement du territoire ;
 - 37 certificats de conformité aux règlements d'urbanisme ;
 - 36 dossiers de toponymie (appellation de rues et de places publiques) ;
 - 127 recommandations concernant la vente, l'achat ou l'échange de terrains ;
 - 107 demandes de dérogation mineure (traitées par le Comité consultatif d'urbanisme, ou CCU) ;
 - 83 demandes de changement de zonage ;
 - 21 demandes à la Commission de protection du territoire agricole du Québec (CPTAQ) ?

SERVICE DE L'URBANISME

DIVISION DE L'INFORMATION, DES PERMIS ET DE L'INSPECTION

La Division de l'information, des permis et de l'inspection comprend deux sections : la Section de l'information et des permis, et la Section de l'inspection. La Section de l'information et des permis joue un rôle de première ligne auprès de la clientèle afin que celle-ci conçoive des plans conformes à la réglementation et respecte les usages autorisés dans les différentes zones du plan de zonage. Elle assure la gestion et le traitement des demandes d'information, qui sont reçues, d'une part, au comptoir du Service de l'urbanisme et, d'autre part, à la ligne Info-Urbanisme (courriels, appels et télécopies). L'équipe est aussi responsable de l'émission des permis et des autres approbations préalables à la réalisation de travaux.

La Section de l'inspection assure principalement le traitement des requêtes concernant les dispositions des règlements de zonage et de construction. Les inspecteurs doivent intervenir rapidement lorsque des infractions portent atteinte à la sécurité publique, à la qualité de vie des citoyens, à l'environnement ou au droit de propriété de la Ville. De plus, cette section soutient le personnel du Service de l'urbanisme dans le traitement des dossiers en réalisant des rapports d'inspection, des relevés périodiques et des compilations photographiques.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Restructuration de la Division de l'information, des permis et de l'inspection, incluant les modifications suivantes :
 - Création de nouveaux postes, dont un poste d'assistant-chef de division et trois postes d'inspecteur en urbanisme
 - Intégration des ressources humaines responsables de la vérification des services privés de garde pour enfants et des résidences privées d'hébergement pour adultes
 - Réorganisation des ressources humaines responsables du programme Logements adaptés pour aînés autonomes et du Programme d'adaptation de domicile
- Traitement de plus de **27 800** demandes de renseignements par la Section de l'information et des permis, par l'entremise de la ligne Info-Urbanisme, ce qui signifie plus d'une centaine de demandes par jour
- Contrôle de plus de **5 000** entreprises occupant le territoire lavallois afin d'assurer la conformité des activités commerciales et industrielles au plan de zonage

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... la Division de l'information, des permis et de l'inspection a traité, émis ou réalisé:
 - **924** permis de construction neuve, **2 044** permis d'amélioration et **1 394** certificats d'occupation ;
 - **197** demandes assujetties à la procédure d'un Plan d'implantation et d'intégration architecturale, qui ont été présentées au CCU ;
 - **713** inspections de terrains sur lesquels une piscine est implantée, afin d'assurer le respect des exigences de protection de l'accès à la piscine ;
 - **15 659** demandes de renseignements au comptoir d'information ;
 - **9 495** demandes de renseignements par téléphone via Info-Urbanisme ;
 - **1 410** demandes de renseignements par télécopieur via Info-Urbanisme ;
 - **715** demandes de renseignements par courrier électronique via Info-Urbanisme ;
 - **523** demandes de renseignements via le Centre lavallois interaction citoyens (CLIC) ;
 - **854** demandes d'accès à l'information pour l'obtention de copies de permis et de plans de dossiers archivés ?

LA LIGNE TÉLÉPHONIQUE INFO-URBANISME A TRAITÉ PLUS DE **27 800 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS**, CE QUI REPRÉSENTE PLUS **D'UNE CENTAINE DE REQUÊTES PAR JOUR**.

SERVICE DE

PROTECTION

DES CITOYENS



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service de protection des citoyens a pour mission de promouvoir et de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, ainsi que de sauvegarder la vie et les biens des citoyens en faisant respecter les lois et en offrant à la communauté lavalloise un environnement sécuritaire, dans le respect des droits et libertés des chartes canadienne et québécoise.

« La force de l'équipe : y CROIRE » est la ligne directrice qui unit les 1 099 employés du service dans l'atteinte de cette mission. Cet acronyme rappelle les valeurs qui guident les actions du personnel au quotidien, soit la communication, le respect, l'ouverture à la diversité, l'intégrité, la rigueur et l'engagement.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Le 9-1-1 a reçu 273 800 appels.

AU TOTAL, **13 POLICIERS, 3 POMPIERS ET 1 INSPECTRICE**
À LA PRÉVENTION ONT ÉTÉ EMBAUCHÉS EN 2012 AFIN
DE MIEUX SERVIR ET DE PROTÉGER LES LAVALLOIS.

DÉPARTEMENT DE POLICE

En 2012, le département a poursuivi les objectifs de la Planification stratégique triennale mise en place en 2011. Ses grandes orientations sont fondées sur les enjeux définissant le territoire lavallois, les citoyens et l'organisation. Le département vise ainsi à agir sur les phénomènes qui affectent et préoccupent les citoyens, à offrir un service modernisé et adapté aux besoins de la population, et à mobiliser ses ressources humaines pour relever les défis organisationnels.

En 2012, le département a tâché d'atteindre ses objectifs basés sur les axes d'intervention stratégique suivants :

- Territoire
 - Sécurité routière
 - Sentiment de sécurité
 - Désordres urbains
- Citoyens
 - Proximité et accessibilité des services
 - Efficacité
 - Communication
- Organisation
 - Développement des compétences
 - Partenariats internes
 - Gestion administrative

Pour remplir sa mission, le département a disposé en 2012 d'une enveloppe budgétaire dépassant les **135 millions** de dollars, dont près de 110 millions ont couvert des dépenses en rémunération.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Quelque **18 500** infractions criminelles ont été perpétrées sur le territoire de Laval en 2012, soit 427 de moins qu'en 2011, une baisse de 2 %. La criminalité connaît une diminution depuis plusieurs années à Laval, et ce, malgré la croissance démographique. De plus, le taux de criminalité lavallois se maintient d'année en année à un niveau inférieur à la moyenne provinciale.
- En 2012, plusieurs projets sont arrivés à maturité au Département de police, notamment :
 - L'implantation du nouveau Rapport d'événement informatisé, un système qui permet aux policiers de saisir les informations en ligne et d'avoir accès en temps réel aux données générées. Plus de 250 personnes ont déjà été formées et l'utilisent quotidiennement ;
 - L'adoption d'un virage technologique. Avec les nouveaux modems installés dans les véhicules opérationnels, les données sont transmises 20 fois plus vite qu'auparavant, et les policiers peuvent accéder au portail de la Ville et au Rapport d'événement informatisé directement dans les véhicules ;
 - L'installation de 20 défibrillateurs dans les voitures de patrouille, ce qui favorise une utilisation rapide et autonome de ces appareils par les patrouilleurs dans les situations où le temps compte ;
 - L'intégration du Département de police aux médias sociaux par l'activation de comptes Facebook et Twitter. Cette nouvelle vitrine permet de transmettre de l'information concernant les opérations policières, de fournir des conseils de prévention et de susciter la collaboration du public. Le compte Facebook compte déjà plus de 700 abonnés.

DIRECTION DE L'ADMINISTRATION

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Plus de **17 000** transactions générées par le personnel des Ressources financières et des Ressources matérielles dans les systèmes informatiques de la Ville pour les diverses demandes d'acquisition du Service de protection des citoyens
- Embauche de **13** nouvelles recrues policières
- Gestion de près de **500** mouvements de personnel à l'interne pour le Département de police
- Près de **30 020** heures de formation interne reçue par les policiers
- Émission de **27** avis juridiques par le procureur-conseil, en plus de nombreuses consultations de diverses natures visant notamment à orienter le travail des policiers
- Réception de **1 942** demandes d'accès, traitées en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- Réception de plus de **273 800** appels au centre d'appels d'urgence (CAU-911)
- Production ou modification de plus de **250** documents organisationnels, composés de directives, de procédures locales et de communiqués, par la Section des pratiques policières et du contrôle de la qualité
- Coordination de plus de **2 050** demandes internes reliées aux technologies de l'information
- Codification de plus de **28 800** dossiers opérationnels et saisie de plus de **137 800** constats d'infraction par la Gestion des documents

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le Département de police compte **529** policiers syndiqués et **35** policiers occasionnels ?
- ... lors du dernier processus d'embauche, plus de **600** candidatures ont été reçues pour les **13** nouveaux postes de policier ?
- ... **135** demandes ont été autorisées dans le cadre du programme d'autoformation pour le développement des compétences ?
- ... le personnel du parc automobile gère près de **300** véhicules pour diverses utilisations ?
- ... le personnel des Technologies de l'information s'occupe de la gestion et de l'entretien de plus de **560** appareils mobiles ?
- ... le département possède maintenant **5** véhicules équipés d'un système de reconnaissance des plaques d'immatriculation, mis en place en 2012 ?
- ... le délai moyen de réponse à un appel logé au centre d'appels d'urgence est de **2** secondes ?

DIRECTION DES OPÉRATIONS POLICIÈRES

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Intervention de quartier
 - Émission de plus de **63 800** constats d'infraction par la Section de la sécurité routière, dédiée à assurer la sécurité sur les routes
 - Re conduite pour une troisième année du Plan de patrouille urbaine afin de contrer les désordres urbains dans le centre-sud de la ville durant la période estivale, en partenariat avec tous les secteurs et les organismes communautaires du territoire
 - Mise en place de plans d'action pour contrer les phénomènes d'intimidation chez les jeunes, de fraude envers les aînés et de vol d'équipement électronique
 - Développement de plusieurs partenariats et programmes de prévention propres aux besoins de la population de chacun des six postes de quartier (PDQ)
 - Surveillance du territoire
 - Arrestation de plus de **7 300** personnes par les patrouilleurs de la gendarmerie et émission de plus de 20 600 constats d'infraction de diverses natures
 - Présence de **20** policiers en vélo sur le territoire du 15 mai au 15 septembre, qui ont effectué plus de 10 700 visites dans les parcs et les lieux publics
 - Prise en charge de plus de **150** appels dans les stations de métro de Laval par les patrouilleurs
 - Participation et assistance des Mesures d'urgence dans plus de **170** événements
 - Enquêtes criminelles
 - Réception de plus de **6 500** dossiers à enquêter en 2012, une augmentation de 8% par rapport à l'année précédente
 - Couverture de près de **900** scènes de crime
 - Arrestation de **1 145** personnes à la suite d'efforts d'enquête
 - Récupération de **137 122** dollars en biens infractionnels
 - Soutien aux opérations policières
 - Accomplissement de plus de **100** dépistages par les maîtres-chiens
 - Assistance de la Surveillance physique dans **260** dossiers
 - Réalisation de plus de **100** arrestations par le Groupe d'intervention
 - Réception de plus de **4 300** détenus dans les cellules pour une durée moyenne de 6,55 heures
 - Création de plus de **5 200** lots de biens saisis, regroupant plus de 12 200 pièces uniques
 - Réalisation de travaux d'expertise par la Section de l'identité judiciaire sur plus de **2 300** scènes de crime
 - Développement stratégique
 - Détection et analyse par les analystes tactiques de **14** dossiers de crimes commis en concentration
 - Diffusion de plus de **420** échanges d'informations tactiques visant la transmission du renseignement criminel
 - Participation à **500** entrevues télévision/radio et à plus de **570** entrevues pour les journaux par les agents de la Section des médias
- SAVIEZ-VOUS QUE...
- ... il s'est produit **4** accidents mortels sur les routes lavalloises en 2012 année? Ce bilan à la baisse démontre l'efficacité des efforts mis sur la sécurité routière.
 - ... l'Urgence sociale est venue plus de **740** fois en soutien à une clientèle souffrant de problèmes de santé mentale et a offert plus de **2 350** bons de subsistance à des citoyens défavorisés?
 - ... **81** brigadiers permanents assurent la sécurité des enfants sur le chemin de l'école?
 - ... les citoyens ont logé près de **600** appels aux lignes d'information confidentielle (Ligne-INFO et Info-Crime Québec)?
 - ... les policiers ont saisi plus de **370** armes et **278 070** dollars en argent lors de leurs opérations?

DÉPARTEMENT DE SÉCURITÉ INCENDIE

La mission du Département de sécurité incendie de la Ville de Laval est de sauvegarder la vie et les biens des citoyens en prévenant et en combattant les incendies, et en intervenant lors des sinistres et autres situations d'urgence qui relèvent de son mandat sur le territoire lavallois.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le département compte **285** employés ?
- ... dans le cadre de la Campagne municipale de réduction de papier, le Département de sécurité incendie a atteint son objectif de diminuer de 32 % sa consommation de papier par rapport à l'année précédente ?

SI ON RACCORDAIT TOUS LES CYLINDRES D'AIR COMPRIMÉ DU DÉPARTEMENT DE SÉCURITÉ INCENDIE, UN POMPIER POURRAIT RESPIRER DE L'AIR COMPRIMÉ PENDANT PRÈS DE **300 HEURES SANS ENLEVER SA PARTIE FACIALE.**

DIVISION DES RESSOURCES HUMAINES

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Départ à la retraite de six officiers syndiqués et cadres
- Promotion d'un capitaine aux opérations, d'un lieutenant aux opérations et de deux lieutenants-instructeurs ; embauche de trois nouveaux pompiers ; nomination d'une nouvelle inspectrice à la Division de la prévention
- Révision des outils de sélection et du processus d'évaluation psychométrique dans le cadre du processus de promotion des officiers syndiqués

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... au cours du processus de promotion, **44** employés ont été convoqués en entrevue ?

DIVISION TECHNIQUE

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Suivi de la fabrication d'une nouvelle échelle aérienne, d'une unité de secours et d'une unité de ravitaillement d'air
- Maintien des programmes d'entretien des équipements afin de rencontrer les normes en vigueur et de maximiser la durée de vie de ces outils

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... si elles étaient mises bout à bout, les 85 échelles portatives du département formeraient une échelle de 414 mètres de longueur, ou trois échelles portatives qui pourraient atteindre sur trois côtés le toit de la Résidence Soleil, le plus haut bâtiment de la ville de Laval ?
- ... le département possède 2 065 longueurs de tuyaux de différents diamètres, qui, raccordées ensemble, formeraient un tuyau de 34 kilomètres ? Ce long tuyau permettrait d'unir l'extrémité est à l'extrémité ouest de la ville de Laval.

DIVISION DE LA FORMATION

La Division de la formation collabore régulièrement avec l'Institut de protection contre les incendies du Québec dans le but de normaliser les méthodes de travail des pompiers de la province. Cette équipe solide partage son temps entre le travail en caserne et le travail à la Division de la formation.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Réalisation de deux projets de développement et de production de documents audiovisuels (DVD) pour les formations « Entrée forcée » et « Alimentation avancée »
- Réaménagement de la salle de formation : installation de 12 postes informatiques et acquisition d'un tableau interactif afin d'optimiser les présentations pédagogiques

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... la mise à niveau des connaissances a représenté en 2012 une moyenne de 29,2 heures par pompier, pour un total de **8 292** heures ?
- ... une cinquantaine de formations ont été diffusées sur des sujets opérationnels en rapport avec les tâches effectuées par le Département de sécurité incendie ? Si toutes les formations avaient été données en même temps dans une seule classe, elles auraient regroupé 924 participants.

DIVISION DES OPÉRATIONS

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Le personnel des 10 casernes a été appelé à intervenir dans **5 434** appels, une diminution de 185 appels par rapport à l'année 2011.
- Les incendies dans les bâtiments ont représenté **257** appels, comme en 2011. L'objectif du schéma de couverture de risques, fixé à 90 % (soit **237** interventions), a été atteint, ce qui a permis au département d'obtenir un taux de succès de 92,3 % (par rapport à 88,5 % en 2010 et à 90,3 % en 2011).
- Le taux d'incendies de bâtiments a connu une baisse : il est passé de 0,71/1 000 en 2010 à 0,63/1 000 en 2011 et en 2012.
- Les pertes matérielles, qui étaient de 17 135 105 dollars en 2011, ont également connu une baisse : elles se sont chiffrées à **13 959 549** dollars en 2012.
- La performance du personnel pour le temps moyen d'arrivée du premier véhicule d'intervention s'est légèrement améliorée, passant de 4 min 55 s en 2011 à **4 min 52 s** en 2012.

DIVISION DE LA PRÉVENTION

Le mandat de la Division de la prévention est de veiller à ce que les bâtiments sur le territoire lavallois soient conformes aux exigences du règlement L-9000, visant à prévenir les incendies et à assurer la sécurité des occupants. La division a également pour rôle de renseigner le public par différentes campagnes de sensibilisation, par la participation à des kiosques d'information et par la diffusion de conférences. De plus, elle fait des recherches sur les causes et circonstances des incendies afin de planifier les actions de prévention.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le programme d'éducation du public a connu un grand succès auprès des élèves de cinquième année du primaire? Pour une troisième année, la division a présenté la pièce de théâtre *La caserne de Lucyreine* afin de sensibiliser les enfants à la prévention des incendies; au total, **2 998** élèves provenant de 49 écoles primaires ont assisté aux représentations.
- ... un total de **3 032** enfants de 4 à 5 ans fréquentant les garderies et les CPE ont été rencontrés et sensibilisés à la prévention des incendies? Parmi les 179 milieux de garde ciblés, la division a procédé à la mise à jour de 157 plans de sécurité incendie et à la tenue de 156 exercices d'évacuation.
- ... la division a rencontré **398** nouveaux arrivants par le biais de conférences organisées en collaboration avec les ministères de l'Éducation et de l'Immigration? Ce programme, très apprécié par les participants, leur permet de se familiariser avec les différents équipements de protection incendie qu'on peut trouver dans les immeubles du Québec et d'ainsi faire la lumière sur certaines croyances concernant les services offerts.

LE PERSONNEL A PARTICIPÉ À **PLUSIEURS ÉVÉNEMENTS QUI REFLÈTENT LE TRAVAIL D'ÉQUIPE DU SERVICE**, NOTAMMENT LA GRANDE FÊTE DES POMPIERS, LE NOËL MAGIQUE DES POMPIERS ET LA CÉRÉMONIE DES POMPIERS.



SERVICE DES

TRAVAUX PUBLICS

MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service des travaux publics a pour mission d'offrir un service de qualité aux citoyens et aux autres services de la Ville dans un délai prescrit, dans ses principaux domaines de responsabilité :

- L'entretien et la réparation de tous les équipements municipaux : infrastructures, bâtiments, signalisation, usines, réseau routier, lampadaires, réseau d'aqueduc et d'égouts, espaces verts, parcs, etc. ;
- L'entretien, la réparation et la gestion de la flotte de véhicules de la Ville, incluant les véhicules d'urgence du Département de police et du Département de sécurité incendie ;
- La gestion des contrats externes.

Le budget annuel du service est de **109,3 millions** de dollars. Les principales sources de dépenses sont reliées au déneigement : tassement, épandage et soufflage.

Le service compte **548** employés permanents.

ORIENTATIONS 2012

- Amélioration de l'organisation du travail
- Optimisation du travail d'équipe
- Poursuite des objectifs de 2011, soit la communication, le partage et les échanges

L'année 2012 a été particulière sur le plan des conflits et des moyens de pression. Le rythme des projets a été ralenti pendant une certaine période, mais a vite repris la cadence.

FAIT SAILLANT EN 2012

La tempête du 27 décembre 2012 a demandé une grande rapidité de réaction et un travail colossal aux employés. Cette journée et les suivantes ont été mémorables pour l'ensemble du personnel affecté de près ou de loin à l'opération Neige.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... les Travaux publics, c'est :
 - **25 107** demandes de citoyens en 2012 ;
 - **77 409** demandes de travail ;
 - **1 607** kilomètres linéaires de rues à entretenir, soit un réseau routier qui correspond à trois allers-retours Montréal-Québec ?

DIVISION DE LA VOIE PUBLIQUE ET DES PARCS

TRAVAUX MAJEURS DANS LES PARCS

L'année 2012 a été une année charnière en ce qui concerne les espaces verts et les parcs. Les visites de quartiers avec l'administration municipale ont permis de :

- Créer un programme quinquennal d'entretien et de réparation des différents plateaux sportifs ;
- Effectuer des travaux importants dans les parcs ;
- Mobiliser les employés des parcs.

Quelques-uns des travaux effectués durant l'été et l'automne 2012 :

- Rajeunissement de **14** des 95 terrains de soccer
- Réparation du marbre et des monticules de **2** des 59 terrains de baseball
- Réfection des surfaces de **23** des 33 terrains de tennis
- Réalisation de plus de **600** heures de travail au parc des Prairies pour l'émondage, le rehaussement des couronnes, la sécurisation du parc, etc. (projets menés en collaboration avec le Département de police)
- Reprise de l'entretien de tous les espaces verts de Laval-sur-le-Lac et de la marina Laval-sur-le-Lac (tonte et massifs)
- Tamisage de **24** aires de jeu par le Barracuda (voir p. 93)
- Grand nettoyage dans plusieurs parcs (désherbage, retrait de gourmands, taille des branches, découpage des plates-bandes, réparation du gazon, réparation et remplacement de mobilier urbain)

Plus de **630 000** dollars ont été investis au cours de 2012 pour le rafraîchissement des plateaux sportifs. Le choix des plateaux a été fait en collaboration avec les responsables du VCCC. Poursuite des travaux en 2013.

DIVISION DU SUPPORT OPÉRATIONNEL

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Installation de GPS dans les 31 camions épandeurs. Les informations recueillies permettent de suivre l'épandage en ce qui concerne la quantité et le type de matériel utilisé dans les différentes artères de la ville.
- Installation de GPS dans les 27 chenillettes (tracteurs trottoirs). Les informations recueillies serviront à connaître le nombre de passages sur chacun des trottoirs.
- Amélioration de la performance et de la fiabilité des ordinateurs véhiculaires.
- Mise en place d'un système pour le suivi des opérations de soufflage de la neige (chargement). Ces données sont notamment accessibles sur le portail et via les médias sociaux.
- Durant la période hivernale, les employés travaillent avec plus de **1 140** parcours. Ces parcours sont générés par le Groupe de la géomatique. En plus des parcours, des plans et des napperons sont conçus pour :
 - Le tassement de la neige dans les rues ;
 - L'épandage dans les rues ;
 - Le tassement de la neige et l'épandage sur les trottoirs ;
 - Le soufflage dans les camions (chargement de la neige) ;
 - Le soufflage sur les parterres ;
 - Le déneigement des bornes-fontaines ;
 - Le déneigement des stationnements et des terre-pleins ;
 - L'installation de boîtes d'abrasifs ;
 - Le déneigement des abribus de la STL.

DIVISION DU MODULE DE L'ÉGOUT ET DE L'AQUEDUC

Les employés de la division ont répondu à **4 234** demandes concernant l'aqueduc :

- **700** demandes touchant des travaux d'ingénierie, des ouvertures et des fermetures de vannes ;
- **3 534** demandes reliées aux manipulations de bornes-fontaines et de vannes d'aqueduc.

DIVISION DES BÂTIMENTS ET DE LA SIGNALISATION

En 2012, cette division a eu pour tâche, notamment, de moderniser l'éclairage des plateaux sportifs. Plus de **80** minuteriers ont été changées pour un modèle électronique qui s'ajuste automatiquement aux heures d'ensoleillement selon la saison et qui n'est pas perturbé par les pannes d'électricité.

FAIT SAILLANT EN 2012

- En guise de projet-pilote, **50** nouveaux bollards, plus courts et plus résistants aux impacts, ont été installés en bordure des pistes cyclables.

DIVISION DE LA GESTION DES VÉHICULES ET DES ÉQUIPEMENTS

- Mise en place de trois projets-pilotes en 2012 :
 - **Machine à vapeur/bouillotte**. Utilisée en période hivernale pour dégeler les bornes d'incendie, les conduites d'égouts, etc. Les employés du secteur 4 lui ont trouvé une nouvelle utilité en période estivale, soit celle d'éliminer les mauvaises herbes sur les terre-pleins.
 - **Barracuda**. Cet équipement est utilisé pour tamiser le sable et enlever tous les détritrus dans les aires de jeu. Il élimine du même coup les cocons des guêpes fouisseuses durant la période estivale.
 - **Pelle hydraulique sur roues**. Utilisée pour le creusage lors des différents travaux d'égouts et d'aqueduc, cette pelle a été partagée entre les différents secteurs. Amélioration de la performance.
- Implantation d'un système de suivi d'entretien pour les **1 750** équipements et véhicules de la Ville. En moyenne, **264** PEP (programmes d'entretien préventif) sont réalisés mensuellement.
- Planification de **3 728** changements de pneus annuellement.

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

DIVISION DE LA DIRECTION (VOLET RESSOURCES HUMAINES)

Les Ressources humaines du Service des travaux publics gèrent tous les mouvements de personnel en ce qui concerne les employés cols bleus permanents et temporaires de la Ville. Les 543 employés cols bleus sont répartis dans les services suivants :

- Vie communautaire, culture et communications (Centre de la nature et transport);
- Environnement;
- Achat et gestion contractuelle;
- Travaux publics.

La division planifie la gestion vestimentaire pour l'ensemble des cols bleus et superviseurs du Service des travaux publics : bottes, t-shirts, pantalons, polars, casquettes, mitaines, casques de construction, imperméables, etc.

Au total, 95 % des employés cols bleus sont des hommes.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- À la suite du lancement de la Politique de la santé et sécurité au travail par la direction générale en février 2012, les formations suivantes ont été planifiées par la Division des ressources humaines pour les employés chargés de la supervision au Service des travaux publics et au Service de l'environnement :
 - 115 employés : Diligence raisonnable en SST;
 - 121 employés : Gestion de la SST à la Ville de Laval;
 - 21 employés : Enquête, accident et analyse.
- Plus de 324 formations « Véhicule et équipement » (totalisant plus de 2 250 heures) ont été données au sujet d'environ 30 types de machines différents. C'est une année record, même si aucune formation n'a été offerte entre le 6 février et le 22 mai.
- Quelque 40 lettres de félicitations ont été adressées aux employés ayant un très bon dossier d'assiduité.

ENTRE LE 1^{ER} JANVIER ET LE 31 DÉCEMBRE 2012, **192 CENTIMÈTRES DE NEIGE SONT TOMBÉS SUR LA VILLE DE LAVAL ? PLUS DE 2 383 631 MÈTRES CUBES DE NEIGE ONT ÉTÉ TRANSPORTÉS, POUR UN TOTAL DE 71 815 VOYAGES.**

LA JOURNÉE CAMPGOUROU

Encore une fois en 2012, les employés du secteur 2 ont accueilli un groupe de jeunes handicapés et leurs accompagnateurs. Cette activité est un succès année après année.

PORTES OUVERTES À L'HÔTEL DE VILLE

Pour une deuxième année consécutive, le Service des travaux publics était sur place le 22 septembre afin de discuter avec les citoyens. Plusieurs photos ont été prises avec des enfants, heureux de monter à bord d'une souffleuse ou d'une chenillette. Certains citoyens étaient curieux de voir la quincaillerie reliée à l'aqueduc.

JOURNÉE DE PARTAGE À L'ÉCOLE SIMON-VANIER

Le 22 novembre avait lieu une journée de sensibilisation à la machinerie hivernale à l'école Simon-Vanier. Des discussions avec la direction de l'école ont amené le Service des travaux publics à initier cette journée spéciale afin de promouvoir la sécurité des élèves marcheurs à proximité des véhicules lourds durant les différentes opérations hivernales. Les enseignants et les élèves ont aimé l'expérience.

VIDÉO DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL

Des employés du Service des travaux publics ont collaboré avec le Service des ressources humaines pour la production d'une vidéo visant à recruter du personnel pour les Travaux publics.

TEMPÊTE DU 27 DÉCEMBRE 2012

Cette journée-là, 45,6 centimètres de neige sont tombés sur la ville de Laval. Les précipitations étaient de l'ordre de 7 centimètres/heure avant midi. Un bureau de mesures d'urgence a été mis en place pour une période d'au moins 20 heures. L'ensemble des employés de la Ville de Laval ont démontré une belle mobilisation.

Les employés des Travaux publics, du Département de police, du Département de sécurité incendie, d'Urgences-santé, de la Société de transport de Laval et du ministère des Transports du Québec se sont mobilisés afin de répondre aux demandes des citoyens et aux autres urgences.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... un suivi a été mis en place pour le remplacement des différentes brosses des balais aspirateurs (désherbage, régulière et centrale)? Plus de **400** brosses sont utilisées pour les **15** balais aspirateurs; le suivi a permis une économie estimée à près de **20** brosses.
- ... **122 000** pancartes amovibles ont été installées sur les bancs de neige en 2012?
- ... chaque souffleuse couvre en moyenne **8** kilomètres par quart de travail (12 heures), pour une épaisseur de 15 centimètres de neige à ramasser?
- ... les trottoirs de la ville représentent au total **1 617** kilomètres?
- ... le service a procédé à **331** réparations dans le réseau d'aqueduc?
- ... un article est paru dans le *Vivre à Laval* au sujet des étapes du déneigement?
- ... une nouvelle convention collective a été signée en 2012?



SERVICE DE LA

VIE COMMUNAUTAIRE,

DE LA **CULTURE ET**

DES COMMUNICATIONS

MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le VCCC a pour mission de promouvoir la culture, le sport, le plein air, les loisirs et les activités liées à la vie communautaire, et d'en assurer un développement répondant aux besoins actuels et futurs des citoyens lavallois. Il est également responsable d'informer les citoyens, les entreprises, les institutions et les services municipaux sur l'ensemble des activités et des réglementations municipales, et de les accompagner dans leurs démarches.

Afin de réaliser cette mission, la Ville a choisi d'offrir la majorité des activités du service en partenariat avec les associations du milieu. Celles-ci assument la responsabilité de la planification et de la gestion des activités dans leur domaine.

Le service a pour responsabilités de :

- Soutenir, orienter et informer les citoyens et les groupes associatifs dans les domaines de sa mission ;
- Planifier, concevoir, réaliser et évaluer des services et des activités ;
- Susciter la prise en charge de services et d'activités par les citoyens et les organismes ;
- Gérer l'utilisation des équipements et des infrastructures en fonction des besoins des Lavallois ;
- Informer les citoyens sur tous les domaines de l'activité municipale.

Le budget annuel du VCCC est de **41,7 millions** de dollars.

Le service compte **194** employés permanents réguliers et **830** employés intermittents loisirs permanents.

DIRECTION

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

FAITS SAILLANTS EN 2012

- En collaboration avec le Service des ressources humaines, élaboration des profils de compétences pour l'ensemble des fonctions de cadres et de professionnels du VCCC
- Mise en place d'un comité d'accueil et de développement du personnel, et élaboration d'un plan d'action pour les deux prochaines années

MESSAGERIE ET IMPRIMERIE

Les mandats de la messagerie sont l'expédition du courrier tant à l'interne qu'à l'externe et la livraison de courrier léger, la journée même, auprès d'adresses ciblées. L'imprimerie, quant à elle, offre un service de photocopie de documents administratifs et promotionnels.

MODULE DE LA VIE DE QUARTIER

Par l'entremise des bibliothèques et des bureaux municipaux lavallois (BML), le Module de la vie de quartier assure une présence professionnelle et personnalisée auprès des citoyens et des organismes, au cœur de leur milieu de vie. Il contribue au développement et à l'épanouissement des citoyens en leur offrant des lieux, des ressources, des services et des programmes diversifiés, de qualité et accessibles à tous.

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS 2012

- Mise en place d'un comité permanent des Amis de la bibliothèque
- Détermination d'un panier de services commun à toutes les bibliothèques, répondant aux besoins des différents publics
- Élaboration du Plan de développement des centres communautaires
- Mise en place d'une journée annuelle d'accueil des nouveaux résidents
- Mise en place d'une programmation famille pour l'animation dans les quartiers
- Révision des engagements de la Déclaration de services aux partenaires (DSP).

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Expansion du programme P.A.R.C. (Parcs d'activité physique et de rendez-vous culturels) avec l'augmentation de l'offre d'activités physiques et la mise en place des Rendez-vous culturels dans 12 parcs de Laval
- Partenariat avec les bibliothèques pour le prêt de livres lors des activités des camps de jour (tous les camps municipaux)
- Mise en place d'un nouveau programme d'accueil dans les haltes-garderies des camps de jour

BIBLIOTHÈQUES DE LAVAL

Laval compte sur un réseau de **9** bibliothèques, réparties dans tous les secteurs de la ville. La mission des bibliothèques est de contribuer à la qualité de vie de tous les Lavallois en favorisant les divers apprentissages de façon démocratique et en permettant le développement social, culturel et économique de chaque citoyen. Elles ont comme spécificité de promouvoir la lecture, de diffuser des activités culturelles et de créer un milieu de vie propice à l'échange et à la rencontre.

Les enjeux des bibliothèques s'articulent autour des trois grandes orientations suivantes :

- Créer un milieu attrayant pour le citoyen, qui soit propice à la transmission du goût de la lecture, à l'accès à l'information et aux rencontres sociales et culturelles ;
- Bonifier l'offre de services afin de mieux répondre aux besoins des différents publics ;
- Accroître la capacité organisationnelle.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... les bibliothèques ont enregistré **3 350 000** prêts de documents en 2012 ?
- ... **61 000** documents (livres, DVD et CD) ont été acquis en 2012 ?
- ... un total de **65 000** documents ont été vendus à la Bibliovente ?
- ... **22 000** livres ont été lus par les jeunes participants au Club des aventuriers du livre (club de lecture estival pour les jeunes de 6 à 12 ans) ?

LES BIBLIOTHÈQUES COMPTENT **82 300 ABONNÉS**, CE QUI REPRÉSENTE **20%** DE LA POPULATION LAVALLOISE.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Fréquentation des bibliothèques : **1 077 350** visiteurs
- Ouverture des bibliothèques le samedi durant la période estivale
- Constitution du nouvel organisme Les Amis de la bibliothèque
- Ajout d'une collection de **1500** jeux vidéo pour le prêt (PS3, Wii et Xbox)
- Ajout d'une collection de **500** jeux de société pour utilisation sur place, en bibliothèque
- Présentation de **750** activités culturelles, qui ont attiré **12 500** participants
- Lancement de la thématique annuelle « La lecture gourmande », autour de laquelle ont été proposés des suggestions de lectures, des conférences et un concours
- Lancement d'un projet d'écriture collective en collaboration avec les apprenants du groupe Alpha Laval et exposition tournante dans les bibliothèques
- Échange de livres dans les bibliothèques Marius-Barbeau et Philippe-Panneton lors des Journées de la culture : **70** participants et **210** livres échangés

QUELQUES STATISTIQUES

- **45** activités hors les murs pour la petite enfance en collaboration avec divers organismes. Fréquentation : plus de 660 participants
- **62** animations de Ma tente à lire dans les parcs durant l'été : **1 322** participants
- **64** rencontres de parents et de travailleurs auprès de la petite enfance et du primaire : **2 973** adultes rencontrés
- Poursuite des programmes intergénérationnels « Lire et faire lire » (**57** bénévoles et **381** enfants) et Générations@branchées (**122** duos ados/personnes âgées : un total de 244 personnes pour **650** heures effectuées).

BUREAUX MUNICIPAUX LAVALLOIS (BML)

Laval compte 6 BML répartis dans chacun de ses secteurs. Ces équipes ont pour mission principale de dynamiser la vie communautaire et d'apporter leur soutien aux organismes, tout en assurant la gestion de programmes municipaux.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- BML 1 : ■ Tenue de la 2^e édition du Marché de Noël de Saint-Vincent-de-Paul. Participation : 30 artisans. Fréquentation : près de **2 500** citoyens
- En partenariat avec des maraîchers du secteur, instauration de marchés de quartier dans Saint-Vincent-de-Paul et Saint-François
- BML 2 : ■ Tenue d'activités entre les mois de mars et d'octobre pour le 100^e anniversaire de la fondation de Laval-des-Rapides, dont :
- Fêtes de quartier au parc des Prairies et au parc Paul-Marcel-Maheu
 - Création de la pièce de théâtre *100 ans au fil de l'eau*
- BML 3 : ■ Aménagement de jeux d'eau au parc des Coccinelles
- Renouvellement de la surface des terrains de basketball aux parcs Campeau et Saint-Martin
- BML 4 : ■ Installation d'une œuvre d'art au parc Laval-Ouest (*Branché*)
- Aménagement de panneaux d'interprétation au parc L'Orée-des-Bois
 - Aménagement d'une aire de jeux pour enfants au parc Fernando-Pessoa.

LA VILLE SOUTIENT **597 ORGANISMES** EN VERTU DE SON PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES.

BUREAUX MUNICIPAUX LAVALLOIS (BML)

FAITS SAILLANTS EN 2012 (SUITE)

- BML 5:**
- Promotion d'activités culturelles estivales dans le Vieux-Sainte-Rose
 - Rénovation majeure du terrain de tennis du parc de la Ferme Sainte-Thérèse
 - Aménagement d'un nouveau système d'éclairage sur le terrain de soccer au parc Isabelle
- BML 6:**
- Rénovation majeure du terrain de tennis du parc Sainte-Béatrice
 - Réalisation de la programmation d'activités entourant le 25^e anniversaire du centre communautaire Vimont

QUELQUES STATISTIQUES

Clientèle desservie

- 474 308 membres d'organismes
- 63 042 adultes
- 140 555 enfants
- 97 233 aînés
- 121 697 adolescents
- 25 201 bénévoles
- 51 781 jeunes adultes

Prêt de locaux et de plateaux municipaux et scolaires, en nombre d'heures d'utilisation

- 31 centres communautaires: 216 821 heures
- 5 piscines intérieures: 8 075 heures
- 23 gymnases et locaux: 32 628 heures
- 115 parcs et 435 plateaux: 134 451 heures
- 9 arénas: 32 929 heures
- 3 centres de création: 11 884 heures

MODULE DE LA PLANIFICATION ET DE L'EXPERTISE

Le Module de la planification et de l'expertise fournit à l'ensemble du service l'expertise de contenu dans tous les domaines de la vie communautaire et de la culture. Il développe le leadership et l'orientation du service sur le plan régional et soutient les organismes régionaux.

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS EN 2012

- Politique de l'activité physique: mise en place de la structure permanente de consultation et début des travaux visant la réalisation du plan d'action 2013-2017
- Mise en place d'un comité régional d'accès aux arts et à la culture pour les citoyens lavallois
- Développement de mécanismes d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants issus de l'immigration
- Adhésion au concept Municipalité amie des aînés (MADA)
- Révision de la Politique de soutien à la vie communautaire et de ses composantes
- Mise en place d'un mécanisme concerté pour la réalisation d'un portrait sociodémographique de la région (Socioscope)
- Adoption du Plan de développement des arénas sur une période de cinq ans (2012-2017)
- Élaboration du Plan de développement des infrastructures des bibliothèques

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... en 2012, le service a rédigé un programme-cadre qui définit les balises du Campgourou, le camp de jour municipal pour enfants handicapés?

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Lancement de la Politique de l'activité physique
- Entrée en vigueur d'un nouvel horaire de cours de tennis le samedi
- Ajustement des camps de jour aux normes de l'Association des camps du Québec
- Soutien majeur à la Grande Fête familiale estivale pour célébrer le 25^e anniversaire du Parc de la Rivière-des-Mille-Îles
- Révision des programmes de soutien financier pour les organismes culturels lavallois et mise en place de deux nouveaux programmes de soutien aux événements corporatifs et aux équipements
- Mise en place d'un cadre d'intervention régional pour le Centre de diffusion du Vieux-Sainte-Rose
- Mise en place d'un plan d'intervention sur la saine gouvernance des organismes culturels à but non lucratif reconnus par la municipalité
- Mise en place d'une programmation multidisciplinaire et novatrice invitant à la participation citoyenne à la place Claude-Léveillé au cours de l'automne 2012
- Présentation du spectacle *Le Mur infranchissable* dans 12 parcs de quartier et diffusion de la création *Commedia* dans le cadre des Festi'Week-ends par le Théâtre à ciel ouvert. Fréquentation : plus de **3 000** spectateurs
- Présentation d'activités de médiation scientifique lors de fêtes de quartier, en collaboration avec les quatre institutions muséales scientifiques, et d'activités de médiation littéraire dans les parcs. Fréquentation : près de **4 500** participants.

QUELQUES STATISTIQUES

Camps de jour

- Nombre d'enfants inscrits : **3 211**
- Nombre de semaines vendues : **14 897**
- Nombre d'inscriptions à la halte-garderie : **8 150**

Campgourou

- Nombre d'enfants inscrits : **138**
- Nouveaux emplacements : au collège Montmorency et au collège Letendre
- Ajout d'un service de garde de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h

Piscines extérieures

- Fréquentation piscines : **185 000**
- Fréquentation plateaux : **30 000**
- Fréquentation jeux d'eau : **16 000**
- Inscriptions aux cours et activités : **1 000**

Piscines intérieures

- Fréquentation bains libres : **8 000**
- Inscriptions aux cours et activités : **6 000**

Terrains synthétiques

- Nombre d'heures d'utilisation : **9 000**

Tennis

- Nombre d'inscriptions aux cours : **1 320**

Patinage

- Nombre de jeunes inscrits aux activités de sports de glace : **8 104**
- Nombre d'entrées aux activités de patin libre : **69 539**
- Nombre d'heures d'utilisation des neuf aréas : **37 937**

SERVICE DE LA **VIE COMMUNAUTAIRE,** DE LA **CULTURE ET DES COMMUNICATIONS**

TRANSPORT

FAIT SAILLANT EN 2012

L'équipe du transport a soutenu **665** événements spéciaux et a traité **10 806** demandes d'équipements pour des activités dans les bibliothèques, des tournois, des spectacles ou d'autres événements organisés ou soutenus par le VCCC.

CENTRE DE LA NATURE

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Retour du Mondial Loto-Québec sur le site du Centre de la nature avec la présentation de spectacles d'envergure internationale
- Installation de nouveaux jeux interactifs devant la ferme
- Implantation du réseau Wi-Fi dans certaines zones du centre
- Poursuite de la mise en place du Plan stratégique de développement durable

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le Centre de la nature accueille près de **1 million** de visiteurs chaque année, dont 35 000 proviennent de 230 groupes jeunesse (camps de jour, écoles, CPE, etc.) et 5 600 font partie de 29 groupes corporatifs ?
- ... le CDN accueille le tournoi Best Buy réunissant près de 90 équipes, **1 350** joueurs et **2 700** spectateurs ?
- ... les Festi'Week-ends ont été fréquentés par **22 000** personnes ? L'événement a connu une hausse de fréquentation à ses spectacles de près de 50 %.
- ... **10** marches se sont tenues au CDN au profit de différents organismes sociaux ?

MAISON DES ARTS (MDA)

ORIENTATION ET PRIORITÉ EN 2012

Réalisation d'un plan directeur pour la Maison des arts de Laval la confirmant comme lieu de diffusion multidisciplinaire municipal accessible à tous les citoyens.

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Travaux de rénovation et de mise aux normes des équipements de la Maison des arts pour un investissement totalisant 3 154 800 dollars, incluant la participation du ministère de la Culture et des Communications

La Maison des arts s'est distinguée :

- Prix Les arts et la ville 2012 – culture et développement, pour l'exposition *J'ai vu le loup, le renard, le lièvre...* (commissaire René Viau)
- Prix Gala des arts visuels 2012
 - Meilleure exposition – centre de diffusion municipal, centre culturel, centre d'exposition, pour *Du haut de mon sous-sol* d'Éric Lamontagne
 - Meilleure publication pour *Catherine Bolduc. Mes châteaux d'air 1996-2012*

QUELQUES STATISTIQUES

Programmation jeunesse Les Grandes Sorties jeune public

- **88** représentations. Fréquentation : **18 600** spectateurs

Programmation grand public théâtre et danse

- **21** représentations. Fréquentation : **3 500** spectateurs

Salle Alfred-Pellan

- **2** expositions. Fréquentation : **4 762** visiteurs

MODULE DES COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

Ce module est responsable des activités de communication, des événements spéciaux corporatifs et des relations avec les citoyens. Il soutient l'ensemble des services municipaux dans la transmission d'informations aux citoyens et dans l'organisation des événements spéciaux corporatifs. Il voit également à recevoir les demandes des citoyens et en assure le suivi. Enfin, il agit à titre de représentant administratif dans les relations avec les médias.

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS EN 2012

- Élaborer un cadre de référence pour les événements d'envergure.
- Évaluer la transformation de la carte Avantages Laval en une carte citoyenne.
- Implanter un système automatisé de communication avec les citoyens.
- Assurer le maintien d'un axe de communication entre les grands partenaires lavallois et développer des actions conjointes en communication.

BUREAU DES ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... l'équipe a collaboré à **665** événements spéciaux de vie de quartier ou régionaux en 2012 ? Elle a travaillé à l'organisation, a apporté son soutien ou a agi comme partenaire notamment dans le cadre des événements suivants :
 - Sainte-Rose en Blanc;
 - Hommage aux bénévoles;
 - la Grande Fête des pompiers;
 - la Fête de la famille;
 - la Collecte de sang des Lavallois;
 - Objectif Zénith;
- les Journées d'adoption d'animaux de compagnie;
 - les Journées de micropuçage d'animaux;
 - le Marché de Noël de Saint-Vincent-de-Paul;
 - le 25^e anniversaire du Parc de la Rivière-des-Mille-Îles.

DIVISION DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

FAITS SAILLANTS EN 2012

- Centre d'appels non urgents 311 :
 - Ouverture de **108 658** dossiers « citoyens »
 - Ouverture de **5 793** dossiers « organisations »
 - Réception de **215 570** appels
- Comptoir des relations avec les citoyens :
 - **16 707** visiteurs servis sur place
 - **35 851** avis distribués
- Relations interservices :
 - Réception de **10 897** courriels par l'entremise du portail municipal
 - Traitement de **7 923** courriels par un service municipal

DEMANDES DE CITOYENS TRAITÉES AVEC LE SYSTÈME DE REQUÊTE CLIC

TYPE DE DEMANDE	DEMANDES D'INFORMATION	DEMANDES D'INTERVENTION	TOTAL	% DU TOTAL DES DEMANDES
Par téléphone au 311	167 066	36 924	203 990	95,5 %
En personne au Comptoir multiservice	1 461	170	1 631	0,8 %
Par courriel	4 871	3 052	7 923	3,7 %
Total	173 398	40 146	213 544	100 %

LA VILLE A REÇU **UNE PLUME D'OR** LORS DU COLLOQUE DE L'ASSOCIATION DES COMMUNICATEURS MUNICIPAUX DU QUÉBEC. CE PRIX SOULIGNE LA **QUALITÉ DE LA NOUVELLE SIGNATURE VISUELLE DES BIBLIOTHÈQUES.**

DIVISION DES COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

FAITS SAILLANTS EN 2012

Relations publiques :

- Réalisation d'une vaste campagne d'abonnement aux bibliothèques auprès des citoyens et des employés, qui a mené à une augmentation de 19 % de la fréquentation
- Déploiement, de concert avec le Service de l'environnement, d'une campagne de consultation publique sur le projet de Plan de gestion des matières résiduelles (PGMR)
- Mise en œuvre de la campagne de mobilisation *Prends ta place* pour la Place Bell : conception d'un visuel, production d'un kiosque et déploiement d'activités
- Conception ou refonte des signatures visuelles du 100^e anniversaire de Laval-des-Rapides, des Journées d'adoption d'animaux de compagnie, de la place Claude-Léveillé, du Service de sécurité incendie, de la Semaine lavalloise des aînés, du programme de subventions vertes, etc.
- Organisation du colloque annuel de l'Association des communicateurs municipaux du Québec (ACMQ)

Portail et médias sociaux :

- Intégration au portail de l'assistant de recherche Web Mon agent virtuel
- Création d'un nouveau site Web pour la campagne de mobilisation *Prends ta place* pour la Place Bell ainsi que d'un nouveau site mobile pour la Fête de la famille
- Alimentation quotidienne des comptes Facebook et Twitter

OUTILS OU ACTIVITÉS DE COMMUNICATION	TOTAL
Allocutions et textes officiels	262
Communiqués et articles	166
Courriels et cyberbulletins	360
Événements de presse	61
Mises à jour de pages sur le portail citoyen et employé, et sur dix sites Web thématiques	2 500
Outils de promotion (dépliants, signets, affiches et panneaux routiers)	720
Plans de communication	53
Publicités et placements médias	223
Vidéos	16









PHOTOS ET CRÉDITS

PAGE 5

Francesco Bellomo

PAGE 8

depositphotos.com/Gunnar Pippel

PAGE 10

Ville de Laval

PAGE 14

Leonard

PAGE 16

depositphotos.com/Kuzmafoto

PAGE 18

Sophie Poliquin

PAGE 20

depositphotos.com/Ocskay Mark

PAGE 22

depositphotos.com/Kzenon

PAGE 28

depositphotos.com/Maksim Shebeko

PAGE 32

depositphotos.com/Amy Ross

PAGE 38

Vincent Girard

PAGE 46

Maison : Sylvain Majeau
Multilogement : Ville de Laval
Tour commerciale : Sylvain Majeau

PAGE 50

depositphotos.com/Sergey Nivens

PAGE 54

depositphotos.com/Wavebreakmedia

PAGE 58

Sylvain Majeau

PAGE 66

Vincent Girard

PAGE 74

Ville de Laval

PAGE 80

Ville de Laval

PAGE 88

Alarie photo

PAGE 94

Sylvain Majeau

PAGE 103

depositphotos.com/Iuliia Sokolovska

PAGE 105

Francesco Bellomo

PAGE 106

Ville de Laval

PRODUCTION, CONCEPTION GRAPHIQUE ET INFOGRAPHIE

Service de la vie communautaire, de la culture
et des communications, Juillet 2013

REMERCIEMENTS

La Direction générale remercie tous les services et les bureaux
municipaux qui ont collaboré à la production de ce rapport annuel.



VILLE DE LAVAL

1, place du Souvenir
C.P. 422, succursale Saint-Martin
Téléphone : 311 ou 450 978-8000
www.ville.laval.qc.ca

SUIVEZ LA VILLE DE LAVAL :



VILLE DE LAVAL – PAGE OFFICIELLE



@LAVAL311

ISBN

Édition française imprimée : 978-2-923478-78-4

Édition française en ligne : 978-2-923478-79-1

Dépôt légal 3^e trimestre

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

Bibliothèque et Archives Canada, 2013

