RAPPORT ANNUEL

DES SERVICES MUNICIPAUX DE LA VILLE DE LAVAL

2011



LAVAL

RAPPORT ANNUEL 2011

DES SERVICES MUNICIPAUX DE LA VILLE DE LAVAL

LAVAL

VERS L'ÉQUILIBRE URBAIN



TABLE DES MATIÈRES

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 10

ADMINISTRATION 11

SERVICE DU CONTENTIEUX 12

SERVICE DU GREFFE 14

BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL 18

BUREAU DES JUGES 22

BUREAU DE L'OMBUDSMAN 24

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE 26

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 40



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT 46

PROCESSUS FINANCIERS ET DOSSIERS MAJEURS 47

SERVICE DE L'ÉVALUATION 48

SERVICE DES FINANCES 52

BUREAU DU RÉGIME DES RENTES 56

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT 58

SERVICES AUX CITOYENS 59

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT 60

SERVICE DE L'INGÉNIERIE 66

SERVICE DE L'URBANISME 74

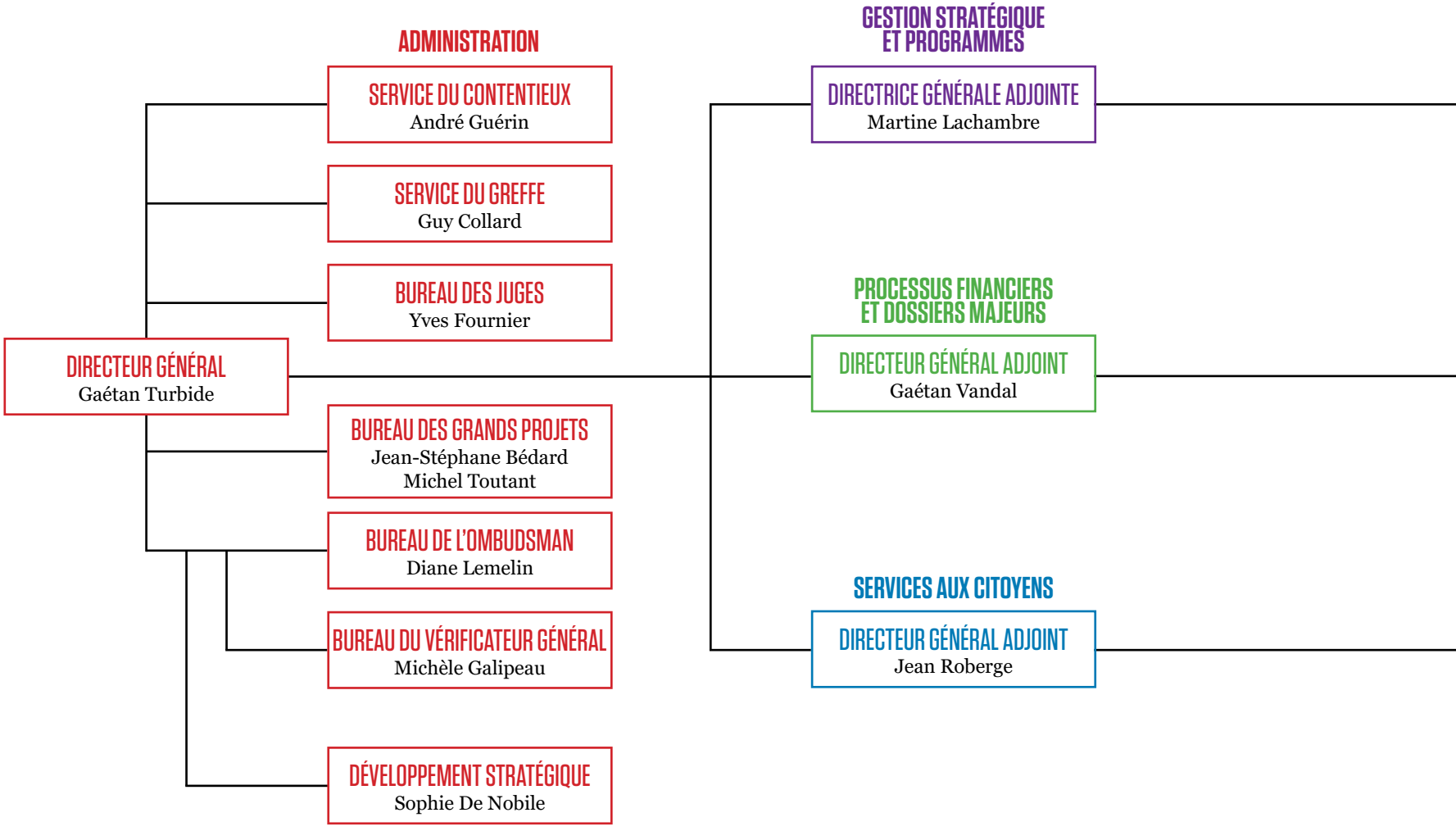
SERVICE DE PROTECTION DES CITOYENS 82

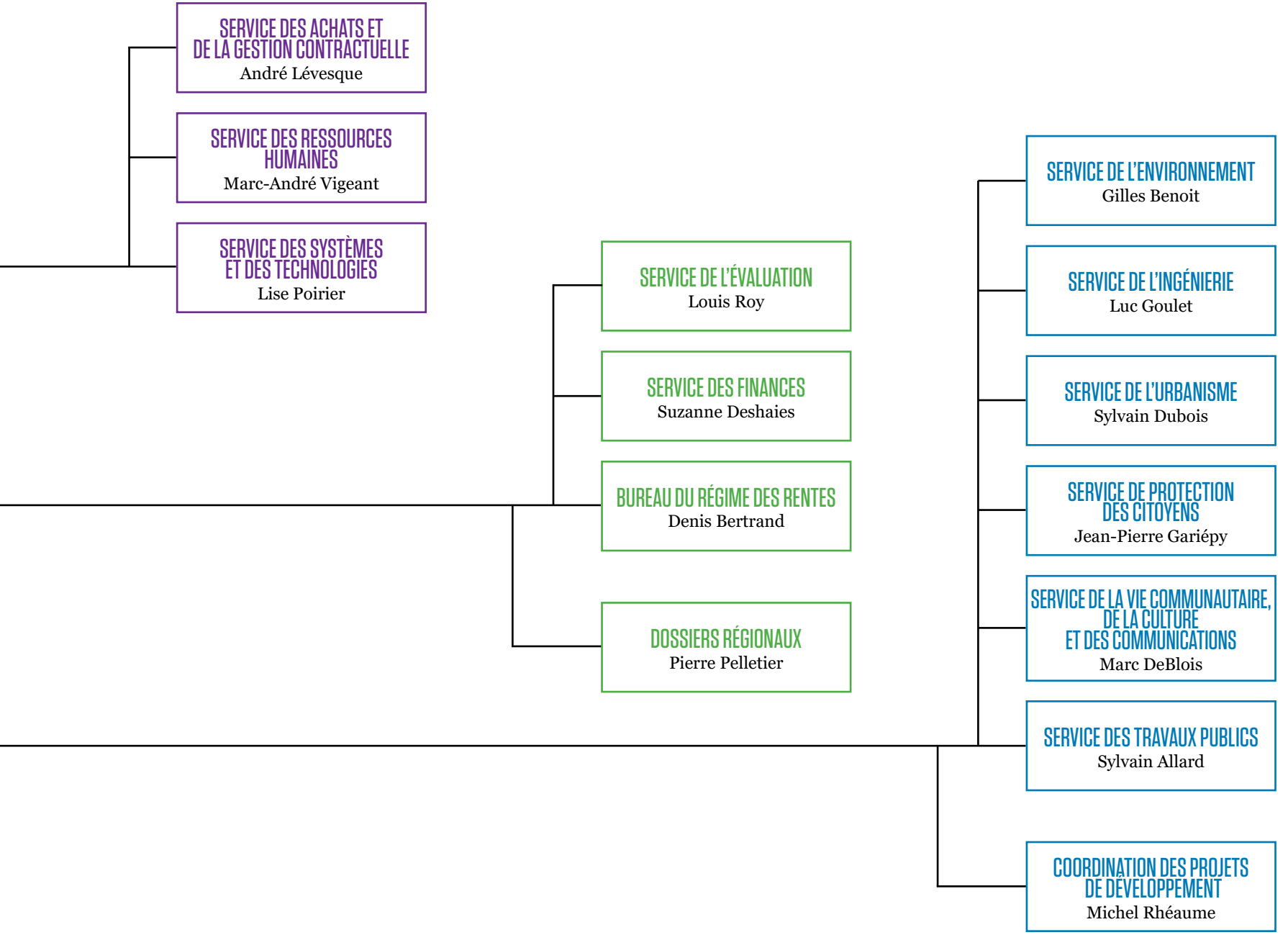
SERVICE DE LA VIE COMMUNAUTAIRE, DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS 90

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS 98

ORGANIGRAMME

JUILLET 2012




SERVICE DES ACHATS ET DE LA GESTION CONTRACTUELLE
André Lévesque
SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES
Marc-André Vigeant
SERVICE DES SYSTÈMES ET DES TECHNOLOGIES
Lise Poirier
SERVICE DE L'ÉVALUATION
Louis Roy
SERVICE DES FINANCES
Suzanne Deshaies
BUREAU DU RÉGIME DES RENTES
Denis Bertrand
DOSSIERS RÉGIONAUX
Pierre Pelletier
SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT
Gilles Benoit
SERVICE DE L'INGÉNIERIE
Luc Goulet
SERVICE DE L'URBANISME
Sylvain Dubois
SERVICE DE PROTECTION DES CITOYENS
Jean-Pierre Gariépy
SERVICE DE LA VIE COMMUNAUTAIRE, DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS
Marc DeBlois
SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS
Sylvain Allard
COORDINATION DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT
Michel Rhéaume

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

GAÉTAN TURBIDE



C'est avec plaisir que l'équipe de la direction générale vous présente le rapport annuel 2011 de la Ville de Laval. À sa lecture, vous pourrez prendre la mesure de l'engagement et du dynamisme qui animent tous les membres de l'administration municipale dans l'accomplissement des mandats qui leur sont confiés. Un engagement exceptionnel que je suis fier de souligner !

La Ville de Laval se positionne avantageusement parmi les grandes villes au Canada. Pour continuer de progresser et de se démarquer, elle doit plus que jamais relever les défis d'une ville en pleine évolution. Avec une croissance démographique parmi les plus élevées au Québec et notre adhésion, en 2011, à une vision d'urbanisme durable – par notre démarche *ÉvoluCité* –, nous avons la responsabilité de planifier, au mieux de notre expertise, le développement actuel et futur de Laval.

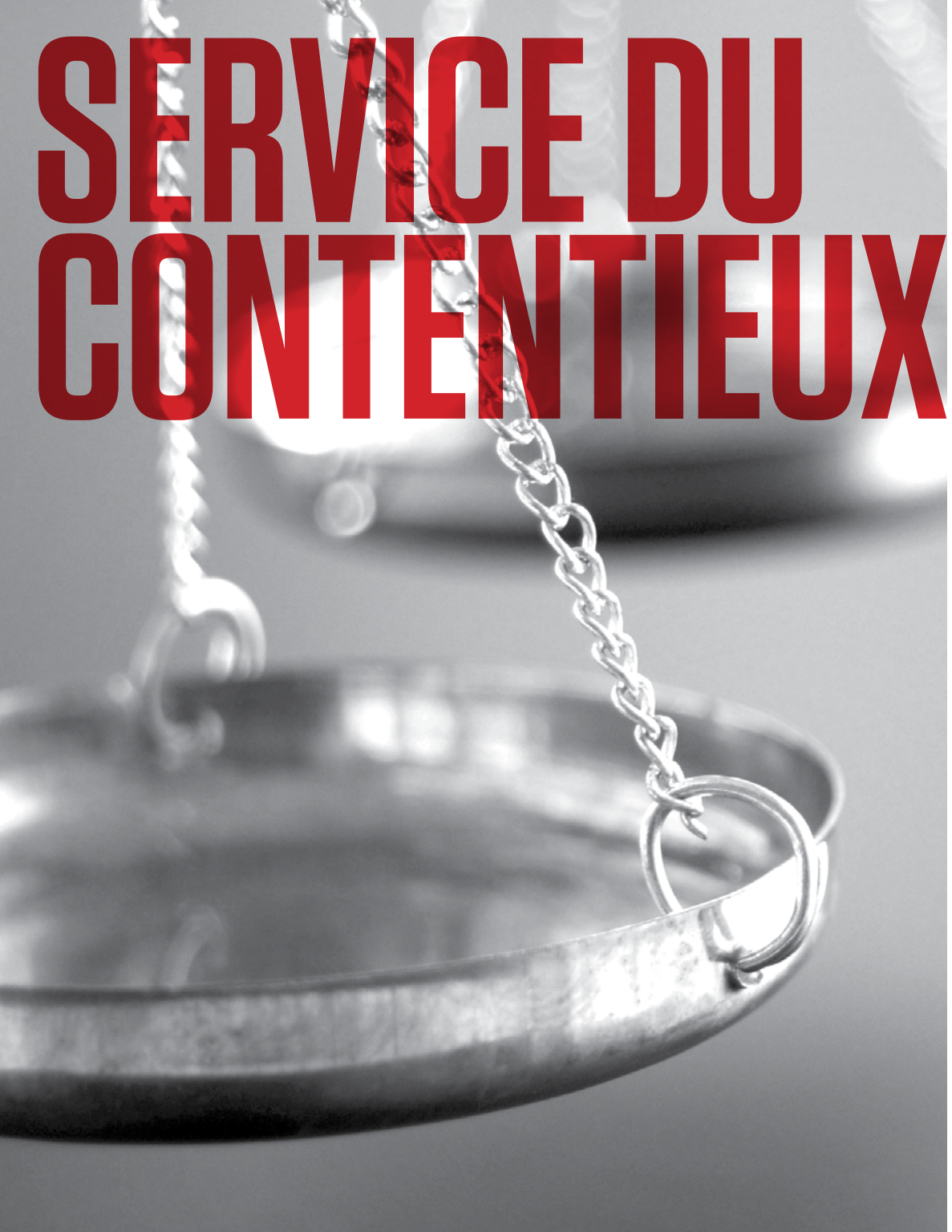
Guidés par les valeurs et les engagements de la Déclaration de services aux citoyens, qui encadre l'ensemble des interventions de l'équipe municipale, nous priorisons, à la direction générale, le travail d'équipe et la mise en commun des expertises afin d'assurer la mise en place de services qui correspondent aux attentes des Lavalloises et des Lavallois, au meilleur coût possible.

Les femmes et les hommes qui composent notre équipe sont des plus compétents. Ensemble, nous exerçons une gestion qui correspond aux plus hauts standards de performance. Nous comptons également sur le soutien du maire, du comité exécutif, du conseil municipal et de nombreux partenaires qu'il m'importe de remercier. Ensemble, nous relèverons les prochains défis avec beaucoup d'enthousiasme.

ADMINISTRATION



SERVICE DU CONTENTIEUX
SERVICE DU GREFFE
BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
BUREAU DES JUGES
BUREAU DE L'OMBUDSMAN



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. Il représente la municipalité, sur demande du comité exécutif, dans toute procédure devant les 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 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.

GREFFE DE LA COUR MUNICIPALE DE LAVAL

Le Greffe de la cour administre les dossiers judiciaires relevant de la cour municipale de Laval et organise les auditions devant la cour. Cette section a ouvert et traité plus de 138 000 constats en 2011, la vaste majorité étant des constats d'infraction émis par le Service de protection des citoyens.

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 portés devant la cour municipale de Laval. En 2011, les procureurs de cette section ont représenté la Ville dans plus de 15 000 procès, tenus essentiellement devant la cour municipale.

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 sur le plan de l'accès à l'information. Elle a mis sur pied un bulletin d'information juridique à l'attention des policiers et s'est occupée, en 2011, de plus de 2 000 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.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Implantation d'un système informatisé ayant permis la simplification et l'accélération du traitement des dossiers déposés à la cour municipale.
- Contribution au premier plan :
  - À l'établissement de la Politique de gestion contractuelle ;
  - À la refonte de la Politique d'approvisionnement ;
  - À la refonte des cahiers des charges pour l'exécution de travaux et de services professionnels ;
  - À l'établissement d'un nouveau code d'éthique pour les élus municipaux ;
  - 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 ;
  - À la correction des usages illégaux en matière de construction et de zonage ;
  - À la correction des contraventions en matière environnementale ;
  - Aux ententes avec les organismes publics.

LE TRAITEMENT DE DOSSIERS RELEVANT STRICTEMENT DU DROIT MUNICIPAL NE REPRÉSENTE QU'ENVIRON 50 % DES ACTIVITÉS DU SERVICE.

DE NOMBREUX DOSSIERS TOUCHENT ENTRE AUTRES LA RESPONSABILITÉ CIVILE, LE DROIT DE L'ENVIRONNEMENT, LE DROIT ADMINISTRATIF, LE DROIT PÉNAL ET LE DROIT DE LA CONSTRUCTION.

SERVICE DU GREFFE



MISSION ET RESPONSABILITÉS

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

- Reproduire fidèlement les décisions prises par le conseil municipal ainsi que par le comité exécutif, et 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 **7,4 millions de dollars.**

Le service compte **38 employés** permanents réguliers.

L'IMPLANTATION DE LA PROCÉDURE ÉLECTRONIQUE « CONSEIL SANS PAPIER » A PERMIS D'ÉPARGNER 100 000 FEUILLES, AINSI QUE LE TEMPS ET LES COÛTS RELIÉS À L'IMPRESSION DES DOCUMENTS.

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 2011

- Rédaction de **9 062** résolutions du conseil municipal et du comité exécutif.
- Préparation de **121** règlements.
- Dépôt de **88** règlements aux fins de consultation.
- Dépôt de **212** règlements adoptés.
- Traitement de **361** appels d'offres, générant l'ouverture de **1 157** soumissions et la tenue de **156** comités de pondération.
- Traitement de **835** demandes d'accès à l'information.
- Obtention des signatures de **335** contrats notariés ou ententes.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... la Ville de Laval est entièrement autoassurée en matière de responsabilité civile générale, incluant la portion de couverture de la responsabilité civile imposée par la Loi sur l'assurance automobile ?
- ... la majeure partie des réclamations concernant la responsabilité civile touchent 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 corporatif, le tout 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 2011

- Mise en œuvre de la Politique de gestion intégrée des documents.
- Tenue de **7** séances de formation sur la GID, regroupant 75 participants.
- Diffusion sur le portail Internet de la Ville de **51** règlements codifiés et de registres de procès-verbaux d'ex-municipalités de l'île Jésus.
- Rédaction et mise en œuvre d'une Politique d'acquisition des archives privées.
- Promotion et diffusion des archives historiques.
- Développement et ajout de deux nouveaux modules au système de gestion des dossiers centralisés, touchant la gestion de prêts de dossiers et le suivi de la correspondance.
- Création de **2 907** dossiers intégrant **12 161** documents.
- Attribution de **7 726** prêts et transferts de dossiers.
- Analyse de **7 484** recherches ou demandes d'information.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... la Division de la gestion documentaire a procédé en 2011 au tri de **352** boîtes de documents, à la reproduction numérique du contenu de **828** boîtes et à la destruction de **2 751** autres ?

LA DIVISION DE LA GESTION DOCUMENTAIRE A PROCÉDÉ À LA NUMÉRISATION DE 1 114 160 IMAGES.

DIVISION DES RÉCLAMATIONS

La Division des réclamations traite les demandes d'indemnité soumises par les citoyens relativement à la responsabilité civile de la municipalité. Elle négocie et propose les règlements au comité exécutif. Elle procède également au recouvrement des sommes dues à la Ville, notamment à la suite de dommages causés au mobilier urbain. Elle représente et défend la municipalité lors de recours intentés contre la Ville devant la Division des petites créances de la Cour du Québec.

Note : le rapport intégral du Service du greffe est disponible sur demande.

LA DIVISION DES RÉCLAMATIONS A TRAITÉ 1 180 DOSSIERS DE RÉCLAMATIONS DE TOUS GENRES.

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 ainsi que 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 ;
- Fait partie du périmètre comptable de la municipalité (à partir du 1er janvier 2011).

Le vérificateur général peut également procéder à l'audit des comptes ou des documents de toute personne morale qui a bénéficié d'une aide accordée par la Ville ou par un organisme relativement à son utilisation.

L'audit des comptes et affaires 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.

Pour effectuer ses travaux, le vérificateur général s'appuie sur les normes d'audit émises par l'Institut canadien des comptables agréés, les normes du *Manuel de gestion du logement social* de la Société d'habitation du Québec ainsi que les *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne* de l'Institut des vérificateurs internes.

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

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

FAITS SAILLANTS EN 2011

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 2010 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 l'audit des états financiers au 31 décembre 2010 des organismes suivants :

- Société de transport 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. ;
- Centre d'expositions horticoles et commerciales de Laval ;
- Fonds soutien Laval, S.E.C. ;
- Office municipal d'habitation de Laval (OMH Laval).

Un rapport de l'auditeur indépendant a été émis pour les neuf organismes.

AUTRES RAPPORTS EN 2011

- Rapports d'auditeurs sur la comptabilisation des dépenses capitalisables et non capitalisables de l'OMH Laval (Société d'habitation du Québec)
- Rapport de mission d'examen sur les informations financières contenues dans le *Rapport final de l'organisme, bingo en salle avec gestionnaire de salle,* ainsi que sur l'annexe *Attestation sur l'utilisation des profits* de la Place des aînés de Laval (Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec)
- Rapport sur la conformité de la Ville de Laval quant au taux global de taxation (section III du chapitre XVIII.1 de la Loi sur la fiscalité municipale (L.R.Q., chapitre F-2.1))

LE BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE LAVAL A FAIT PLUS DE 19 PRÉSENTATIONS D'ÉTATS FINANCIERS AUX DIVERS COMITÉS ET DIRECTIONS DES ORGANISMES.

LE BUREAU DU VG A AUDITÉ LES ÉTATS FINANCIERS DE PLUS DE 10 ORGANISMES EN 2011.

VOLET DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

MANDATS

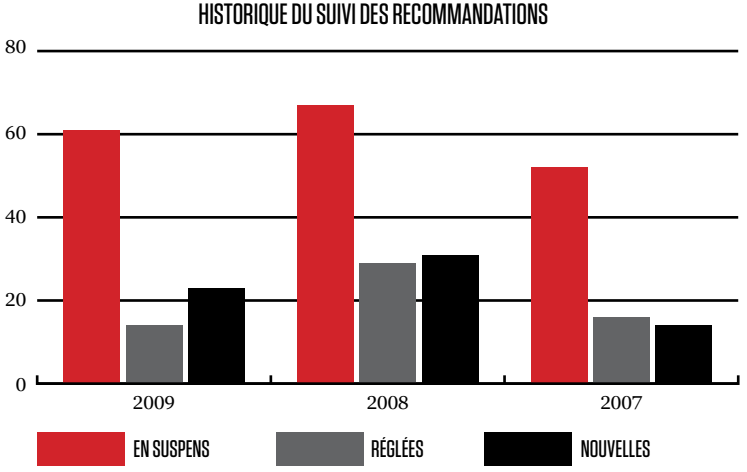
Au cours de l'année 2011, un mandat sur les autres revenus a été complété qui comprenait l'audit des activités de facturation, de perception, d'encaissement, de gestion et de comptabilisation des autres revenus.

Un plan d'audit contenant six mandats a été présenté à l'automne 2011.

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, **61** recommandations provenant de **16** rapports de vérification émis avant le 31 décembre 2009 ont fait l'objet d'un suivi.



SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le vérificateur général doit déposer son rapport au maire au plus tard le 31 août de chaque année.
- ... au Québec, 10 municipalités seulement ont un vérificateur général, car elles comptent plus de 100 000 habitants ?
- ... la durée maximale du mandat du vérificateur général est de sept ans ?
- ... le budget du Bureau du vérificateur général est établi par la Loi sur les cités et villes ? Il représente entre 0,11 % et 0,17 % des dépenses de fonctionnement d'une ville.

LE BUREAU DU VG DE LAVAL A PRODUIT PLUS DE 15 RAPPORTS DIFFÉRENTS EN 2011.

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. C-72.01). 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.

Le budget annuel du Bureau des juges est de **800 000 $.**

Le bureau compte **3 employés** permanents réguliers.

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 audition dans la journée du lundi au vendredi, et en soirée les mardis et mercredis.

La cour municipale de Laval traite ainsi des matières dites municipales et d'intérêt municipal. Elle 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 de la municipalité.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Les séances de soirée de la cour municipale sont passées de une à deux par semaine afin de faire face à la demande croissante d'auditions en soirée et de répondre plus adéquatement aux exigences de la loi.
- Le nombre de places octroyées pour les séances de jour est passé de 40 à 50, ce qui constitue le plus grand nombre de places octroyées par une cour municipale ou par la Cour du Québec pour une seule séance.
- À la suite d'une demande du Jeune Barreau de Laval, le juge-président de la cour municipale, l'honorable Yves Fournier, a dispensé aux jeunes avocats une formation technique de plaidoirie, qui s'est déroulée dans une salle d'audience de la cour municipale. Cette initiative se répétera chaque année.
- Sur l'invitation des procureurs de la Cour du Québec et de l'aide juridique, le juge-président de la cour municipale s'est joint à ses collègues de la Cour du Québec du palais de justice de Laval pour des procès simulés. Cette activité, qui était destinée à des élèves de niveau secondaire provenant d'écoles lavalloises, s'est déroulée au palais de justice de Laval.
- Sur l'invitation de la juge en chef de la Cour du Québec et de la juge responsable de la formation, le juge-président de la cour municipale s'est joint à ses collègues de la Cour du Québec afin de superviser la présentation de procès simulés devant la Cour suprême par les élèves d'une école de Rosemère et d'une autre d'Outremont.
- Le juge-président de la cour municipale de Laval a également siégé à Toronto dans le cadre de la Coupe Gale du Canada, avec les juges de la Cour suprême, de la Cour d'appel et de la Cour supérieure des dix provinces canadiennes. Lors de cette compétition, des étudiants en droit des différentes universités canadiennes devaient défendre la position de la défense ou de la poursuite dans une décision partagée rendue antérieurement par la Cour suprême du Canada.

LA COUR MUNICIPALE DE LAVAL A ENTENDU 15 131 CAUSES EN 2011.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Créé en décembre 2010, le Bureau de l'ombudsman intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé par l'administration municipale ou peut vraisemblablement l'être :

- Manquement à un devoir, inconduite ou négligence ;
- Dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, agissement déraisonnable, injuste, abusif ou discriminatoire, fondé sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou dont l'exercice n'a pas été motivé alors qu'il y avait obligation de le faire.

Le Bureau de l'ombudsman agit à la demande du maire, du comité exécutif ou du conseil municipal, conformément à la Politique de gestion contractuelle de la Ville. Il peut intervenir ou enquêter :

- Dans toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville ou d'une société contrôlée par la Ville (ou de leurs employés) ;
- Dans toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville.

Le Bureau de l'ombudsman ne peut intervenir ou enquêter concernant les décisions :

- Du conseil municipal, du comité exécutif, ou d'un comité ou d'une commission de la Ville ;
- De toute personne dans le cadre de relations de travail avec l'individu ou le groupe dont les intérêts seraient visés par l'intervention ;
- D'un élu ou d'un membre du cabinet des élus municipaux ;
- D'un agent de la paix du Service de protection des citoyens ;
- De la Société de transport de Laval ou de l'un de ses employés ;
- D'un tribunal, d'un organisme ou d'une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles.

De plus, il n'a pas le pouvoir d'agir s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que l'individu ou le groupe requérant a eu connaissance des faits qui fondent la demande, à moins de démontrer des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai. Les différends privés entre citoyens ne sont pas non plus de son ressort.

Enfin, le Bureau de l'ombudsman doit :

- Faire rapport des résultats au plaignant ;
- Aviser le directeur général et le directeur du service concerné lorsqu'il intervient ou enquête ;
- Inviter le demandeur à se faire entendre privément ;
- Déposer un rapport annuel.

Le budget annuel du Bureau de l'ombudsman est de **200 000 $.**

Le bureau compte **1 employé.**

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Nomination de 11 commissaires bénévoles, dont une présidente, le 7 novembre 2011.
- Nomination d'une secrétaire générale le 23 novembre 2011.
- Entrée en fonction de la secrétaire générale le 5 décembre 2011, à raison de 2 jours par semaine (lundi et mardi).
- Première rencontre des commissaires lors d'une conférence de presse le 6 décembre 2011, puis première rencontre formelle le 14 décembre.
- Le 6 décembre 2011, entrée en fonction du site Web du Bureau de l'ombudsman.
- Contacts avec plusieurs villes (Québec, Montréal, Saguenay, Gatineau, Sherbrooke, Longueuil) en vue d'échanges d'informations.
- Réception et traitement de **5** demandes d'information au 31 décembre 2011.

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE

MARTINE LACHAMBRE



C'est avec fierté que je vous présente le rapport 2011 des services municipaux de la Direction de la gestion stratégique et des programmes. Ce bilan témoigne de la volonté qui nous anime de peaufiner nos pratiques de gestion et de bonifier notre offre de services à l'ensemble de la corporation municipale.

Ces défis, nous les avons relevés malgré un changement à la direction de chacun des services que je supervise. À ce sujet, je salue l'arrivée des directeurs Lise Poirier et André Lévesque, à la fin de 2010 et en 2011, et je souligne le départ à la retraite de Martin Fiset, qui a dirigé le Service des ressources humaines.

Anciennement placée sous la gouverne du Service des finances, la Division des achats est devenue le Service des achats et de la gestion contractuelle. Cette mesure, secondée par l'entrée en vigueur de la Politique d'approvisionnement et de la Politique de gestion contractuelle, permet d'encadrer davantage l'approvisionnement en biens et services conformément aux lois et règlements en vigueur. Ce service est appelé à prendre de l'envergure dans les années à venir, de nouvelles ressources y étant attendues.

En 2011, le Service des ressources humaines a géré de nombreux départs à la retraite, le recrutement et l'accueil de nouveaux employés, ainsi que neuf restructurations et pas moins de 175 changements aux structures administratives. Il a, de plus, jeté les bases de la Politique de la santé et sécurité au travail. Dans un contexte où l'amélioration de l'efficacité organisationnelle prévaut malgré la mouvance du personnel, ce service a effectué un travail remarquable.

Pour sa part, avec le renouvellement en 2011 de huit postes-clés, dont ceux du directeur et de l'assistant-directeur, le Services des systèmes et des technologies a revu sa planification stratégique. De sa nouvelle vision trois-cinq ans a découlé une restructuration pour améliorer le contrôle des projets TI, développer notre expertise interne et répondre aux besoins grandissants en mobilité, notamment. Enfin, je note l'adoption de la Politique de la sécurité de l'information, qui balise la gestion, l'utilisation et la protection de l'information à la Ville de Laval.

En terminant, je tiens à remercier l'ensemble du personnel qui a contribué à l'essor de ces services en 2011. Je les félicite pour la qualité de leur engagement à servir, ensemble, nos collègues et nos partenaires.

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 nouveau 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 comme 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.

VOLUME DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2011

Appels d'offres publics	
Au plus bas soumissionnaire	93
À pondération	20
Appels d'offres sur invitation	
Au plus bas soumissionnaire	27
À pondération	4
Reconductions de contrat	128
Dossiers d'exemption	12
Dossiers d'entente négociée	12
Total	**296**

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 en charge, pour les services opérationnels, de l'approvisionnement en biens et matériaux nécessaires aux tâches journalières (pour l'entretien de la flotte de véhicules ou des bâtiments, par exemple). Elle assure l'entreposage des biens et des véhicules saisis par le Service de protection des citoyens en attendant que les propriétaires en reprennent possession.

INVENTAIRE

- Valeur totale de l'inventaire : **2 660 000 $**, incluant **490 000 $** de consigne divisés en 8 partenaires.
- Un total de **7 500** 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 : 665
- Véhicules et effets reçus SAAQ : 1 614
- Véhicules et effets remis à leur propriétaire Laval : 537
- Véhicules et effets remis à leur propriétaire SAAQ : 1 257
- Véhicules et effets vendus par voie d'enchère publique : 427
- Véhicules remis à la commission scolaire : 34
- Véhicules et effets pour rebut (récupération / casse) : 28
- Avis de possession postés : 281

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Présentation à l'ensemble des services et des organismes municipaux de la Politique de gestion contractuelle, de la Politique d'approvisionnement et des règles relatives aux comités de sélection.
- Réalisation d'un travail d'uniformisation des documents afin d'améliorer la rédaction des appels d'offres.
- Ajout de 4 agents d'approvisionnement, pour une augmentation de 80 % de la capacité opérationnelle du service sur le plan de l'élaboration des documents d'appel d'offres et d'octroi de contrats.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le délai minimum pour traiter un dossier d'appel d'offres public (jusqu'à l'adjudication d'un contrat) est de 91 jours ?
- ... un outil de gestion (GAA) a été conçu et mis en place au sein du service afin d'assurer le suivi des dossiers d'appel d'offres et des contrats ?

LE SERVICE DES ACHATS ET DE LA GESTION CONTRACTUELLE A ADMINISTRÉ CETTE ANNÉE PLUS DE 350 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 : crise économique, 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 sensible 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 18 bureaux et services administratifs.

LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES ACCUEILLE ANNUELLEMENT 150 NOUVEAUX EMPLOYÉS PERMANENTS EN MOYENNE.

POUR L'ANNÉE 2011, 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 ;
  - Évaluer le rendement des nouveaux employés.

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES EN 2011 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 **48 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 2011, les priorités consistaient à revoir la gestion de l'invalidité à court terme, à optimiser la gestion de la santé et de la sécurité au travail, et à soutenir les différents services dans leur gestion des ressources humaines.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Création du Comité de direction en santé et sécurité au travail, et dépôt d'un plan d'action (avril 2011).
- Élaboration d'un guide d'évaluation du rendement pour les employés temporaires et formation des intervenants en ressources humaines.
- Rédaction et diffusion de la politique de gestion corporative sur la santé et la sécurité au travail (novembre 2011).

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... les employés syndiqués sont représentés par 8 associations accréditées au sens du Code du travail ?
  - Cols blancs (**790** employés permanents)
  - Cols bleus (**585** employés permanents)
  - Professionnels (**185** employés permanents)
  - Policiers (**520** employés permanents)
  - Pompiers (**245** employés permanents)
  - Intermittents loisirs (**800** employés permanents)
  - Brigadiers scolaires (**80** employés permanents)
  - Auxiliaires en loisirs (**15** employés permanents)

LA VILLE DE LAVAL REGROUPE QUELQUE 275 CADRES QUI ONT DES RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE SUPERVISION DE PERSONNEL.

- ... les cadres sont regroupés dans 4 associations non accréditées, mais reconnues par la Ville ?
  - Association des cadres (**300** employés permanents)
  - Association du personnel de direction (**45** employés permanents)
  - Association des officiers de direction – police (**20** employés permanents)
  - Association des officiers de direction – incendie (**10** employés permanents)

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 2011, 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 2011

- Finalisation de la tournée des services pour la planification de la main-d'œuvre (février 2011).
- Soutien et suivi en matière de planification de la main-d'œuvre (décembre 2011).
- Production d'un guide d'accompagnement pour les employés et d'un guide pour les gestionnaires, dans le cadre de l'implantation d'un programme d'accueil et d'intégration à travers l'organisation (novembre 2011).
- Organisation d'un atelier de formation sur l'évaluation du rendement pour les intervenants RH (juin 2011).
- Révision des pratiques corporatives en matière d'embauche d'employés « de dernière minute » (décembre 2011).
- Coordination de la campagne Centraide (132 000 $ recueillis, objectif initial de 110 000 $).

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... **12 000** nouvelles personnes se sont inscrites spontanément dans l'application CVLAV@L ?
- ... **110** postes ont été affichés à l'externe ?
- ... plus de **15 000** candidats ont postulé sur des affichages externes par l'entremise de l'application CVLAV@L ?
- ... **4 489** candidats ont postulé sur des affichages internes ?
- ... **700** mécanismes de sélection (entrevues, examens et tests) ont été administrés en 2011 pour la sélection de candidats à des postes permanents et temporaires ?

EN TOUT, 349 POSTES ONT ÉTÉ AFFICHÉS À L'INTERNE.

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

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 2011, 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 2011

- Implantation de la nouvelle version Web du logiciel GIRH (septembre 2011).
- Mise à niveau du logiciel GIRH pour la production des relevés fiscaux 2010 (février 2011) :
  - Génération et impression des nouveaux relevés fiscaux T4 et T4A ;
  - Automatisation de la transmission électronique des relevés fiscaux amendés.
- Cartographie de processus d'affaires de la division (20 processus).
- Amélioration des procédures comptables et fiscales pour les dossiers CSST (juillet 2011).

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... la masse salariale de la Ville représente annuellement **208 millions** de dollars, soit 4 millions par semaine ?
- ... une équipe de 11 personnes au Service des ressources humaines, en collaboration avec quelque 60 employés répartis dans l'ensemble des services, travaille à la production de la paie hebdomadaire pour une moyenne de 3 000 employés ?

LA DIVISION DE LA PAIE ET DU CONTRÔLE INTERNE PRODUIT 12 470 RELEVÉS FISCAUX PAR ANNÉE.

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

Cette division, en conformité avec son mandat de gestion de la performance des unités administratives, est responsable de la gestion de la rémunération, des systèmes d'évaluation des emplois et des régimes d'avantages sociaux. De plus, elle voit à définir une méthodologie rigoureuse visant l'optimisation de la performance pour offrir un soutien aux modifications de structures administratives.

En 2011, elle a apporté une attention particulière aux stratégies d'optimisation des structures salariales, aux approches de promotion de la rémunération globale, à la gestion optimale des régimes d'assurance collective et de retraite, ainsi qu'à la préparation des appels d'offres pour l'obtention de services professionnels en matière de ressources humaines.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Redéploiement des ressources par l'entremise de **9** restructurations à travers l'organisation (700 heures).
- Poursuite des travaux en vue de l'implantation de structures salariales équitables (600 heures).
- Participation à la préparation d'appels d'offres pour le choix de fournisseurs de services en matière de relations de travail, de santé et de sécurité au travail, de programmes d'aide aux employés, d'actuariat en assurance collective et en régimes de retraite, ainsi que de contrats d'assurance collective (200 heures).
- Identification de nouvelles pistes de solutions pour réduire les coûts associés aux régimes de retraite (septembre et novembre 2011).

À LA DEMANDE DES EMPLOYÉS ASSURÉS, 1 500 CHANGEMENTS ONT ÉTÉ APPORTÉS À LEUR DOSSIER D'ASSURANCE COLLECTIVE, CE QUI A NÉCESSITÉ 2 000 HEURES DE TRAVAIL.

SAVIEZ-VOUS QUE…

- … en 2011, **175** 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 24 groupes d'employés retraités ?

DIVISION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DES PROCESSUS

Cette division s'assure de mettre en place des solutions d'affaires automatisées pour répondre aux besoins des gestionnaires. Ses interventions se situent à différents niveaux : cartographie des processus d'affaires et organisation du travail, identification des besoins, conception de systèmes informatisés, coordination de leur implantation et gestion de la sécurité informationnelle.

Pour 2011, ses priorités étaient l'élaboration et l'implantation d'un nouveau système de planification et de paiement des heures travaillées, le développement de nouveaux indicateurs de performance au tableau de bord corporatif des ressources humaines et la gestion électronique des documents.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Approbation par le comité exécutif du budget de **3,6 millions** de dollars au programme triennal d'investissement (PTI) pour la réalisation de la planification et du paiement des heures travaillées (PPHT) (23 novembre 2011).
- Migration des programmes du système de paie – GIRH (septembre 2011).
- Élaboration de scénarios de tests et réalisation de ces derniers (730 cas de tests).
- Cartographie et optimisation des processus d'affaires.
- Mise en place du plan de classification corporatif RH et de ses délais de conservation.
- Déploiement des nouvelles structures de classement des documents RH sur le disque U et le disque V (décembre 2011).
- Développement d'une méthode d'amélioration continue des processus de travail, basée sur Lean Six Sigma.

LA MIGRATION DU SYSTÈME GIRH REPRÉSENTE UN EFFORT DE 1 200 HEURES, POUR 800 PROGRAMMES, ÉCRANS ET RAPPORTS TESTÉS.

SAVIEZ-VOUS QUE…

- … la division a cartographié **31** processus d'affaires et développé des outils d'optimisation ?
- … il existe **66** ouvrages référencés dans le domaine de l'amélioration continue ?
- … **8 000** mises à jour relatives aux dossiers d'employés et aux mouvements de personnel ont été effectuées dans les applications RH ?
- … **690** demandes d'accès aux systèmes informatisés des RH ont été réalisées ?
- … le contrôle de ces accès est effectué quotidiennement, alors que la vérification hebdomadaire est faite à l'aide du rapport d'audit ?

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 corporatifs mobilisants, développe des outils de communication et apporte un soutien aux gestionnaires des divers services.

En 2011, ses dossiers prioritaires touchaient la promotion des deux premières valeurs corporatives (communication et respect) au moyen d'outils de communication variés, la mise en place de nouvelles formations en lien avec ces valeurs, l'organisation des rencontres d'accueil du directeur général et la réalisation de vidéos corporatives visant l'attraction de la main-d'œuvre.

LE MODULE A ORGANISÉ CETTE ANNÉE 52 SÉANCES DE FORMATION AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ QUELQUE 780 EMPLOYÉS.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Diffusion de deux valeurs organisationnelles (communication et respect) par l'entremise des *Mots du DG*, affiches, signets, *Trucs et astuces,* pop-up et *Saviez-vous que…*
- Organisation de deux rencontres d'accueil du directeur général (mars et octobre).
- Captation vidéo de la rencontre d'accueil du directeur général (octobre 2011).
- Élaboration d'un plan de communication pour la Politique sur la santé et la sécurité au travail (novembre 2011).
- Réalisation de deux vidéos corporatives, « Ville de Laval, emplois en TI » et « Ville de Laval, employeur de choix » (décembre 2011).
- Organisation de 4 formations en lien avec le service aux citoyens :
  - Le service aux citoyens ;
  - Protocole et courtoisie au téléphone ;
  - Comment transiger avec des citoyens difficiles ;
  - Servir des citoyens… c'est toujours différent.
- Organisation de 9 formations en lien avec la gestion :
  - Coaching ;
  - Formation pour nouveaux gestionnaires ;
  - Gérer, c'est communiquer ;
  - Gestion d'employés en situation difficile et de conflit ;
  - Gestion de la différence ;
  - Gestion du changement ;
  - Harcèlement psychologique ;
  - Communiquer, c'est aussi savoir être ;
  - Gérer, c'est projeter.

SAVIEZ-VOUS QUE…

- … le taux moyen de satisfaction des participants aux séances de formation est de **89 %** ?

SERVICE DES SYSTÈMES ET DES TECHNOLOGIES



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Les technologies jouent un rôle de plus en plus grand dans les organisations, et ce constat colle aussi à la réalité de la Ville. Les besoins et attentes des citoyens augmentent sans cesse, les exigences en termes de conformité et de 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 doit s'adapter à tous ces changements en passant d'un rôle de prestataire de services à un rôle de partenaire pour contribuer davantage à la systématisation et à l'intégration des processus.

POUR L'ANNÉE 2011, LES ENJEUX ÉTAIENT :

- **Le manque de vision stratégique et l'absence d'une architecture d'entreprise :** le manque de vision conduit à une architecture en silos. La création de la fonction d'architecture d'entreprise vise à établir une vision trois-cinq ans basée sur la stratégie de la municipalité ;
- **Le manque de contrôle dans la livraison de projets TI :** le manque de contrôle en gestion de projets résulte en des projets qui ne respectent pas les budgets ni les échéanciers. La création d'un poste de gestionnaire de la qualité des projets TI et la mise en place d'outils de gestion de projets visent à améliorer l'efficacité, à livrer à temps et selon les budgets ;
- **L'absence d'une politique de sécurité de l'information :** l'approbation de la Politique de sécurité de l'information constitue maintenant la base de la gestion de la sécurité TI ;
- **La dépendance à des firmes externes :** un centre d'expertise E-business a été créé afin d'améliorer la capacité du service à livrer de la valeur. Plusieurs contrats de soutien ont été remplacés par de nouveaux postes à l'interne afin d'assurer la durabilité des solutions développées ;
- **Les besoins grandissants en mobilité :** l'organisation actuelle ne permet pas de gérer efficacement ces technologies. Deux postes en télécommunications ont été créés (et un centre d'expertise en géomatique le sera en 2012) afin de mieux supporter les opérations actuelles et de permettre l'établissement d'une stratégie.

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES EN 2011 ÉTAIENT LES SUIVANTES :

- 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 **16 millions de dollars.**

Le service compte **83 employés** permanents réguliers.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Création de la fonction d'architecture.
- Création de la fonction de gestion de qualité des projets.
- Création du centre d'expertise E-business.
- Remplacement de plusieurs contrats de soutien par de nouveaux postes à l'interne afin d'assurer la durabilité des solutions développées.

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 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 faire le calendrier de lancement des projets en traduisant efficacement la stratégie en une suite de projets dans le temps.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Définition des processus et sous-processus de la Ville de Laval à partir du cadre de processus des municipalités.
- Liaison des applications informatiques aux sous-processus traités. Chacune des applications a été définie dans un type de développement avec un type d'outils de développement.
- Qualification des sous-processus et applications en termes d'importance relative et de criticité. Ceci reflète un résultat préliminaire à la classification des actifs informationnels pour établir un plan de relève efficace.
- Approbation de la Politique de la sécurité de l'information par le conseil au mois d'août 2011.
- Embauche d'un nouveau gestionnaire de la qualité de projets.
- Élaboration d'une nouvelle gouvernance TI, approuvée par le comité exécutif au mois d'octobre 2011.

LE SERVICE DES SYSTÈME ET DES TECHNOLOGIES ASSISTE PRÈS DE 200 SOUS-PROCESSUS D'AFFAIRES REGROUPÉS EN 16 PROCESSUS OPÉRATIONNELS ET 7 PROCESSUS ADMINISTRATIFS.

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, 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 2011

- Acquisition d'un contrat de service pour la mise en place d'un nouveau réseau data.
- Poursuite du développement de la téléphonie IP.
- Déploiement du registre des événements pour le service SPC.

LE SERVICE 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.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le SST administre un réseau de fibre optique qui dessert les principaux sites administratifs de la Ville (plus de 80 sites principaux) ? À cela s'ajoute l'administration de certaines stations de pompage, de stations de chloration et de points de pression.
- ... le SST 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 ;
  - l'accès à Internet dans les bibliothèques ;
  - l'accès à Internet au Centre de la nature (autour du lac et au chalet) ?
- ... le service 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 ?

SERVICE DES SYSTÈMES ET DES TECHNOLOGIES

DIVISION DU DÉVELOPPEMENT ET DU PORTAIL

Cette division a pour mandat de développer et de supporter le parc applicatif de la Ville de Laval. Elle utilise la méthodologie OUM (Oracle Unified Method) pour le développement sur la plateforme Oracle.

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 2011

- Développement et mise en place d'une nouvelle application pour gérer les activités de la cour municipale.
- Développement et mise en place d'une nouvelle application pour gérer les documents du Service du greffe.
- Développement d'une application pour supporter les processus connexes au nouveau système de taxes.
- Développement d'une application pour la gestion des usines.
- Migration des programmes du système de paie – GIRH.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le SST gère le portail Citoyens et le portail Employés ?

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 2011

- Réalisation du projet EAM pour la refonte de la gestion des actifs de la municipalité.
- Approbation par le comité exécutif du budget de 3,6 millions de dollars au programme triennal d'investissement (PTI) pour la réalisation de la planification et du paiement des heures travaillées (PPHT) (23 novembre 2011).
- Analyse préliminaire du projet PPHT (planification et paiement des heures travaillées).
- Approbation et analyse préliminaire de la migration à R12.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... plus de **400** usagers utilisent l'application E-business ?

LE SST 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, VB, 4D ET PL/SQL.

CENTRE D'EXPERTISE GÉOMATIQUE

La mission du Centre d'expertise géomatique (CEG) de la Ville de Laval est d'offrir un environnement performant répondant aux besoins des utilisateurs, qui soit aligné sur la stratégie TI de la municipalité. Pour ce faire, il doit :

- Établir et supporter une infrastructure de développement basée sur les technologies émergentes, assurant l'uniformisation et l'optimisation des méthodes de travail ;
- Mettre en place une structure assurant l'intégrité des données (modélisation, structuration, etc.) ;
- Mettre en place un forum d'échange pour tous les intervenants en géomatique (développeurs, gestionnaires, etc.) ;
- Coordonner et valider les activités de création de données et de développement à caractère géomatique à l'échelle de la structure municipale ;
- Réaliser le développement d'applications ;
- Offrir un accès sécuritaire et contrôlé aux données de la Ville (sécurité, relève et archivage).

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Réalisation de l'intégration entre la géomatique et l'entretien des actifs dans la suite E-business.
- Amélioration des outils de suivi des opérations aux Travaux publics.

LE GROUPE DE GÉOMATIQUE GÈRE LA BASE DE DONNÉES DE LA VILLE EN GÉOMATIQUE, OÙ PLUS DE 200 UTILISATEURS INTERNES ET DES MILLIERS DE CITOYENS VIENNENT PUISER DE L'INFORMATION À RÉFÉRENCE SPATIALE. DE PLUS, IL SUPPORTE DES DIZAINES D'APPLICATIONS À CARACTÈRE GÉOMATIQUE QUI FACILITENT LA TÂCHE DES UTILISATEURS.

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

GAÉTAN VANDAL



Évaluation, finances, rentes : trois piliers majeurs sans lesquels une organisation municipale serait tout bonnement inexistante. Laval se transforme, et la réussite de tout développement est conditionnelle à une planification à moyen terme. Pour y arriver, trois mots d'ordre : rigueur, rigueur, rigueur – cette même rigueur qui a permis à la Ville de Laval d'obtenir la cote de crédit AA de Standard & Poor's avec perspective positive, de diminuer chaque année la dette par habitant et de faire face aux coûts de la croissance tout en respectant la capacité de payer des contribuables.

Le bilan 2011 des trois services mentionnés met en lumière les nombreux défis qui nous attendent, notamment en ce qui a trait au financement du régime de rentes, un défi auquel font face plusieurs grandes organisations, publiques ou privées, d'ici ou d'ailleurs.

La gestion parcimonieuse et constante des administrateurs municipaux, leur intégrité et leur sens de l'équité assurent, au bout de la ligne, le maintien de la qualité de vie des citoyens et un héritage pour les générations futures.

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.

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 des bâtiments ;
- 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 **8,8 millions de dollars.**

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

FAITS SAILLANTS EN 2011

- La valeur totale des biens-fonds inscrite au rôle d'évaluation en 2011 était de **41 273 080 964 $** :
  - **38 695 658 734 $** en valeurs imposables ;
  - **2 577 422 239 $** en valeurs non imposables.
- En 2011, le Service de l'évaluation a réalisé pas moins de **17 390** inspections (résidences, commerces et logements en copropriété ; permis d'amélioration, certificats d'autorisation ou d'occupation, mise à jour de l'inventaire immobilier).

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le nombre d'unités d'évaluation consultées à partir du portail de la Ville en 2011 est de **454 089** ?
- ... les employés du Service de l'évaluation ont répondu à **12 500** appels téléphoniques et accueilli **2 800** contribuables en 2011 ?
- ... le service n'a enregistré que **34** demandes de révision administrative de l'évaluation foncière ?

LE SERVICE A ENREGISTRÉ 11 102 MUTATIONS IMMOBILIÈRES EN 2011 AINSI QUE 501 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 1 MILLIARD DE DOLLARS.

LES RÉALISATIONS DU SERVICE DE L'ÉVALUATION POUR L'EXERCICE 2011

NOUVELLES VALEURS FONCIÈRES INSCRITES AU RÔLE D'ÉVALUATION — PAR CATÉGORIE DE BÂTIMENTS	
Résidentielle — moins de 6 logements	650 400 000 $
Résidentielle — plus de 6 logements	43 100 000 $
Non résidentielle	70 200 000 $
Total des nouvelles valeurs foncières inscrites au rôle d'évaluation en 2011	**763 700 000 $**
Valeur totale des immeubles apparaissant au Sommaire du rôle d'évaluation foncière au 31 décembre 2011	41 273 080 964 $

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)	1 140
Inspections de nouvelles constructions de type condominium	1 100
Inspections générées par des permis d'amélioration, des certificats d'autorisation et des certificats d'occupation	3 650
Inspections aux fins de la mise à jour de l'inventaire immobilier — résidentiel et commercial	11 500
Nombre total de dossiers inspectés au cours de l'exercice 2011	**17 390**

AUTRES ACTIVITÉS AYANT AFFECTÉ LE RÔLE D'ÉVALUATION

Mutations immobilières enregistrées	11 102
Nouveaux plans de subdivision cadastrale	348
Lots impliqués dans les plans soumis	3 229
Nouveaux plans d'extension de services municipaux affectant le rôle d'évaluation	51
Unités d'évaluation impliquées dans les extensions de services municipaux	682
Modifications au zonage affectant le rôle d'évaluation	64
Unités d'évaluation impliquées dans les changements de zonage	1 207

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

Analyses de dossiers aux fins de l'établissement des frais de parc	38	23 412 181 $
Analyses de dossiers aux fins de disposition d'immeubles	39	3 243 955 $
Analyses de dossiers aux fins d'acquisition et d'expropriation d'immeubles	59	8 921 012 $
Mises à jour — Registre des immeubles et biens assurables de la Ville de Laval	354	1 054 918 688 $
Analyses particulières	11	58 000 $
Total pour l'exercice 2011	**501**	**1 090 553 836 $**

SERVICE DES FINANCES



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service des finances planifie et contrôle l'ensemble des activités financières et administratives de la municipalité, telles que 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.

Les orientations et priorités en 2011 ont été les suivantes :

- Implantation d'un nouveau système de taxation (TFP). L'ancien système était utilisé depuis plus de 30 ans ;
- 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 **28,7 millions de dollars.**

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

DIRECTION

Coordonne l'ensemble des activités du service. Approuve ou autorise tous 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 et les soumet pour approbation au 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. 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.

DIVISION DES PAIEMENTS

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

DIVISION DES REVENUS

Procède à l'émission et à l'envoi des comptes de taxes, et en assure le suivi. Prépare la facturation des 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 relatives 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.

SERVICE DES FINANCES

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Implantation d'un nouveau système de taxation. Cette implantation a nécessité :
  - La paramétrisation de toutes les données de taxation ;
  - La création des taxes et tarifications, en conformité avec les règlements municipaux ;
  - La révision complète des processus ;
  - La révision des formulaires (factures annuelles et complémentaires, états de compte, etc.) ;
  - La modification de l'accès Internet pour les notaires et les citoyens ;
  - La formation de 49 personnes sur les différents modules :
    - Facturation de la taxation annuelle ;
    - Facturation de la taxation complémentaire ;
    - Gestion de la taxation sectorielle ;
    - Facturation de biens et services ;
    - Encaissements ;
    - Ajustements ;
    - Remboursements ;
    - Comptabilisation ;
  - La validation, les transferts et la conversion de données :
    - **146 200** unités d'évaluation ;
    - **187 500** intervenants externes ;
    - **4 580** règlements de taxation sectorielle (**730 680** lignes) ;
    - **36 200** piscines ;
    - **24 460** lignes de comptes à recevoir ;
    - **4 400** liens aux programmes de crédits de taxes ;
  - L'implantation d'un module de gestion des remboursements de la taxe d'eau aux citoyens âgés de 65 ans et plus.
- Participation active à différents comités concernant les finances du monde municipal. Grâce aux commentaires du service, la Ville de Laval a réussi à influencer ou modifier de nouvelles normes applicables aux municipalités.
- Gestion des liquidités provenant du budget d'opération (**690,7 millions** de dollars) et du programme d'investissement 2011 (**386,7 millions** de dollars), pour un total dépassant le milliard de dollars.
- Préparation et dépôt des documents légaux suivants :

DOCUMENTS	DATE DE DÉPÔT
Rapport financier consolidé 2010	Mai 2011
Indicateurs de gestion 2010	Juin 2011
Budget consolidé 2012	Décembre 2011
Programme triennal d'investissement 2012-2013-2014	Décembre 2011
Rapport périodique non consolidé	Mai et novembre 2011
Rapport sur la situation financière	Novembre 2011
Rapport d'activité du trésorier en vertu du financement des candidats et des partis politiques	Mars 2011
Rapport de TPS/TVQ	Mensuel

SAVIEZ-VOUS QUE...

- Le personnel a émis ou traité :
  - **132 400*** comptes de taxes annuels, totalisant 590,0 M$;
  - **14 900*** comptes de taxes complémentaires, totalisant 12,5 M$;
  - **9 600*** avis de modification de l'évaluation foncière ;
  - **26 300*** avis de rappel ;
  - **32 000*** demandes de remboursement de la taxe d'eau aux citoyens âgés de 65 ans et plus ;
  - **41 000*** appels de citoyens concernant les taxes municipales ;
  - **11 400*** factures de droits de mutation ;
  - **1 200*** crédits en compensation de droits de mutation pour les programmes d'accession à la propriété et de revalorisation ;
  - **20 200*** licences de chien ;
  - **2 000*** certificats du trésorier pour des mouvements de personnel (embauches, promotions, restructuration, etc.) ;
  - **2 900*** certificats du trésorier pour des projets d'immobilisations ainsi que des opérations courantes ;
  - 77 **000*** factures d'achats de biens, de services ou d'immobilisations ;
  - Près de **66 000** chèques ou dépôts directs ;
  - **5 000*** demandes de remboursement de frais de déplacement, totalisant plus de 0,6 M$;
  - **2 300*** formulaires fiscaux pour les camps de jour ;
  - **56** règlements d'emprunts pour adoption par le conseil municipal ;
  - **4** émissions d'obligations publiques, totalisant 111 M$;
  - 7 programmes de subventions gouvernementales pour des projets d'immobilisations totalisant 17,7 M$;
  - **130*** projets de travaux sous maîtrise d'œuvre privée ;
  - Près de **1 000** factures pour la livraison par la Ville de biens ou de services ;
  - **72** dossiers de réclamation à la SHQ, reliés à 3 programmes de subventions (LAAA, Pyrite et PAD), pour un total de 0,5 M $.

* et plus

- ... le personnel du Service des finances a procédé à l'analyse et à la fermeture de plus de **300** projets d'immobilisations au cours de l'exercice 2011 ?
- ... le Service des finances a fait un premier envoi de **2 482** lettres de rappel pour le non-paiement des taxes ? Il a aussi procédé à un deuxième envoi de **693** lettres deux mois plus tard. De ce total, seulement 14 unités d'évaluation ont été adjugées à des particuliers lors de la vente pour taxes de 2011.

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

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 **500 000 $.**

LA POLITIQUE DE PLACEMENT

- Mise en œuvre effectuée selon les paramètres adoptés par le comité de retraite.
- Application de 17 stratégies.
- Introduction d'une stratégie de placement dans le secteur des infrastructures.
- Modification de la structure de portefeuille au besoin.

Note : Le rendement brut obtenu situe le comité dans le premier quartile des fonds de pension diversifiés pour une seconde année consécutive. Le rendement brut du régime de retraite est dans le premier quartile des fonds comparables pour toutes les périodes de un à cinq ans, tout en présentant moins de risques que le portefeuille de référence et la médiane des fonds comparables.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Tenue de **11** réunions du comité de retraite.
- Fusion avec le régime de retraite des cols bleus (transfert de **64,2 M $** d'actifs).
- Envoi du relevé de participation aux **2 710** participants actifs et aux **1 570** 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 d'une assemblée générale annuelle des participants.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ...en 2011, **94** employés ont pris leur retraite ?
- ...les pensions versées en 2011 se sont élevées à **50,2 millions** de dollars ? La contribution des employés actifs a été de **12,3 millions** et celle de l'employeur, de **28,7 millions.** L'écart entre les rentes et les cotisations est comblé par les revenus de placements.

EN 2011, QUELQUE 4 412 PROJECTIONS DE RENTES ONT ÉTÉ EFFECTUÉES PAR LES EMPLOYÉS ACTIFS, COMPARATIVEMENT À 2 863 EN 2010. UN PARTICIPANT ACTIF PEUT FAIRE PLUSIEURS PROJECTIONS DE RENTES.

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

JEAN ROBERGE



La population de Laval bénéficie d'un milieu de vie sain et sécuritaire. Dans une ville comme la nôtre, qui figure parmi les quinze plus grandes villes au Canada, les enjeux sont pourtant multiples en matière de fonctionnement et de développement. Les quelque 400 000 habitants qui y vivent sont en droit de recevoir des services efficaces, qui atteignent les meilleurs standards et respectent leur capacité de payer.

À cet égard, la Direction des services aux citoyens met tout en œuvre pour relever les nombreux défis que posent notamment le développement urbain, la protection des citoyens, la communication avec les citoyens, la mise en valeur de l'environnement, le déploiement et l'entretien d'infrastructures et des bâtiments, ainsi que la réalisation de programmes à même de dynamiser la communauté.

Dans l'esprit de la Déclaration de services aux citoyens, les six services municipaux que je dirige s'appuient sur des groupes d'employés motivés par ces défis. Représentants de l'administration municipale auprès de la population, ils sont engagés à prendre les mesures appropriées pour placer les citoyens au centre de leurs préoccupations et à répondre à leurs besoins.

Comme en témoigne ce segment du rapport annuel, cette qualité de service s'est concrétisée en 2011 par la mise en place de plusieurs réalisations marquantes. Parmi celles-ci, le lancement de la démarche d'urbanisme durable *ÉvoluCité,* la mise en place d'un programme de compensation des émissions de GES et l'adoption des priorités organisationnelles du Département de police en sont des exemples probants.

Ces réalisations sont le fruit d'une collaboration remarquable entre plusieurs acteurs municipaux. Plus que jamais, le travail d'équipe et la communication interservice sont des priorités au sein de notre administration. Par la mise en commun des expertises du personnel, la Ville de Laval veut continuellement adapter ses pratiques afin de répondre le plus justement possible aux attentes de la population et se positionner parmi les villes les plus performantes.

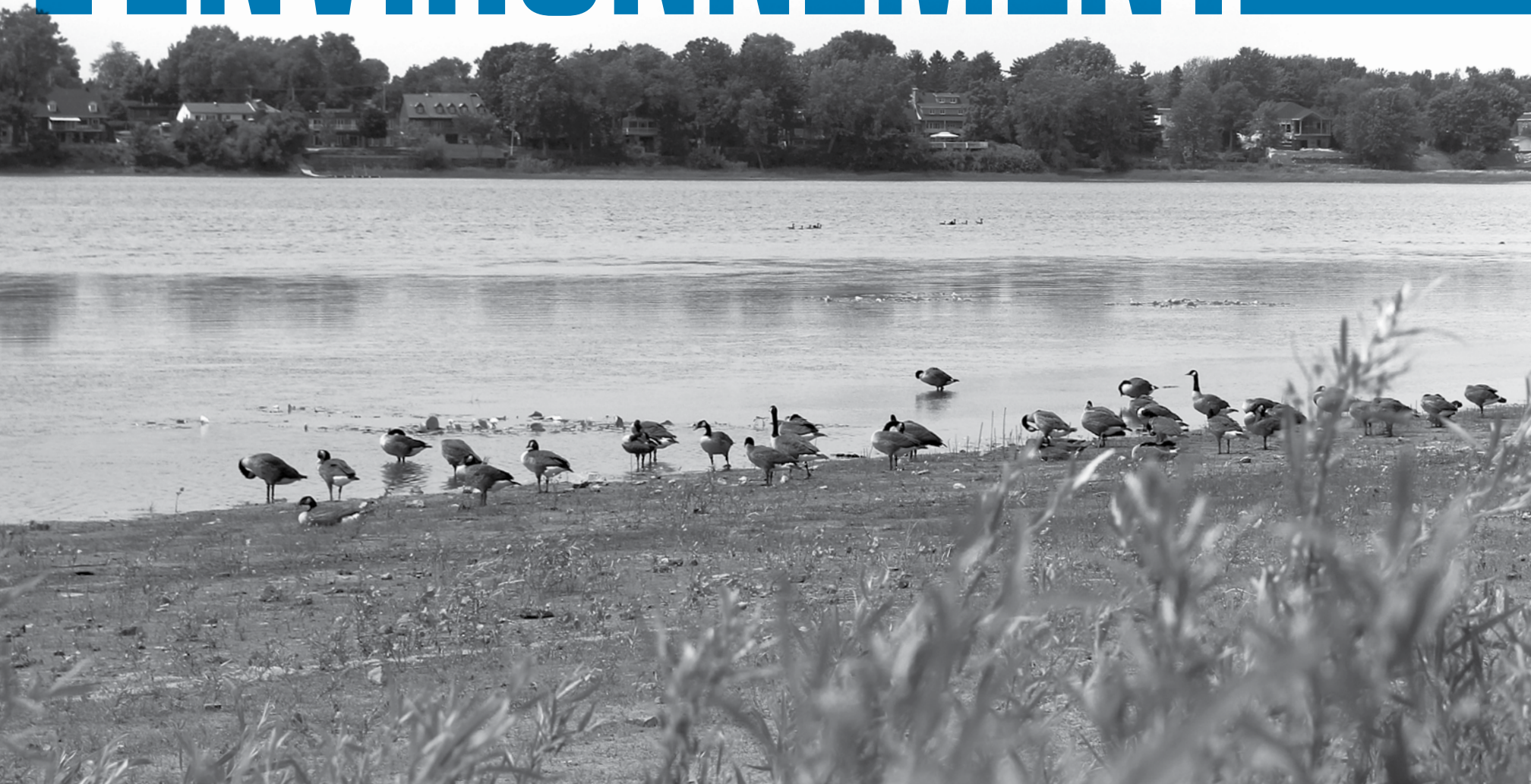
À vous toutes et tous, merci et bonne continuité !

SERVICES AUX CITOYENS



SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT
SERVICE DE L'INGÉNIERIE
SERVICE DE L'URBANISME
SERVICE DE PROTECTION DES CITOYENS
SERVICE DE LA VIE COMMUNAUTAIRE, DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS
SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

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. Cette priorité sera tout aussi présente en 2012.

Le service doit faire face à des enjeux environnementaux en évolution constante. Parmi les projets qui ont été mis de l'avant en 2011, on peut citer entre autres :

- La mise en place d'un programme de compensation des émissions de GES ;
- La révision de la réglementation concernant l'usage de l'eau à des fins extérieures ;
- La continuation des travaux de modernisation dans les usines de production d'eau potable ;
- La poursuite du projet de traitement des matières organiques par la biométhanisation et le compostage ;
- L'évaluation des impacts de la Stratégie pancanadienne sur le traitement des effluents municipaux ;
- L'application du règlement sur les rejets industriels de la CMM ;
- Le développement de la réglementation de la Politique sur la conservation et la mise en valeur des milieux naturels d'intérêt.

Le service peut compter sur plus de **175 employés** permanents et un budget de **66,3 millions** de dollars pour réaliser ses mandats multidisciplinaires, en lien direct avec la population.

DEPUIS 2009, ACTION ENVIRONNEMENT ASSISTE LES AUTRES SERVICES MUNICIPAUX ET LES DIFFÉRENTS ORGANISMES LAVALLOIS DANS LA MISE EN ŒUVRE D'ÉVÉNEMENTS ÉCORESPONSABLES. EN TOUT, 94 ÉVÉNEMENTS « 0 DÉCHETS » ONT ÉTÉ TENUS SUR LE TERRITOIRE JUSQU'À MAINTENANT.

DIVISION ACTION ENVIRONNEMENT

La Division Action Environnement est un moteur important des changements de comportements en matière environnementale. Elle réalise des activités communautaires majeures, établit des partenariats, communique avec les Lavallois et fait de la sensibilisation.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Un programme novateur de compensation de gaz à effet de serre a vu le jour au printemps 2011. Cette initiative a pour objectif de compenser chaque année, par l'achat de crédits de carbone, 50 000 tonnes de CO_2 généré par la construction de projets résidentiels, commerciaux et institutionnels.
- Plus de **200 000 $** ont été versés aux citoyens dans le cadre de trois programmes de subventions environnementales :
  - Subventions pour le remplacement de toilettes standards par des toilettes à faible débit* ;
  - Subventions pour l'achat de barils récupérateurs d'eau de pluie* ;
  - Subventions pour l'achat de composteurs domestiques.

  * Ces programmes ont permis une économie de 38 000 000 litres d'eau potable.
- Depuis avril 2011, la Ville a étendu la liste des matières recyclables acceptées dans sa collecte. Sont dorénavant acceptés :
  - Les sacs de plastique ;
  - Les pellicules d'emballage ;
  - Les bouchons et les couvercles ;
  - Le plastique de catégorie 7.

  Afin d'informer la population et de l'encourager à participer activement à la collecte des matières recyclables, la Ville a distribué une affichette de porte informative sur l'ensemble du territoire.
- Des dizaines de milliers de citoyens ont été sensibilisés aux divers enjeux environnementaux grâce aux multiples projets prévus à cet effet.
- Grâce à la mise sur pied d'un programme d'approvisionnement local développé en partenariat avec Équiterre et la Coopérative Paniers-Saveurs de Laval, une dizaine d'entreprises lavalloises se sont procuré leurs fruits et légumes chez un agriculteur lavallois. Les participants ont été très satisfaits, et le programme sera étendu en 2012.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... depuis 1996, le site de compostage municipal ouvre ses portes aux citoyens deux fois par année ? Ces derniers peuvent alors se procurer du compost à prix modique, en vrac ou en sacs. Ce compost est produit à partir des résidus organiques recueillis lors de la collecte à trois voies réalisée dans certains secteur de la ville.
- ... chaque été, une équipe d'inspecteurs à vélo patrouille le territoire afin d'appliquer le règlement sur l'arrosage ?

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 2011

- La distribution d'eau potable des trois stations se chiffre en 2011 à un peu plus de **75 000 000 m³** pour un débit moyen de **205 700 m³/jour.**
- La station de production d'eau potable de Sainte-Rose a été la première au Québec à compléter la troisième phase du Programme d'excellence en eau du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. En 2011, elle s'est mérité la distinction « **5 étoiles** », réservée aux stations qui ont respecté les critères du Programme d'excellence en tout temps.
- Des sommes totalisant près de **175 millions** de dollars sont à investir pour la réfection des stations de production de Chomedey, Pont-Viau et Sainte-Rose selon un échéancier s'échelonnant jusqu'en 2015. À la fin de l'année 2011, près de la moitié de ces sommes ont été engagées. Les travaux ont été concentrés à la station Chomedey.
- Les importants travaux de réfection ont eu pour effet de réduire de 25 % la capacité de production de la station Chomedey. La Ville a cependant été en mesure de suffire à la demande de consommation grâce à l'optimisation du traitement et à la minimisation des pertes d'eau.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... dans le cadre de programmes favorisant l'économie d'eau, la Division de l'eau potable procède à une vérification systématique du réseau d'aqueduc dans le but d'y déceler les fuites ? Laval est l'une des premières municipalités au Québec à avoir adopté cette initiative. Depuis plus de 25 ans, une équipe de recherche de fuites parcourt ainsi le territoire afin de limiter les pertes d'eau souterraines.

DIVISION DES EAUX USÉES

La Division des eaux usées est responsable de l'opération de trois stations d'épuration et des stations de pompage. Son rôle est essentiel pour assurer la récupération des usages des rivières.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Les trois stations d'épuration (Fabreville, Auteuil et La Pinière) ont traité au total près de 134 000 000 m³ d'eau avant de les retourner dans l'une ou l'autre des rivières.
- Près de **11 500** visites d'inspection et d'entretien ont été effectuées dans les stations de pompage et dans une partie du réseau d'égout sanitaire.
- Lors des procédés d'épuration, **48 000** tonnes de matières solides humides ont été retirées des eaux usées.
- Afin de s'assurer de la qualité des eaux usées retournées aux rivières, **27 000** analyses ont été effectuées en laboratoire.
- La Ville de Laval a obtenu cette année une note moyenne de plus de **99 %** pour le respect des exigences de rejet dans l'ensemble de ses trois stations.

POUR UNE CINQUIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE, LA VILLE OBTIENT UNE NOTE SUPÉRIEURE À 97 % POUR LE RESPECT DES EXIGENCES DE REJET DANS L'ENSEMBLE DE SES TROIS STATIONS.

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

DIVISION DU SOUTIEN TECHNIQUE EN EAU

La Division du soutien technique en eau se spécialise dans l'application de réglementations complexes en matière d'environnement. Elle réalise aussi des études pour supporter le développement durable.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- En collaboration avec le Service des travaux publics, la division a poursuivi la mise en place du Plan directeur pour la gestion des neiges usées 2010-2020. Trois projets ont été lancés : l'acquisition du dépôt Saint-Martin ainsi que l'agrandissement du dépôt Dagenais et du dépôt Sainte-Rose.
- La mise en application du règlement 2088-47, qui est entré en vigueur le 1er avril 2009 et qui vise l'établissement de normes plus sévères quant aux rejets aux égouts, a été poursuivie. À la fin de 2011, près de 200 compagnies avaient reçu au minimum un avis d'information sur le règlement. De cet avis ont découlé **28** rapports de caractérisation des eaux industrielles, **10** plans de correction et **10** demandes de dérogation.

LA DIVISION DU SOUTIEN TECHNIQUE EN EAU EST APPELÉE À INTERVENIR DANS CERTAINES SITUATIONS D'URGENCE (DÉVERSEMENTS DE MATIÈRES DANGEREUSES, ACCIDENTS ROUTIERS, INCENDIES, ETC.).

ELLE OFFRE AINSI UNE ASSISTANCE AUX SERVICES D'URGENCE ET S'ASSURE QUE LES ACTIONS NÉCESSAIRES SONT POSÉES AFIN DE PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT.

DIVISION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES ET DE LA SALUBRITÉ

Cette division est responsable de la gestion des matières résiduelles et du contrôle des nuisances sur le territoire.

FAITS SAILLANTS EN 2011

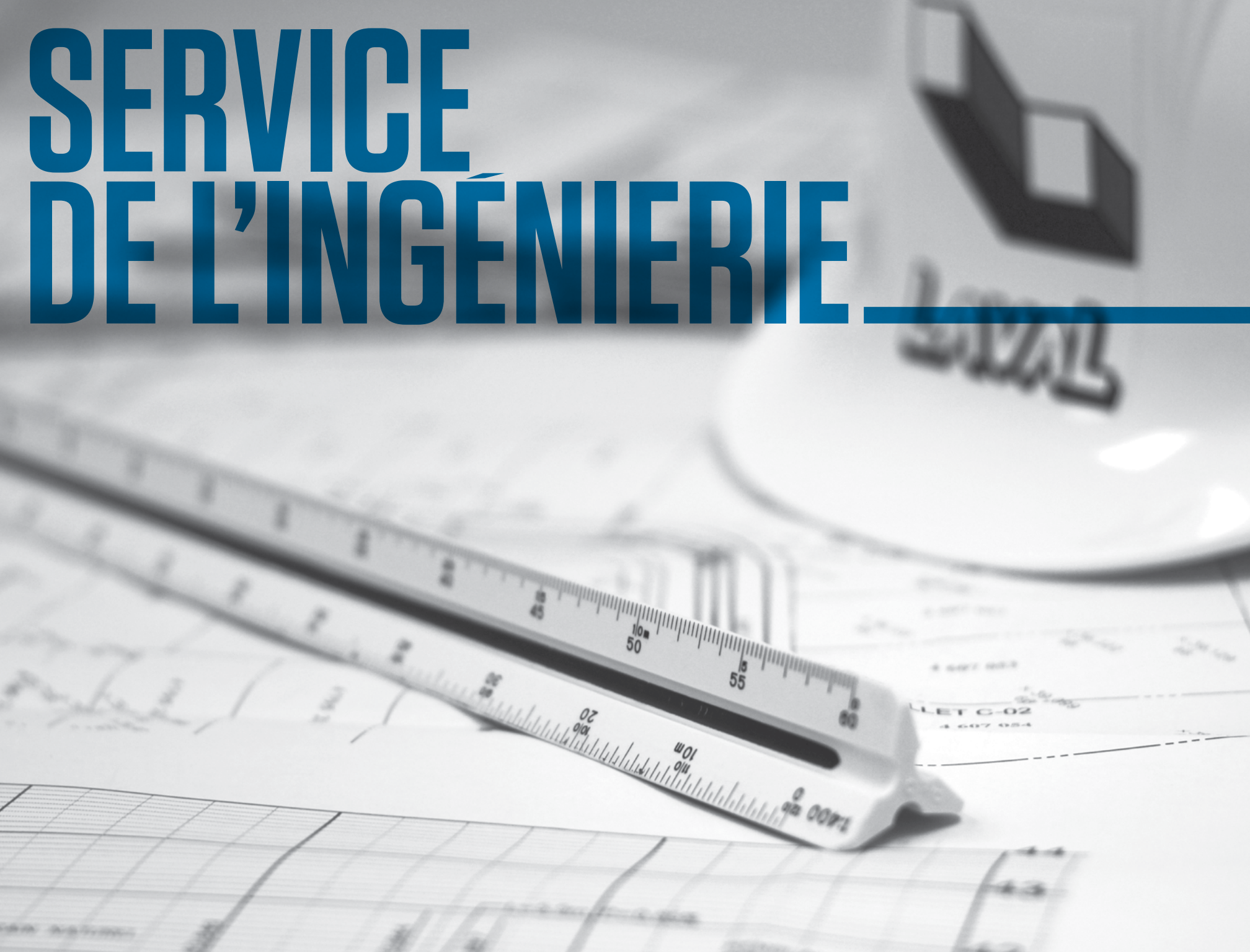
- La quantité de matières recyclables collectées a augmenté de **1 800** tonnes par rapport à 2010, pour un total de **36 500** tonnes de matières détournées de l'enfouissement.
- Environ **2 000** nouveaux bacs destinés à la collecte des matières recyclables ont été distribués sur le territoire lavallois.
- Dans les quartiers desservis par la collecte de matières organiques (collecte à trois voies), on observe une hausse de 5 % de matières valorisées.
- Par rapport à 2010, **200** tonnes de feuilles mortes supplémentaires ont été collectées et valorisées. Elles ont été transportées chez huit agriculteurs lavallois et compostées sur place afin de produire un amendement pour les sols.
- Le taux d'efficacité attribué aux interventions de l'équipe en matière d'éradication de l'herbe à poux s'est élevé à **98 %.**
- En 2011, **164** kilomètres de bordures d'autoroutes ont été vaporisés d'herbicide écologique (solution saline). Ces travaux sont effectués au mois de juillet de chaque année afin d'éradiquer l'herbe à poux.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... depuis 1993, le partenariat entre le Service de l'environnement et le Service correctionnel du Canada a permis la réalisation d'un grand nombre de projets ? En 2011, les opérations de nettoyage effectuées par des détenus ont mené entre autres à l'embellissement de **223** sites lavallois (boisés, parcs, bordures de routes, etc.). En tout, **220** tonnes de matières ont pu être recyclées ou valorisées, et **25** tonnes de déchets ont été éliminées.
- ... le nombre d'utilisateurs des aires de réception de matériaux secs s'est élevé à **20 368** en 2011.

SUR LES 222 000 COLLECTES D'ORDURES EFFECTUÉES SUR LE TERRITOIRE EN COURS D'ANNÉE, ON ÉVALUE À PLUS DE 98,4 % LE TAUX DE SATISFACTION DES CITOYENS.

SERVICE DE L'INGÉNIERIE



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service de l'ingénierie assure la planification, la conception, la construction et les réhabilitations majeures de nos infrastructures : 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 l'ordre 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 2011

- Communications au comité exécutif : **156.**
- Notes de service et lettres : **543.**
- Suivis de programmes gouvernementaux.
- Projets significatifs d'intérêt général :
  - Construction d'infrastructures pour de nouveaux quartiers résidentiels, commerciaux et industriels ;
  - Développement de la Route verte (piste cyclable) ;
  - Réalisation du programme de conservation de la chaussée et réhabilitation des infrastructures ;
  - Implantation du stationnement alternatif ;
  - Travaux majeurs aux usines de filtration de Chomedey et de Pont-Viau.

VALEUR DES TRAVAUX SOUS LA GESTION DU SERVICE		MONTANT TOTAL
Soumissions publiques	59	64 409 800 $
Soumissions sur invitation	3	137 900 $
Travaux en régie	22	324 700 $
Montant total des travaux :	**501**	**64 872 400 $**

SERVICES PROFESSIONNELS SOUS LA GESTION DU SERVICE	
Soumissions publiques	71
Soumissions sur invitation	62

LE SERVICE DE L'INGÉNIERIE A TRAITÉ 1 855 REQUÊTES AU 311.

DIVISION DES RELATIONS AVEC LE MILIEU

Cette division est responsable des relations avec les citoyens dans le cadre de la planification et de la réalisation de travaux et d'ajouts d'infrastructures dans les emprises de rues existantes (par exemple, au futur parc de la rue Baron). Elle est aussi responsable de la coordination avec les compagnies d'utilités publiques.

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 2011

- **1 160** appels téléphoniques transférés directement par le 311.
- **1 317** suivis de messages téléphoniques dans le système 4D.
- **92** avis de chantier.
- **1 190** consentements envoyés aux compagnies d'utilités publiques.
- Développement d'une vingtaine de règlements à différentes phases (suivi, ajustement budgétaire, réunion de coordination, etc.).
- Création d'un programme spécial pour le déploiement de la fibre optique sur le territoire de la Ville de Laval par la compagnie Bell Canada.
- Participation active à la table de concertation municipale de l'Union des municipalités du Québec dans le cadre de la récupération des coûts causals des réseaux techniques urbains.
- Implication dans les travaux de coordination du Centre d'expertise et de recherche en infrastructures urbaines (CERIU).

DIVISION DES PERMIS

Cette division assure la coordination des projets de développement réalisés en maîtrise d'œuvre privée, qu'ils soient résidentiels, commerciaux ou industriels. Elle est également en charge de l'analyse des plans relativement à l'émission des permis de raccordement aux réseaux d'égout et d'aqueduc, du traitement des documents de soumission de projets sous maîtrise d'œuvre privée (MOP) et du déplacement d'équipement public.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Demandes de permis ouvertes en 2011 : **1 229**
- Permis émis en 2011 : **1 086**
- Réponses aux citoyens – comptoir : **800**
- Réponses aux citoyens – téléphone : estimé à **1 500**
- Condition de desserte : **81**
- 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 : **14**
- 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.
  Principaux projets :
  - Villa Lattela
  - Le Quintessence
  - Mont Laval
  - Le Logix
  - Carré Jean-Béraud
  - Quartier 440
  - La Marquise
  - Chomartin
  - Condos Viva
  - Val-des-Ruisseaux

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 (égout et aqueduc), la collecte de données sur l'état de la chaussée, du système d'égout et du système d'aqueduc, ainsi que la réalisation de programmes de réhabilitation de ces infrastructures.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- L'inventaire et la mise à jour des informations dans la géomatique se sont poursuivis en 2011, grâce à la révision du plan d'intervention et à l'information transmise par les autres services.
- En ce qui concerne la connaissance des réseaux, **4** projets d'inspection télévisée ont été complétés, pour un total de **39,2** km inspectés dans le réseau d'égout (pluvial, sanitaire ou combiné).
- Sur le plan de la réhabilitation des infrastructures, les plans et devis ont été approuvés pour **10** projets, totalisant **49,3 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 et 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

La 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 **9 millions** de dollars.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Création de la Division des plans directeurs et d'une équipe de géomatique à la Division de la gestion des ressources, augmentant la structure du service de 5 employés.
- Participation des employés à près de **3 580** heures de formation au cours de 2011.
- Implantation du marquage sur chaussée dans l'environnement géomatique.
- Intégration des données d'auscultation des réseaux dans l'environnement géomatique, incluant plus de **500** gigs de vidéos.
- Mise aux normes des ponceaux sur l'ensemble du territoire.
- Mise en place d'un site FTP pour l'échange de données entre la Ville et les firmes et autres partenaires externes.
- Mise en place de gabarits AutoCad normalisés pour la Division des édifices publics.

SERVICE DE L'INGÉNIERIE

ÉTUDES ET 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 du projet : 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)
- Ouvrage de régulation et de contrôle de surverses, incluant rétention

DIVISION DES PLANS DIRECTEURS

La Division des plans directeurs a pour mission l'élaboration et la mise à jour des plans de développement des réseaux d'aqueduc et d'égout, 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.

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. À titre de soutien technique, elle présente des recommandations aux autorités de la Ville, au regard des demandes des services municipaux et des requêtes des citoyens. Elle offre aux autres services le soutien technique nécessaire à l'accomplissement de leur propre mission.

FAITS SAILLANTS EN 2011

La division a conçu les futures réalisations suivantes :
- Urbanisation du boulevard Saint-Elzéar (tronçon ouest);
- Nouveau secteur Val des Parcs ;
- Intersection Sainte-Rose et des Terrasses ;
- Boulevard Robert-Bourassa.

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, égout, aqueduc, équipements urbains, usines d'eau potable et d'eaux usées, voies publiques et espaces verts. De plus, la division assure différents suivis, dont celui des demandes de fermeture de réseaux.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Réhabilitation sur les boulevards Curé-Labelle, Notre-Dame et des Prairies.
- Interventions majeures aux parcs Lausanne et Buteau.

DIVISION DES PARCS ET PLACES PUBLIQUES

La division étudie, conceptualise et réalise les besoins de la Ville 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 d'une aire de jeu dans le bassin de rétention de la place de Ségovie ;
- Aménagement de la Maison des soins palliatifs ;
- Réalisation du programme de plantation 2011 boulevards et 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.

Suivi des mandats externes :
- Aménagement d'un terrain de tennis double au parc des Nénuphars ;
- Aménagement d'un réseau vert et d'un parc dans le quartier délimité par le boulevard Saint-Martin Ouest, la 100e Avenue, le boulevard du Souvenir et l'autoroute 13 ;
- Ajout d'équipement de jeu au parc Christos-Karigiannis ;
- Aménagement d'un terrain de soccer au parc Fabre-Joie ;
- Aménagement d'un parc avec aire de jeu pour enfants au bassin Fernando-Pessoa ;
- Aménagement d'une aire de rassemblement au parc Giovanni-Caboto ;
- Aménagement d'un sentier commémoratif à l'île Paton ;
- Ajout d'un module de jeu pour enfants à la place Sainte-Claire ;
- Réfection de terrains de tennis et de ballon-panier aux parcs Bon-Pasteur, Campeau, Sainte-Béatrice et de la Ferme Sainte-Thérèse, et au parc près de la ferme au Centre de la nature ;
- Rénovation et mise aux normes des aires de jeu pour enfants aux parcs Adélard-Poirier, des Cèdres, Patenaude, des Tisserands, Sainte-Marie, Isabelle et Saint-Claude, et face à la ferme au Centre de la nature ;
- Aménagement d'un module de jeu pour enfants au parc des Chênes ;
- Planification de la piste cyclable entre le Centre de la nature et le pénitencier de Saint-Vincent-de-Paul (dernier tronçon) ;
- 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 ; sur le boulevard Samson entre l'autoroute 13 et le boulevard Curé-Labelle, phase 2 ; et sur le boulevard Lévesque entre le boulevard de la Concorde et l'église Saint-Vincent-de-Paul ;
- Aménagement d'un nouveau parc et de ses accès à l'extrémité de la rue Baron ;
- Aménagement d'un circuit de conditionnement physique en plein air au parc des Prairies ;
- Planification d'une bande cyclable sur la rue Principale entre l'avenue des Bois et le chemin du Bord-de-l'Eau, en passant par la rue Noël ;
- Correction du drainage de surface au parc Prince-Rupert et à l'école Alfred-Pellan ;
- Travaux d'aménagement au parc Clichy, secteur de la rue Chenest ;
- Agrandissement du dépôt de neiges usées Dagenais.

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. Ceci 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 2011

- Réalisation de travaux à l'interne (plans et devis) :
  - Rénovation majeure de la piscine et de la pataugeoire Jacques-Bourdon ;
  - Réfection de la serre au Centre de la nature ;
  - Fourniture et installation d'un carillon et d'horloges à la place Claude-Léveillée.
- Préparation de la documentation pour divers dossiers d'appel d'offres de services professionnels, dont :
  - Rénovation de la Maison des arts, phase 3 ;
  - Aménagement et réfection du Centre de documents semi-actifs ex-Martinvale ;
  - Remplacement de membranes de toiture dans divers édifices municipaux ;
  - Réfection majeure de la piscine Saint-Vincent.
- Suivi et coordination des mandats pour les plans et devis suivants :
  - Rénovation majeure au centre communautaire ex-Argenteuil ;
  - Aménagement d'une aire de jeux d'eau au parc des Coccinelles (soumission) ;
  - Réfection de toiture aux arénas Cartier, Yvon-Chartrand et Samson ;
  - Réfection majeure au centre communautaire Sainte-Rose annexe (soumission) ;
  - Rénovation de la Maison des arts, phase 3 ;
  - Étude préliminaire sur la réfection majeure de la piscine Saint-Vincent.
- Coordination et suivi durant la construction pour les travaux suivants, sous la responsabilité de firmes externes :
  - Agrandissement du centre communautaire Pavillon Renaud-Coursol ;
  - Agrandissement et réaménagement du chalet Montmorency ;
  - Remplacement de membranes de toiture dans divers édifices municipaux ;
  - Agrandissement et réaménagement du chalet du parc du Moulin.

DIVISION DE LA CIRCULATION ET DU TRANSPORT

Cette division veille à planifier les besoins à court, moyen et long terme en ce qui concerne les déplacements des personnes et des marchandises, par tous les modes de transport sur le réseau routier, et ce, 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.

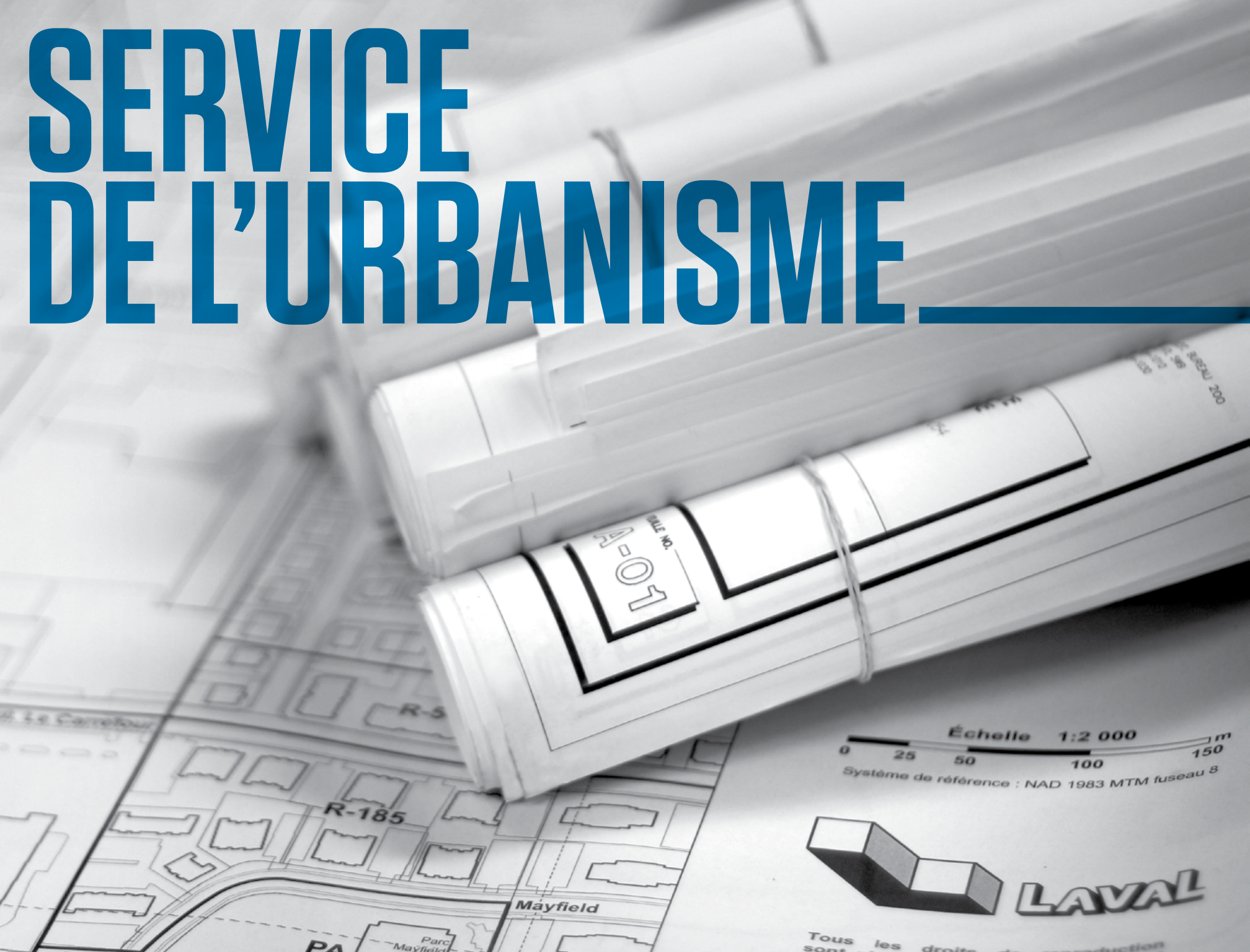
De plus, elle est en charge de la planification et de la réhabilitation des ouvrages d'art. Elle doit aussi effectuer la gestion des permis d'obstruction de la voie publique pour des travaux ou des événements spéciaux de façon à minimiser les impacts de la circulation sur le réseau routier.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Élaboration des tracés, des gabarits et des géométries routières pour les ouvrages routiers de plusieurs projets :
  - Boulevards Dagenais, Chomedey et du Souvenir ;
  - Aménagement d'une piste multifonctionnelle pour le transport actif et les véhicules d'urgence, reliant le secteur de la marina Venise et l'avenue des Terrasses ;
  - Gabarit de la 100e Avenue ;
  - Réaménagement géométrique projeté par le ministre des Transports du Québec sur l'avenue des Bois entre l'autoroute 13 et le boulevard Arthur-Sauvé, implantation d'une piste cyclable unidirectionnelle ;
  - Aménagement d'une bande cyclable unidirectionnelle et d'une voie réservée pour autobus sur le boulevard Laval entre les boulevards Saint-Martin Ouest et du Souvenir ;
  - Aménagement d'une bande cyclable unidirectionnelle sur le chemin du Bord-de-l'Eau entre le boulevard Samson et la rue Fabert ;
  - Gabarit et aménagement géométrique proposés du boulevard Daniel-Johnson entre le boulevard Saint-Martin Ouest et l'avenue Jean-Béraud ;
  - Gabarit et aménagement géométrique proposés du boulevard Saint-Martin Ouest entre la rue Dutrisac et l'autoroute 13 ;
  - Projet domiciliaire plans d'ensemble Dagenais : implantation préliminaire.
- Préparation de projets d'investissement :
  - Réhabilitation du pont de l'île Bigras et de l'île Verte ;
  - 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 ;
  - Mesure d'atténuation du bruit sur l'autoroute 440, entre l'autoroute 19 et la rue de Lublin ;
  - Remplacement du tablier du pont Paton 2 ;
  - Réhabilitation de ponts, ponceaux et ouvrages d'art.
- Réalisation ou évolution d'études de circulation, dont les suivantes :
  - Étude de la mise à jour des études de transport sur le territoire de la Ville de Laval ;
  - Plan de mobilité active pour le territoire de Laval ;
  - Étude des limites de vitesse et de localisation des accidents, territoire de Laval.

LE PLAN DE MOBILITÉ ACTIVE PERMETTRA À TOUS DE REVOIR LEURS MODES DE DÉPLACEMENT POUR LES RENDRE PLUS EFFICACES ET PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT.

SERVICE DE L'URBANISME



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service de l'urbanisme assure le développement harmonieux du territoire en surveillant l'application des règlements d'urbanisme et l'émission des permis de construction, de rénovation et de lotissement (cadastre). Il administre divers programmes de la municipalité, notamment en matière de rénovation urbaine et de protection du patrimoine, et est responsable de la toponymie des sites, des immeubles et des équipements municipaux (appellation d'un immeuble, d'une rue, d'un parc, etc.).

Il veille à la mise en œuvre et à la révision du schéma d'aménagement de la municipalité régionale de comté (MRC), en plus de gérer et de planifier l'aménagement en vue d'assurer une utilisation efficace du territoire, afin de répondre aux besoins de la collectivité. Enfin, la direction du service veille à la coordination des différentes activités de planification et d'intervention sur le territoire, et est en charge de la gestion des ressources humaines et matérielles.

Parmi ses responsabilités, le Service de l'urbanisme :

- Planifie le développement dans les différents secteurs de la ville ;
- Élabore des programmes de revitalisation urbaine ou de redéveloppement dans les anciens secteurs de la ville ;
- Crée des programmes d'aide (subventions) à la construction, à la rénovation ou à l'habitation, et approuve les demandes des citoyens ;
- Informe les citoyens sur les règles de zonage, de construction et d'architecture ;
- Assiste les citoyens et les professionnels de l'immobilier dans leurs projets ;
- Veille à ce que la réglementation sous l'autorité du Service de l'urbanisme soit respectée ;
- Assure le traitement des plaintes concernant les règlements d'urbanisme ;
- Étudie et approuve les permis de construction et les divers certificats ;
- Étudie et approuve les permis de lotissement (cadastre) ;
- Veille au respect de la réglementation sur les activités autorisées dans la zone agricole ;
- Fournit son expertise à la Corporation Agriculture Laval (AGRIL) pour le remembrement des lots à des fins agricoles dans la zone agricole.

Le budget annuel du Service de l'urbanisme est de **7,5 millions de dollars.**

Le service compte **81 employés** permanents réguliers.

LAVAL VERS L'ÉQUILIBRE URBAIN :

LE 26 MAI 2011, LE SERVICE DE L'URBANISME A DÉVOILÉ LA POLITIQUE DE L'URBANISME DURABLE : PREMIER JALON DE LA DÉMARCHE ÉVOLUCITÉ.

DIVISION DE L'AMÉNAGEMENT ET DE LA PLANIFICATION DU TERRITOIRE

Cette division a pour mandat :

- D'encadrer le développement et d'assurer la mise en valeur du territoire lavallois ;
- D'élaborer la planification détaillée du développement et du redéveloppement pour certains secteurs jugés prioritaires ;
- De réaliser des études et des analyses urbaines permettant d'organiser le développement conformément aux enjeux ainsi qu'aux préoccupations et besoins des résidents actuels et futurs ;
- D'appliquer et de mettre à jour les règlements d'urbanisme, en veillant à ce qu'ils soient appliqués équitablement et conformément à la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme ;
- De conseiller, d'informer et d'assister les citoyens et professionnels dans leurs projets quant aux règlements d'urbanisme ;
- D'émettre des recommandations quant aux offres d'achat ou de vente de terrains impliquant la Ville de Laval ;
- D'étudier et d'approuver les permis de lotissement ;
- De veiller au respect de la réglementation concernant les activités autorisées dans la zone agricole ;
- De fournir son expertise à l'AGRIL pour le remembrement des lots à des fins agricoles dans la zone agricole.

LE SERVICE DE L'URBANISME A TRAITÉ 104 DEMANDES DE CHANGEMENT DE ZONAGE.

LE SERVICE A ÉMIS 975 PERMIS DE CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE POUR UNE VALEUR DE 580 000 000 $.

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

Cette division a pour mandat :

- D'appliquer les règlements d'urbanisme qui ont été recommandés par la Division de la planification et de l'aménagement du territoire et adoptés par le conseil municipal ;
- De transférer l'information nécessaire à la conception et à la planification d'un projet ;
- De traiter les demandes de permis ;
- D'inspecter pendant et après la réalisation de travaux ;
- De préparer et d'analyser des dossiers assujettis à l'approbation d'un plan d'implantation et d'intégration architecturale ;
- De présenter des dossiers au Comité consultatif d'urbanisme ;
- D'assurer la prise en charge et le traitement des demandes concernant divers programmes municipaux (Accession à la propriété, Adaptation de domicile, Logements adaptés pour aînés autonomes et Rénovation résidentielle dans les quartiers les plus anciens) ;
- D'assurer la sécurité, le bien-être et la salubrité de certains établissements sociaux (garderies, hébergement pour personnes âgées, etc.) par l'inspection des lieux et l'émission de permis d'exploitation ;
- De répondre aux demandes d'accès aux dossiers traités par le Service de l'urbanisme, conformément à la Loi sur l'accès à l'information.

SECTION DE L'INFORMATION ET DES PERMIS

- Assurer la gestion des demandes d'information, qui sont canalisées d'une part vers le comptoir d'information et d'autre part vers la ligne Info-Urbanisme (courriers électroniques, appels et télécopies).
- Renseigner et diriger la clientèle dans la démarche de nature réglementaire nécessaire à la réalisation d'un projet.
- Offrir un service d'accompagnement personnalisé aux requérants désirant un encadrement particulier ou une première vérification réglementaire à l'étape préliminaire d'un projet.
- Émettre différents permis et certificats.

SECTION DE L'INSPECTION

- Assurer le traitement des requêtes concernant la réglementation d'urbanisme. Les inspecteurs sont appelés à intervenir rapidement lorsque des infractions portent atteinte à la sécurité publique (excavation dangereuse, bâtiment abandonné, etc.).
- Soutenir les employés du Service de l'urbanisme dans le traitement de leurs dossiers en réalisant des rapports, des relevés périodiques et des compilations photographiques.

EN 2011, 1 208 AVIS D'INFRACTION ONT ÉTÉ ÉMIS.

LE SERVICE A REÇU 15 183 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS AU COMPTOIR D'INFORMATION SITUÉ AU 1333, BOULEVARD CHOMEDEY.

SERVICE DE L'URBANISME

FAITS SAILLANTS EN 2011

ÉVOLUCITÉ ET POLITIQUE D'URBANISME DURABLE

La Politique de l'urbanisme durable a été dévoilée le 26 mai 2011. C'est le premier geste de la démarche *ÉvoluCité*. La Ville s'oriente ainsi vers le développement de secteurs plus compacts, multifonctionnels et conviviaux qui favorisent le transport en commun et les déplacements actifs, tout en maintenant les objectifs de qualité de l'environnement naturel, du cadre bâti et du design urbain.

La Politique de l'urbanisme durable permettra l'élaboration de projets où le métissage économique et humain sera favorisé, et où les espaces publics, plus nombreux et invitants, feront une place de choix aux axes piétonniers et cyclables, à un design urbain recherché et à un mode de vie plus actif.

Parallèlement, le service a présenté des concepts préliminaires d'aménagement qui présentent des exemples de planification détaillée et de concepts d'aménagement pour des secteurs qui contribueront à développer une ville durable : l'Espace Montmorency, le Quartier de l'Agora (nord et sud), l'Espace de la Concorde et le prolongement du métro.

GUIDE POUR UN LOGEMENT DE QUALITÉ À LAVAL

Le service a élaboré le *Guide pour un logement de qualité à Laval* afin de mieux informer les citoyens au sujet des ressources et des services existants en matière de logement locatif sur le territoire de Laval. Il propose une démarche simple au locataire qui fait face à certaines situations, en lui indiquant à qui s'adresser pour les faire corriger, le cas échéant.

PROGRAMMES PARTICULIERS D'URBANISME (PPU)

En 2011, le conseil municipal a adopté deux programmes particuliers d'urbanisme.

CHOMEDEY – 6 JUIN 2011

Le PPU Chomedey vise la revitalisation d'un secteur central de la ville, regroupant des activités variées situé, au carrefour d'axes routiers majeurs et à l'une des entrées de la Ville.

L'approche privilégie du PPU Chomedey est basée sur un aménagement viable et durable du territoire. À cet effet, il prend en compte les potentiels et les contraintes de ce secteur et propose d'encadrer toutes les interventions d'aménagement qui pourraient améliorer ses composantes physiques et, par le fait même, la qualité de vie de ses résidents, la préservation de l'environnement et la vitalité économique.

QUARTIER DE L'AGORA – 7 NOVEMBRE 2011

Le PPU du Quartier de l'Agora vise la mise en valeur d'un secteur central de la ville ayant un potentiel de développement significatif. Il fixe les balises de la vision du développement du secteur orienté vers la préservation et la mise en valeur du bois Armand-Frappier, le développement d'un secteur résidentiel complet et le déploiement d'un nouveau pôle de divertissement développé autour de l'ancienne carrière Lagacé transformée en un amphithéâtre naturel.

Au terme de son développement, le Quartier de l'Agora :

- Sera une référence en matière de quartier durable;
- Reflétera l'équilibre urbain né du respect des caractéristiques naturelles et anthropiques du lieu;
- Sera un milieu de vie complet pouvant accueillir des résidents, des travailleurs et des visiteurs;
- Offrira une formule durable sur le plan de la vitalité économique, de l'animation urbaine, de la protection de l'environnement et de la qualité de vie de ces citoyens.

ÉTUDES, ANALYSES ET PROJETS

En plus de s'être doté d'une expertise en design urbain et de prévoir la planification du territoire en respectant les orientations de développement et d'aménagement de la démarche *ÉvoluCité,* le Service de l'urbanisme a réalisé plusieurs études, analyses et projets.

ÉTUDES ET ANALYSES TOUCHANT LE DÉVELOPPEMENT DES SECTEURS CENTRAUX :

- Planification détaillée de la revitalisation du secteur Chomedey à l'intérieur du programme particulier d'urbanisme (PPU) de Chomedey ;
- Planification détaillée du développement du secteur de l'Agora à l'intérieur du programme particulier d'urbanisme (PPU) de l'Agora ;
- Élaboration de la vision du redéveloppement du boulevard Saint-Martin Ouest, entre l'autoroute des Laurentides et le boulevard Industriel ;
- Coordination pour la mise en œuvre des travaux d'infrastructures de l'Espace Concorde ;
- Étude, analyse et élaboration d'une vision de développement pour l'Espace Montmorency ;
- Étude de design urbain du secteur du métro Cartier ;
- Démarrage d'études de redéveloppement de sites (par exemple, redéveloppement de terrains industriels à des fins résidentielles) ;
- Révision des normes applicables dans les aires TOD identifiées dans le Plan métropolitain d'aménagement et de développement (PMAD).

PROJETS RELIÉS À LA THÉMATIQUE DU TRANSPORT ALTERNATIF :

- Soutien technique et analyse dans le cadre de l'étude du prolongement du métro ;
- Soutien technique et analyse dans le cadre de l'étude pour l'implantation d'un tramway aérien ;
- Participation à la rédaction du Plan de mobilité durable de la Société de transport de Laval (STL) ;
- Rédaction du Plan de mobilité active en partenariat avec le Service de l'ingénierie.

PROJETS DE PLANIFICATION ET D'AMÉNAGEMENT CONCERNANT L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE LAVALLOIS OU SITUÉS À L'EXTÉRIEUR DES SECTEURS CENTRAUX :

- Élaboration des avis et participation aux rencontres concernant les travaux du schéma PMAD ;
- Étude pour le réaménagement du boulevard Dagenais Ouest ;
- Élaboration d'une planification détaillée pour le secteur de la gare Sainte-Rose ;
- Étude de programmes d'aide aux industries ;
- Mise en place d'outils de contrôle architectural pour certains grands ensembles institutionnels (Plan d'implantation et d'intégration architectural, ou PIIA) ;
- Révision réglementaire portant sur divers aspects afin d'actualiser les règlements d'urbanisme ;
- Soutien à la recherche de sites pour des écoles, garderies, etc. ;
- Révision et mise à jour des plans concepts détaillant la planification des secteurs à développer ;
- Soutien à l'Office municipal d'habitation de Laval (OMHL) et à la Corporation d'habitation Laval ;
- Élaboration, application et contribution à des programmes d'aide en habitation : Accès Logis 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).

PROJETS VISANT LA PROTECTION ET LA MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE :

- Soutien à la Corporation AGRIL ;
- Application de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme en ce qui a trait à la protection et à la mise en valeur du territoire agricole.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le Service de l'urbanisme a traité 18 approbations de projets résidentiels privé (terrain partagé)? Les principaux projets approuvés sont :
  - Condos La Marquise : 6 bâtiments de 12 à 14 étages totalisant 940 logements ;
  - Viva condos : 8 bâtiments de 12 à 15 étages totalisant 720 logements ;
  - Quartier 440 : 6 bâtiments de 6 étages totalisant 288 logements ;
  - Quintessence : 4 bâtiments de 9 étages totalisant 254 logements ;
  - Carré Jean-Béraud : 8 bâtiments de 4 étages totalisant 224 logements ;

- ... le Service de l'urbanisme assure le secrétariat :
  - Du comité consultatif d'urbanisme ;
  - Du comité consultatif agricole ;
  - De la Corporation AGRIL ?

- ... le Service de l'urbanisme siège également :
  - Au Comité de l'urbanisme durable ;
  - Au Comité de coordination du réseau cyclable de Laval ;
  - Au Comité technique en aménagement de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) ;
  - Au Comité aviseur en environnement de la Conférence régionale des élus (CRÉ) ;
  - Au Comité de consultation conjoint sur l'accessibilité (CCCA) ;
  - À l'Office municipal d'habitation de Laval ;
  - À la Corporation d'habitation Laval ?

- ... le Service de l'urbanisme a participé au comité organisateur du congrès de l'Ordre des urbanistes du Québec ? Ce congrès s'est tenu à Laval en septembre 2011, et la Ville a contribué à son succès en étant partenaire Platine.

QUELQUES STATISTIQUES

- **1 959** permis d'amélioration pour une valeur de 132 000 000 $.
- **1 193** certificats d'autorisation (aménagement de terrain, enseignes, piscines, etc.).
- **1 738** certificats d'occupation (autorisation aux entreprises d'occuper un lieu).
- **202** permis ou certificats assujettis à la procédure d'approbation d'un plan d'implantation et d'intégration architecturale.
- **298** demandes de poursuite présentées au comité exécutif.
- **1 736** dossiers de plainte et d'infraction à la réglementation d'urbanisme.
- **435** inspections de constructions résidentielles récentes.
- **267** permis d'exploitation d'établissements sociaux et de services de garde.
- **943** demandes d'accès à l'information.
- **70** certificats de conformité aux règlements d'urbanisme.
- **46** dossiers d'étude sur le développement et l'aménagement du territoire.
- **24** dossiers de toponymie (appellation de rues et de places publiques).

LE SERVICE DE L'URBANISME A TRAITÉ 103 DEMANDES DE DÉROGATION MINEURE.

DEMANDES D'INFORMATION DU PUBLIC

- **15 183** demandes de renseignements au comptoir d'information situé au 1333, boulevard Chomedey.
- **10 270** demandes de renseignements par téléphone via Info-Urbanisme.
- **1 392** demandes de renseignements par télécopieur via Info-Urbanisme.
- **522** demandes de renseignements par courrier électronique via Info-Urbanisme.
- **535** demandes de renseignements par le Centre lavallois interaction citoyens (CLIC) via le service à la population 311.
- **Total : 27 902 demandes.**

LISTE NON EXHAUSTIVE DE RÈGLEMENTS SOUS L'AUTORITÉ DU SERVICE DE L'URBANISME :

- Règlement de zonage **L-2000**
- Règlement de construction **L-9501**
- Règlement de lotissement **L-9500**
- Règlement sur les dérogations mineures **L-9502**
- Règlement **L-9503** constituant un comité consultatif d'urbanisme
- Règlement **L-10654** concernant la conversion de logements locatifs en copropriété divise
- Règlement **L-10378** concernant l'utilisation, l'aménagement et l'entretien de la partie non utilisée de l'emprise d'une voie publique
- Règlement **L-5147** concernant l'affichage et les enseignes sur, à travers, le long et près des voies et places publiques
- Règlement **L-11361** concernant le programme de relocalisation et de revitalisation visant à faciliter la mise en œuvre des orientations du programme particulier d'urbanisme du secteur de la station de métro de la Concorde
- Règlement **L-10265** décrétant un programme d'accession à la propriété pour les jeunes familles dans les quartiers plus anciens de la ville
- Règlement **L-280** concernant la construction de clôtures autour des piscines
- Règlement **L-11807** concernant la sécurité des piscines
- Règlement **L-8127** concernant le commerce des fleurs à l'extérieur à l'occasion de la fête de Pâques et de la fête des Mères
- Règlement **L-8433** concernant les masseurs et salons de massage
- Règlement **L-8556** concernant le commerce des fruits et légumes

LE SERVICE DE L'URBANISME A TRAITÉ 122 RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA VENTE, L'ACHAT OU L'ÉCHANGE DE TERRAINS.

SERVICE DE PROTECTION DES CITOYENS



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Composé du Département de sécurité incendie et du Département de police, le Service de protection des citoyens vise à promouvoir et à maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, ainsi qu'à sauvegarder la vie et les biens des citoyens en veillant à l'application des lois et en offrant à la communauté lavalloise un environnement sécuritaire, dans le respect des droits et libertés des chartes canadienne et québécoise.

Pour y parvenir, le Service de protection des citoyens dispose d'une enveloppe budgétaire dépassant les **127 millions de dollars.**

La ligne de conduite des **1 100 employés** du service s'accorde avec les valeurs inspirées par cette mission :

COMMUNICATION
RESPECT
OUVERTURE À LA DIVERSITÉ
INTÉGRITÉ
RIGUEUR
ENGAGEMENT

D'OÙ LE SLOGAN :

« LA FORCE DE L'ÉQUIPE : Y CROIRE. »

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Le personnel des Ressources matérielles a traité plus de **2 700** demandes d'équipements et d'uniformes.
- Le personnel des Ressources financières a réalisé plus de **3 400** transactions dans les systèmes informatiques, ce qui touche à peine 9 % du budget total.
- Le personnel des sections de la sécurité civile et des mesures d'urgence a assisté à plus de **170** événements policiers et **30** événements incendie.

DÉPARTEMENT DE SÉCURITÉ INCENDIE

La mission du département 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 de la Ville de Laval.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Le personnel du département a été impliqué dans **5 619** appels, une baisse de 3 % en comparaison avec l'année 2010. De ce nombre, 257 appels concernaient des feux de bâtiments. Le département a assuré la présence de 10 pompiers à l'intérieur d'un délai de 10 minutes dans 90 % des cas. L'objectif du schéma de couverture de risques a donc été respecté. Le taux d'efficacité est passé de 88,5 % en 2010 à **90,3 %** pour l'année 2011.
- La performance du personnel du département a permis d'abaisser de façon significative le temps moyen d'arrivée du premier véhicule d'intervention de 5 minutes 10 secondes à **4 minutes 55 secondes** soit une diminution de 15 secondes par rapport à l'année 2010.
- Le taux d'incendies de bâtiments a diminué en 2011, passant de 0,71/1 000 habitants en 2010 à **0,64/1 000** habitants en 2011.
- Dans le cadre d'un programme structuré, une simulation de décontamination de masse à la suite d'éventuels actes de terrorisme a été planifiée et transmise à l'ensemble du personnel. Cette simulation a impliqué la participation d'Urgences-santé, de la Société de transport de Laval, de la Société de transport de Montréal, du service d'intervention du métro et de figurants professionnels. La logistique a été menée de main de maître par le personnel du Département de sécurité incendie.
- L'ensemble du personnel du département a participé aux événements suivants, qui se déroulaient hors de l'horaire de travail habituel : la Grande Fête des pompiers, le Noël magique des pompiers et la Cérémonie des pompiers.

DIVISION DES RESSOURCES HUMAINES

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... ce département est composé de **289 employés** soit, 190 pompiers, 57 officiers syndiqués, 11 inspecteurs en prévention et 3 inspecteurs-enquêteurs ?
- ... en 2011, la mise en service d'un nouveau véhicule autopompe 211 a nécessité l'embauche de 12 nouveaux pompiers et la promotion de 4 employés au poste de lieutenant ?
- ... afin de combler les postes de pompier, plus de 300 candidats se sont présentés à la première étape du processus de sélection (examen écrit du 8 mai 2011) ? Au final, 20 nouveaux employés se sont joints aux effectifs.

DIVISION DE LA FORMATION

La division a atteint de nouveaux sommets en 2011 dans la diffusion de la formation. L'ensemble du personnel du département a bénéficié de **21 112** heures de formation obligatoire ou continue, sur près de 120 sujets.

Le département a été le premier au Québec à diffuser une nouvelle formation sur les entrées forcées, grâce à la collaboration de l'Institut de protection contre les incendies du Québec (IPIQ).

DIVISION TECHNIQUE

Au cours de l'année, la division a procédé aux opérations suivantes :

- Suivi relatif à la fabrication et à la mise en service de deux nouvelles autopompes ;
- Maintien des programmes d'entretien des équipements afin de rencontrer les normes en vigueur, de façon à maximiser leur durée de vie ;
- Réalisation de **1 947** tests hydrostatiques (tests de pression) sur les tuyaux, qui ont mené au retrait de 63 tuyaux ;
- Vérification de :
  - **185** appareils respiratoires ;
  - **325** parties faciales ;
  - plus de **596** cylindres d'air comprimé ;
  - **85** échelles terrestres ;
- Mise en place d'un système assurant le suivi des remplissages, des inspections et des tests hydrostatiques des **120** extincteurs de la Division des opérations.

ENVIRON 98 % DES INFRACTIONS LIÉES À LA SÉCURITÉ INCENDIE ONT ÉTÉ RÉGLÉES SANS LE RECOURS AUX PROCÉDURES LÉGALES.

DIVISION DE LA PRÉVENTION

Les trois principaux mandats de la Division de la prévention sont :

- Assurer le respect du règlement L-9000 par le biais d'inspections périodiques et de réponses aux plaintes ;
- Développer et offrir des activités d'éducation au public ;
- Réaliser des enquêtes afin de déterminer la cause des incendies dans le but de cibler les activités préventives.

FAITS SAILLANTS 2011

- Participation active aux différents comités provinciaux et, plus particulièrement, au comité sur la certification des résidences pour aînés.
- Production d'une vidéo destinée à sensibiliser les élèves de 5e année quant aux risques de jouer avec le feu.
- Collaboration avec le Regroupement québécois des résidences pour aînés afin de produire le DVD de formation pour le personnel des résidences pour aînés *Dans le feu de l'action*. Ce DVD a été distribué gratuitement aux 2 200 résidences du Québec ainsi qu'aux 714 services d'incendie.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... près de **90 000** personnes ont été sensibilisées à la prévention des incendies grâce à différents événements spéciaux ?
- ... la Division de la prévention a contribué à l'éducation de **6 500** citoyens par le biais de **5** programmes :
  - 2 800 enfants ;
  - 1 582 élèves de 5e année ;
  - 1 412 employés de résidences pour aînés ;
  - 535 nouveaux arrivants ;
  - 172 utilisateurs d'extincteurs portatifs ?
- ... en 2011, **226** exercices d'évacuation ont été réalisés dont 27 dans les camps de jour et 156 dans les garderies de plus de 40 enfants ?

DÉPARTEMENT DE POLICE

À tous les trois ans, un temps d'arrêt est nécessaire afin d'analyser en profondeur les activités et les phénomènes observés sur le territoire. À partir de ces constats, le département identifie les priorités qui guideront les actions triennales du personnel.

PRIORITÉS ORGANISATIONNELLES 2011-2013

ENJEUX	NOTRE TERRITOIRE Développement urbain et nouvelles réalités		
ORIENTATIONS	Agir sur les phénomènes qui affectent et préoccupent les citoyens.		
AXES D'INTERVENTION	**1. Sécurité routière**	**2. Sentiment de sécurité**	**3. Désordres urbains**
OBJECTIFS STRATÉGIQUES ORGANISATIONNELS	■ Élaborer une stratégie visant l'adoption de comportements sécuritaires en 4 axes (Prévention, Communication, Intervention, Aménagement du réseau routier). ■ Favoriser la résolution de problèmes en partenariat. ■ S'impliquer davantage dans la sécurité routière au sein des quartiers résidentiels.	■ Augmenter la visibilité policière. ■ Développer des actions stratégiques dans les secteurs à risque et auprès des populations vulnérables. ■ Exercer une présence rassurante dans la communauté à la suite d'événements affectant le sentiment de sécurité.	■ Prioriser les projets ciblant les phénomènes suivants : * Stupéfiants ; * Prostitution ; * Violence ; * Phénomènes ; jeunesse.

NOS CITOYENS Essor démographique, augmentation et diversification de la demande de services			NOTRE ORGANISATION Mouvement des effectifs, renouvellement des cadres et rajeunissement du personnel		
Offrir un service modernisé, adapté aux besoins des citoyens.			Mobiliser et soutenir nos ressources humaines face à nos défis organisationnels		
1. Proximité et accessibilité	**2. Efficacité**	**3. Communication**	**1. Développement des compétences** (savoir-faire et savoir-être)	**2. Partenariats internes**	**3. Gestion administrative**
■ Renouveler notre approche d'intervention de quartier. ■ Créer un deuxième poste de gendarmerie (Ouest). ■ Créer un comptoir de services pour la prise de rapports et les informations au public.	■ Bonifier les mécanismes de traitement des demandes de services des citoyens (plaintes, informations, dossiers d'enquête, etc.).	■ Renforcer notre plan de communication avec le public (portail police, nouveaux médias, etc.). ■ Améliorer la qualité des interactions entre notre personnel et les citoyens.	■ Définir les attentes envers chaque fonction. ■ Développer des formations adaptées aux fonctions. ■ Améliorer les mécanismes de soutien et d'encadrement du personnel (coaching). ■ Développer des méthodes d'appréciation du personnel.	■ Favoriser la communication. ■ Encourager la création d'équipes de travail multisectorielles. ■ Rapprocher les officiers de direction et le personnel de terrain.	■ Développer des outils de suivi et de contrôle des activités quotidiennes. ■ Bonifier les mécanismes pour faciliter la reddition de compte.

OBJECTIFS SECTORIELS SPÉCIFIQUES

À DÉVELOPPER DANS CHAQUE SECTEUR EN FONCTION DES AXES D'INTERVENTION ET DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES ORGANISATIONNELS.

On compte 11 nouveautés d'importance au département, notamment :

- Des véhicules équipés des technologies les plus récentes ;
- De nouvelles fonctions spécialisées ;
- De nouveaux équipements sophistiqués.

Ces éléments visent à optimiser l'efficacité lors de la réalisation des différents mandats.

SERVICE DE PROTECTION DES CITOYENS

DIRECTION DE L'ADMINISTRATION

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Les policiers ont reçu près de **16 000** heures de formation interne obligatoire.
- Le personnel a procédé au contrôle de la qualité et à la codification de **30 000** dossiers opérationnels.
- Le personnel a assuré l'alimentation de près de **138 000** constats d'infraction.
- Plus de **4 000** rapports d'accident ont été transmis à différents demandeurs.
- Plus de **200** affichages de postes ont été traités, impliquant près de 350 mouvements de personnel.
- Plus de **270 000** appels ont été répartis par le centre d'appels d'urgence 9-1-1.
- Le procureur-conseil a émis près de **80** avis juridiques.
- Plus de **2 000** demandes d'accès à l'information ont été traitées, touchant plus de 1 700 dossiers opérationnels.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... l'École nationale de police du Québec offre **130** cours de perfectionnement et de formation qualifiante ?
- ... on compte **537** policiers à Laval, parmi plus de 15 000 au Québec et près de 70 000 au Canada ? (Source : Statistique Canada, 2010.)
- ... le personnel du parc auto assure la gestion d'une flotte de près de **300** véhicules ? Il coordonne ainsi le changement de plus de 4 600 pneus chaque année.
- ... sur plus de **17 000** appels d'alarme, seulement 2 % sont fondés ?
- ... le personnel des Technologies de l'information gère plus de **600** cellulaires et téléavertisseurs ?

DIRECTION DES OPÉRATIONS POLICIÈRES

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Le fonctionnement du Secteur des interventions de quartier, comprenant entre autres les six postes de quartier, a été globalement refondu. Sur les 104 recommandations émises, 36 ont été suivies à ce jour.
- Une équipe de prise de rapports a été créée. L'un de ses principaux mandats est de recueillir les rapports par téléphone, ce qui a permis une baisse de 50 % des appels de citoyens en attente de traitement.
- Le personnel a rédigé près de **30 000** rapports d'événements.
- L'Urgence sociale est intervenue dans plus de **350** cas d'itinérance et dans plus de **800** assistances en matière de santé mentale, entre autres.
- Les patrouilleurs en duo ont réalisé plus de **7 000** arrestations de différentes natures.
- Les **20** agents assignés à la patrouille à vélo ont réalisé plus de **6 000** visites dans les parcs et les lieux publics.
- On a compté en 2011 **5** accidents mortels, ce qui représente le plus bas niveau depuis 5 ans.
- Les préposés aux règlements municipaux ont rédigé plus de **41 000** contraventions de stationnement.
- En 10 mois de surveillance intensive, plus de **4 500** constats reliés à l'utilisation d'un cellulaire au volant ont été émis.
- La patrouille nautique a réalisé 10 opérations préventives sur les cours d'eau.
- Les enquêteurs ont procédé à plus de **500** opérations planifiées, analysé plus de **800** couvertures de scènes de crime, exécuté plus de **700** mandats de perquisition et procédé à l'arrestation de plus de **1 400** personnes.

- Les spécialistes en incendies criminels ont scruté près de **90** scènes.
- Plus de **400** entrevues vidéo de victimes et de suspects ont été réalisées.
- Parmi plus de **660** dossiers de crimes sévères contre la personne, on dénombre 2 meurtres, 7 tentatives de meurtre, 21 morts suspectes, plus de 320 vols qualifiés et plus de 230 agressions sexuelles.
- Les enquêtes ont permis de récupérer près de **1 million** de dollars en biens infractionnels et d'effectuer des saisies de plus de **3 millions** de dollars en stupéfiants.
- Plus de **5 000** dénonciations ont été présentées aux procureurs aux fins d'autorisation d'accusation.
- Le personnel du Secteur du soutien aux opérations a effectué plus de **4 000** prises d'empreintes.
- Plus de **70 000** photos ont été prises par les techniciens de scènes de crime.
- Sur les **135** dépistages réalisés par les maîtres-chiens, 76 ont conduit à des arrestations.

LE DÉPARTEMENT DE POLICE S'OCCUPE D'ENVIRON 1 900 KILOMÈTRES DE ROUTE, DONT 166 DE PISTES CYCLABLES.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... un journal électronique de nouvelles policières à l'intention des citoyens a été créé dans le secteur Saint-François ? On compte déjà plus de **500** abonnés.
- ... plus de **3 400** bons de subsistance ont été distribués à des personnes en situation précaire ?
- ... plus de **44 %** des appels de violence conjugale ou de problème de couple sont considérés comme fondés et nécessitent un suivi ?
- ... les principales infractions entraînant l'émission de constats sont la vitesse excessive (**47 %**) et le non-respect de la signalisation (**28 %**) ?
- ... plus de 70 % des fugues ou disparitions proviennent du Centre jeunesse Laval ?
- ... **15** policiers (dont 6 provenant de la couronne nord) sont membres d'une escouade régionale chargée de traiter les dossiers de gang de rue ? Ils couvrent un territoire allant de Laval à Mont-Tremblant et de Deux-Montagnes à Joliette.
- ... un parc d'agilité pour les équipes cynophiles se trouve maintenant sur le site du quartier général ? Cette section existe depuis 1992 ; à ce jour, **23** chiens en ont fait partie. La moyenne d'âge pour leur retraite est d'environ 7 ans.
- ... les citoyens ont transmis près de **600** informations via les lignes Info-Police, 662-INFO et Info-Crime Québec ?
- ... près de **4 200** personnes ont été détenues dans nos **28** cellules ?
- ... l'inventaire des biens saisis compte près de **43 000** items ?
- ... en favorisant la récupération (plutôt que la destruction) des métaux saisis, le département a récupéré plus de **7 500 $** ?

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



MISSION ET RESPONSABILITÉS

Le Service de la vie communautaire, de la culture et des communications 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 publiques et parapubliques, les médias 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 responsabilité 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.

Ses principaux leviers d'intervention sont les suivants :

- Mettre en œuvre des ententes de partenariat avec des intervenants du milieu ;
- Informer la population sur l'ensemble des activités du service et soutenir les organismes dans la promotion de leurs activités ;
- **Soutien professionnel :** Mettre à la disposition des citoyens et des groupes associatifs des expertises pertinentes ;
- **Soutien financier :** Attribuer une aide financière aux organismes selon les normes établies dans les domaines qui relèvent de la mission du service ;
- **Soutien physique :** Mettre à la disposition des associations et des citoyens un ensemble d'équipements et d'installations, y compris des plateaux sportifs, des centres communautaires, des parcs, des lieux de diffusion culturelle et des équipements mobiles ;
- **Production d'activités :** Développer des programmes d'activités dans les domaines de la culture, des loisirs et de la vie communautaire ;
- **Activités et outils de communication :** Rendre les informations pertinentes accessibles aux citoyens par différents moyens (Comptoir multiservice, portail Web, bulletins d'information, activités de presse et de relations publiques).

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

Le service compte **194 employés** permanents réguliers et **800 employés** intermittents loisirs permanents.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

Orientations et priorités 2011

- Développement de profils de postes (parrainage et mentorat du personnel).
- Analyse du processus de la préparation des paies.

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 2011

- Élaboration d'un plan stratégique des bibliothèques.
- Mise en œuvre d'un programme d'animation estival dans les bibliothèques.
- Élaboration d'un plan de développement des centres communautaires.
- Implantation d'un projet d'accueil des nouveaux citoyens.
- Mise en place d'un comité responsable de la vigie des organismes.
- Analyse et dévoilement des résultats de la consultation sur la DSP (Déclaration de services aux partenaires).
- Mise en place d'un programme avec les partenaires pour favoriser la médiation à la lecture.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Fin 2010, le VCCC a tenu une vaste consultation auprès des organismes reconnus au sujet de leur niveau de satisfaction à l'égard du soutien municipal (DSP). Les résultats obtenus en 2011 sont très éloquents. On apprend notamment que **93 %** des organismes sont satisfaits des services prodigués par la Ville et le VCCC.

BIBLIOTHÈQUES DE LAVAL

Laval compte sur un réseau de **9** bibliothèques, réparties dans tous les secteurs de la ville.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- La fréquentation des bibliothèques a atteint le nombre de **1 161 200** visites.
- Plus de **750** activités culturelles ont été présentées, ce qui constitue un record.

SAVIEZ-VOUS QUE…

- … les bibliothèques ont enregistré **3 305 000** prêts de documents ?
- … **62 000** documents (livres, DVD et CD) ont été acquis en 2011 ?
- … un total de **52 000** documents ont été vendus à la Bibliovente ?

LES BIBLIOTHÈQUES COMPTENT 81 700 ABONNÉS, CE QUI REPRÉSENTE 21 % DE LA POPULATION LAVALLOISE.

LA VILLE A REMIS 4 663 163 $ EN SUBVENTIONS AUX ORGANISMES ŒUVRANT SUR LE TERRITOIRE EN VERTU DE SON PROGRAMME DE SOUTIEN.

BUREAUX MUNICIPAUX LAVALLOIS (BML)

Laval compte six 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 2011

BML 1 :
- Inauguration d'un terrain synthétique de soccer/football au Collège Laval.

BML 2 :
- Inauguration d'un terrain synthétique de soccer/football au Collège Montmorency.

BML 3 :
- Mise en place de la première journée d'accueil des nouveaux résidents du quartier Chomedey, le 24 septembre 2011.

BML 4 :
- Inauguration de 2 terrains synthétiques de soccer/football au parc Laval-Ouest.
- Inauguration du chalet d'accueil du boisé Sainte-Dorothée.

BML 5 :
- Rénovation majeure des 3 terrains de tennis au parc Champfleury.
- Travaux et ouverture d'une cuisine communautaire au centre communautaire Le Sorbier par le Comité d'animation du troisième âge de Laval (CATAL).

BML 6 :
- Ouverture d'un terrain synthétique de soccer/football au parc Lausanne.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... la Ville soutient 592 organismes en vertu de son Programme de soutien aux organismes ?

Clientèle desservie
- **868 954** membres
- **167 116** enfants
- **164 658** adolescents
- **121 093** jeunes adultes (augmentation de 20,2 %)
- **210 618** adultes (augmentation de 13,7 %)
- **205 469** aînés (augmentation de 21 %)
- **23 714** bénévoles

Prêt de locaux et de plateaux municipaux et scolaires, en nombre d'heures d'utilisation
- **31** centres communautaires : 236 506 heures
- **5** piscines intérieures : 10 540 heures
- **23** gymnases et locaux : 34 767 heures
- **115** parcs et **435** plateaux : 199 542 heures
- **9** arénas : 33 753 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 VCCC l'expertise de contenu dans tous les domaines de la vie communautaire et de la culture, développe le leadership et l'orientation du service sur le plan régional, et soutient les organismes régionaux.

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS 2011

- Mise en place d'un programme-cadre pour le Campgourou (camp de jour pour les enfants handicapés).
- Consultation des organismes et des citoyens pour la future Politique de l'activité physique.
- Tenue d'un projet-pilote de certification des camps de jour par l'Association des camps du Québec (ACQ).
- Actualisation et promotion du concept « Ensemble à Laval ».
- Analyse et émission de recommandations sur le renouvellement de l'entente d'utilisation du centre sportif Josée-Faucher.
- Révision des modalités d'utilisation des écoles de la CSDL pour le programme des camps de jour et instauration d'une approche de dialogue continu avec leur direction.
- Élaboration, avec les partenaires reconnus, d'ententes ou de projets favorisant la médiation culturelle.

FAITS SAILLANTS EN 2011

- **Saines habitudes de vie :** Au colloque annuel *Villes et villages en santé,* Laval s'est vu attribuer le titre de « Grande ville participant activement à la promotion des saines habitudes de vie ».
- **Déplacement actif :** Soucieuse d'améliorer la sécurité des usagers de la rue, Laval s'est engagée, avec Vélo-Québec, dans une campagne pour un meilleur partage de la route.
- **Politique de l'activité physique :** La Ville a tenu une grande consultation publique à l'égard des pistes d'action à prioriser pour sa Politique de l'activité physique.
- **Politique de reconnaissance :** La Ville a accueilli 17 nouveaux organismes au sein de la grande famille de ses partenaires dans l'offre de services aux citoyens.
- **Tennis :** Une formation particulière pour les nouveaux moniteurs de tennis a été mise en place. Un nouveau programme parents-enfants a été offert en soirée pendant la semaine.
- **Sensibilisation aux arts et au patrimoine :** Les grands programmes de sensibilisation aux arts et au patrimoine ont été reconduits : Les Petits Bonheurs pour les petits de 0 à 5 ans, les Journées de la culture et les Virées patrimoniales pour le grand public.
- **Histoire :** - L'exposition *Chronique du territoire – Île Paton* a été présentée dans quatre bibliothèques.
  - La Société d'histoire et de généalogie de l'île Jésus, le collège Montmorency et la Ville de Laval ont lancé en collaboration l'exposition *L'Odyssée du français*.
- **Théâtre à ciel ouvert :** Le VCCC a organisé la tournée du Théâtre à ciel ouvert dans 12 parcs, avec la présentation de la comédie familiale *Les Volk : famille légendaire*.
  Fréquentation totale : 1 172 personnes.
- **Médiation scientifique *Laval Scientastique !* :** Des activités gratuites de médiation scientifique ont été présentées lors des fêtes de quartier, en collaboration avec quatre institutions muséales scientifiques de Laval.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... pour encadrer certaines de ses interventions en matière de culture, d'activité physique, de loisirs et de vie communautaire, le VCCC élabore des programmes-cadres, qui font chacun l'objet d'une révision annuelle ? En 2011, le service a rédigé un programme qui définit les balises du Campgourou, le camp de jour municipal pour enfants handicapés.

QUELQUES STATISTIQUES

Camps de jour
Nombre d'enfants inscrits : **3 211**
Nombre de semaines vendues : **14 192**
Nombre d'inscriptions à la halte-garderie : **7 754**

Campgourou
Nombre d'enfants inscrits : **138**
Nouvel emplacement : Le programme s'est déroulé à la Place des aînés et au Pavillon du bois Papineau.

Piscines extérieures
Nombre d'inscriptions aux cours de natation et activités sportives : **992**
Nombre de baigneurs : **206 654**

Tennis
Nombre d'inscriptions aux cours : **1 467**

Patinage
Nombre de jeunes inscrits aux activités de sports de glace : **7 200**
Nombre d'entrées aux activités de patin libre : **61 000**
Nombre d'heures d'utilisation des 9 arénas : **33 753**

CENTRE DE LA NATURE

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Le CDN a adopté son plan stratégique de développement durable. Il a procédé à :
  - des travaux de réfection des serres afin de réduire leur consommation d'énergie ;
  - l'acquisition d'un canon à neige afin d'offrir des zones de glisse de meilleure qualité plus longtemps ;
  - l'acquisition de deux alpagas pour élargir le cheptel de la ferme.
- Le Festival du Village des arts a changé de nom et de signature visuelle pour mieux refléter son caractère festif et son nouveau positionnement familial. Les maisonnettes des nouveaux Festi'Week-ends du Centre de la nature ont été visitées par plus de **7 400** festivaliers, et le spectacle jeune public *Le mur infranchissable* a attiré plus de **3 000** spectateurs lors de 18 représentations.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... le Centre de la nature accueille près de **1 million** de visiteurs chaque année, dont 40 000 qui proviennent de 271 groupes jeunesse (camps de jour, écoles, CPE, etc.) et 4 300 qui font partie de 19 groupes corporatifs ?
- ... la fréquentation 2011 aux Festi'Week-ends a été de 23 926 participants, ce qui représente une augmentation de **48 %** de l'achalandage ?

MAISON DES ARTS

Fréquentation totale du Programme jeune public 2011 : **22 352**
Fréquentation totale du Mois de la danse à la Maison des arts : **5 505**
Fréquentation de la Salle Alfred-Pellan : **7 818**
Fréquentation scolaire : **5 224**

PLUS DE 15 000 CITOYENS ONT ÉTÉ SERVIS AU COMPTOIR DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS EN 2011, UNE AUGMENTATION DE 120 HEURES DE SERVICE COMPARATIVEMENT À 2010.

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 à en assurer le suivi. Enfin, il agit à titre de représentant administratif dans les relations avec les médias.

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS 2011

- Adoption du Plan directeur des communications.

BUREAU DES ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

FAITS SAILLANTS EN 2011

- L'équipe a coordonné avec les autres services municipaux et les partenaires de la Ville l'ouverture du pont de l'autoroute 25, la plus longue structure à haubans au Québec (1,2 km). Cette inauguration a donné lieu à une grande fête le 14 mai 2011, avec un spectacle de Marie-Ève Janvier et Jean-François Breau. Les citoyens ont pu marcher sur le pont et découvrir des photos montrant les différentes étapes de la construction. Le pont de l'autoroute 25 est attendu depuis quatre décennies.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- ... l'équipe a collaboré à **565** événements spéciaux de vie de quartier ou régionaux en 2011 ? 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 ;
- le Mondial Choral Loto-Québec ;
- le Grand Défi Pierre-Lavoie ;
- la Fête de la famille ;
- la Collecte de sang des Lavallois ;
- Objectif Zénith.

DIVISION DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

FAITS SAILLANTS EN 2011

- **Centre d'appels non urgents 311 :**
  - Ouverture de **100 755** dossiers «citoyens».
  - Ouverture de **5 085** dossiers «organisations».
  - Réception de **205 676** appels.
- **Comptoir des relations avec les citoyens :**
  - **15 080** visiteurs servis sur place.
  - **28 582** avis distribués.
- **Relations interservices :**
  - Réception de **9 826** courriels par l'entremise du portail municipal.
  - Traitement de **6 944** 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	151 131	37 422	188 553	94 %
En personne au Comptoir multiservice	3 889	1 137	5 026	2,4 %
Par courriel	3 894	3 050	6 944	3,5 %
À domicile		100	100	0,1 %
Total	**158 914**	**41 709**	**200 623**	**100 %**

DIVISION DES COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

FAITS SAILLANTS EN 2011

Dans le domaine des relations publiques :

- Le module a publié *Voici Laval,* un document de prestige qui présente Laval et ses atouts.
- De concert avec le Service de l'urbanisme, le module a mis en œuvre la campagne de communication *ÉvoluCité :* conception de la signature visuelle et du slogan, publication de la Politique de l'urbanisme durable, conception d'une vidéo avec modélisation 3D, production d'un site Web, lancement, etc. Il a également soutenu la STL pour le lancement du Plan de mobilité durable.
- Outre la démarche *ÉvoluCité,* le module a collaboré à deux lancements majeurs : la nouvelle exposition au Cosmodôme et l'inauguration de la place Claude-Léveillée à l'Espace Montmorency.
- Le module a modernisé l'image de marque des bibliothèques par le développement d'un nouveau logo et d'une nouvelle signature graphique de la brochure des activités.

Dans le domaine du portail et des médias sociaux :

- Trois pages Facebook ont été mises en ligne : la Ville de Laval, les Festi'Week-ends, les bibliothèques de Laval.
- Pour Sainte-Rose en Blanc, l'équipe a ajouté un microsite mobile, un panier d'achat pour réserver des activités et une application mobile pour téléphone intelligent.
- Le module a également développé un microsite pour la promotion du Bureau de l'ombudsman.

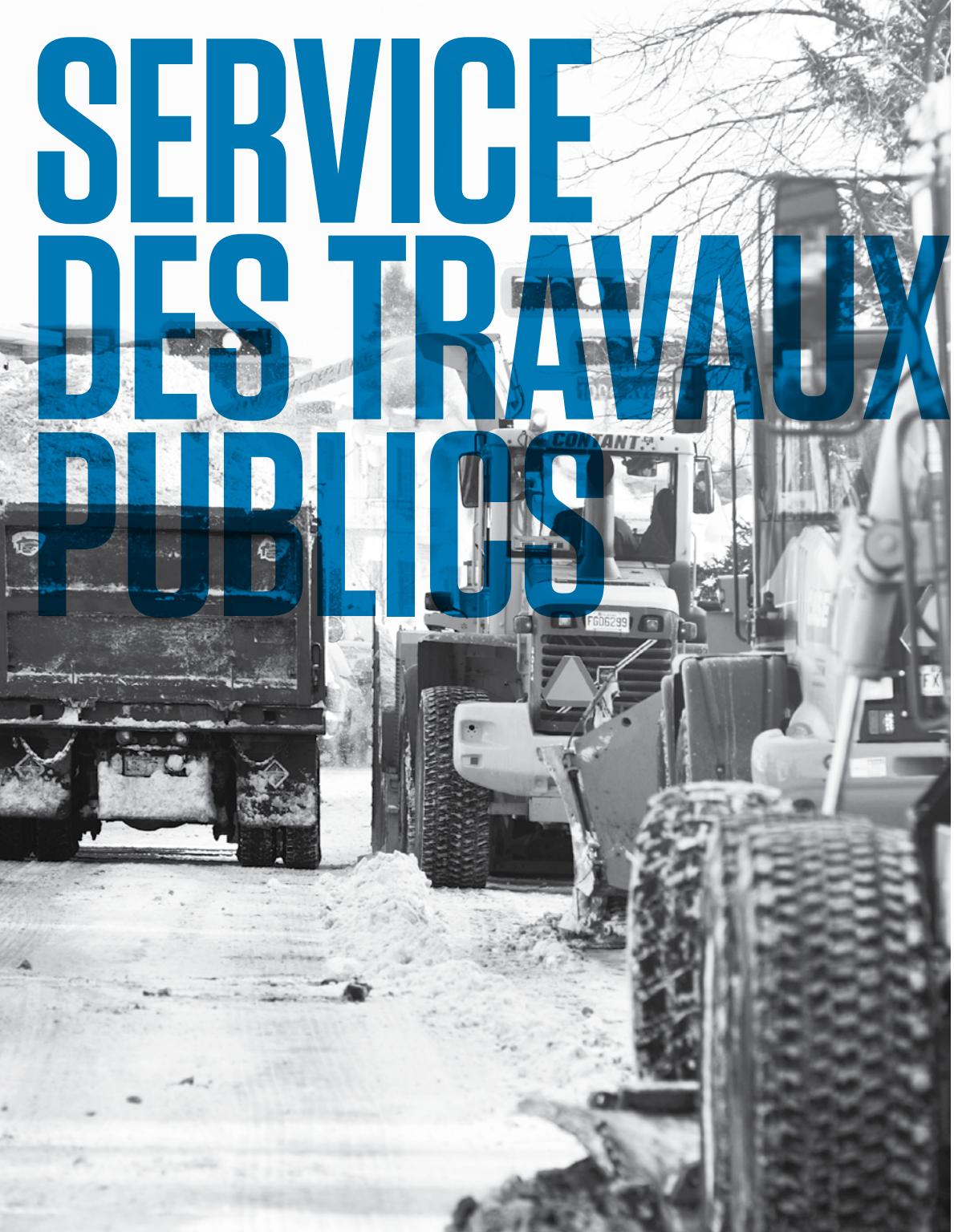
Dans le domaine des relations avec les médias :

- Le VCCC a récupéré en 2011 la fonction de porte-parole officiel de la Ville. La responsable de la division exerce maintenant cette fonction auprès des médias qui sollicitent des entrevues relatives aux dossiers administratifs de la Ville.

OUTILS OU ACTIVITÉS DE COMMUNICATION EN 2011	TOTAL
Préparation de plans de communication	39
Coordination d'événements de presse	30
Production d'outils de promotion : dépliants, signets, affiches, panneaux routiers	567
Rédaction de communiqués et articles, autres que le *Vivre à Laval* et le portail	103
Rédaction d'allocutions et de textes officiels	235
Animation ou coordination de cérémonies	24
Production de publicités et placement médias	201
Production de vidéos	10

LES PAGES LES PLUS CONSULTÉES SUR LE PORTAIL FRANÇAIS	TOTAL
Accueil	987 870
Évaluation / Taxation	386 896
Recherche	236 473
Bibliothèques	212 252
CVLAVAL — Carrières	164 063

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. Ses principales responsabilités sont :

- L'entretien et la réparation de tous les équipements de la Ville : infrastructures, bâtiments, signalisation, usines, réseau routier, lampadaires, réseaux d'aqueduc et d'égout, 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 Service de police et du Service de sécurité incendie ;
- La gestion des contrats externes.

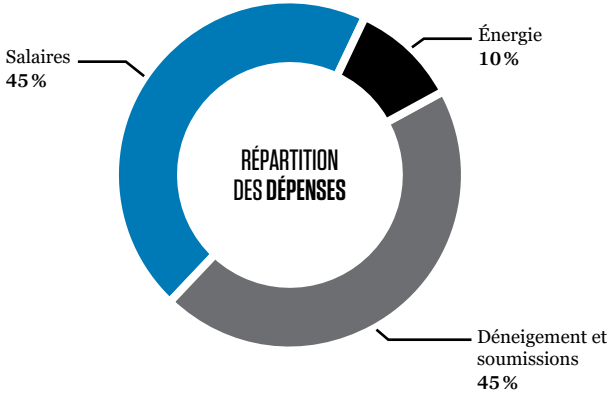
Le budget annuel du Service des travaux publics est de **106,3 millions de dollars.**

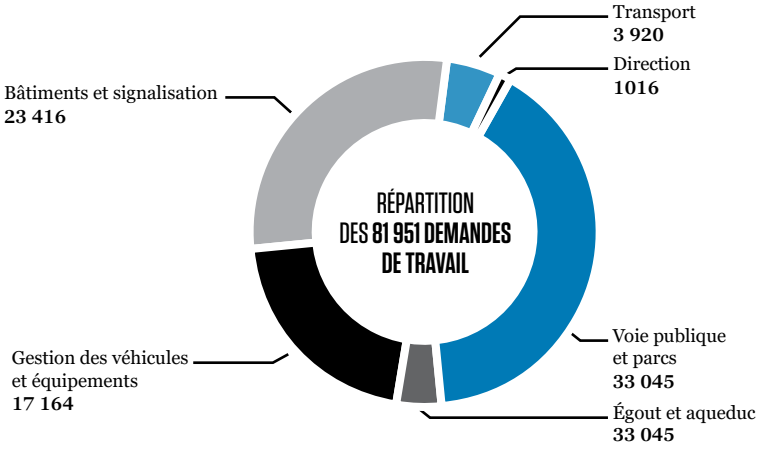
Le service compte **558** employés permanents réguliers.

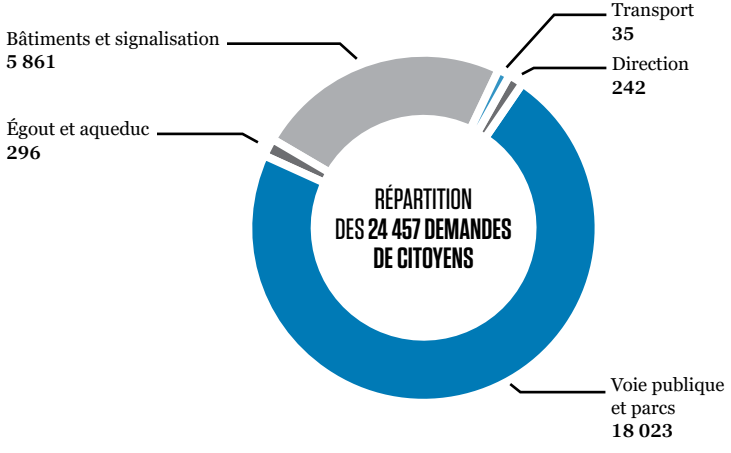
ORIENTATIONS 2011

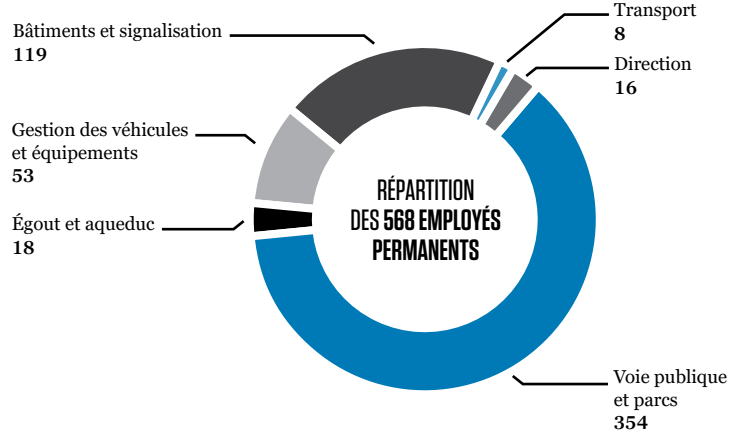
- Communiquer, partager et échanger.
- Accroître la visibilité des Travaux publics auprès des citoyens et des autres services de la Ville.

À noter : la Division du transport a été transférée au VCCC à l'automne 2011.


RÉPARTITION
DES DÉPENSES
Salaires
45 %
Énergie
10 %
Déneigement et
soumissions
45 %


RÉPARTITION
DES 81 951 DEMANDES
DE TRAVAIL
Transport
3 920
Direction
1016
Bâtiments et signalisation
23 416
Voie publique
et parcs
33 045
Gestion des véhicules
et équipements
17 164
Égout et aqueduc
33 045


RÉPARTITION
DES 24 457 DEMANDES
DE CITOYENS
Transport
35
Direction
242
Bâtiments et signalisation
5 861
Égout et aqueduc
296
Voie publique
et parcs
18 023


RÉPARTITION
DES 568 EMPLOYÉS
PERMANENTS
Transport
8
Direction
16
Bâtiments et signalisation
119
Gestion des véhicules
et équipements
53
Égout et aqueduc
18
Voie publique
et parcs
354

DIVISION DE LA VOIE PUBLIQUE ET DES PARCS

La division compte **342** employés répartis dans six secteurs.
Ses responsabilités sont les suivantes :

- Réparation des nids-de-poule ;
- Nettoyage de la voie publique (balai et citerne) ;
- Réparation du pavage ;
- Entretien des ponceaux et fossés ;
- Ouverture, fermeture, localisation et modification des boîtes de service ;
- Replacement ou remplacement de couvercles de regards-puisards (à la suite d'un vol) ;
- Nettoyage et refoulement de conduites d'égout ;
- Entretien et réparation du réseau d'aqueduc et d'égout (lors de bris de conduites) ;
- Réparation du gazon ;
- Entretien des aménagements horticoles (arrosage, plantation, désherbage, taille) dans les parcs et les haltes, sur les berges et les terre-pleins ;
- Installation de poubelles et ramassage des déchets dans les parcs, les haltes et les édifices publics ainsi que sur les berges ;
- Préparation et entretien des différentes aires de jeu ;
- Lignage des plateaux sportifs ;
- Tassement de la neige des rues et trottoirs ;
- Épandage de fondants et d'abrasifs ;
- Soufflage dans les camions et sur les parterres ;
- Tassement manuel des accès aux édifices publics, passerelles, etc ;
- Entretien du réseau cyclable.

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

Cette division compte **18** employés, basés au garage municipal.
Ses responsabilités sont les suivantes :

- Entretien et réparation des bornes-fontaines ;
- Manipulation des vannes, ouverture et fermeture de l'eau sur les chantiers d'ingénierie ;
- Route de rinçage des conduites d'aqueduc ;
- Entretien des chambres de vannes ;
- Route de nettoyage des conduites d'égout (à titre préventif).

DIVISION DE LA FORESTERIE

Les **12** employés, basés au garage municipal, ont les responsabilités suivantes :

- Entretien arboricole (élagage et abattage) ;
- Ramassage de branches.

LES TRAVAUX PUBLICS ONT ENTRETENU 1 590 KM LINÉAIRES DE RUE ET COUVERT PLUS DE 110 ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX.

DIVISION DES BÂTIMENTS ET DE LA SIGNALISATION

Les **119** employés, basés au garage municipal, ont les responsabilités suivantes :

- Entretien des feux de circulation ;
- Entretien des lampadaires ;
- Peinture ;
- Installation et réparation de la signalisation ;
- Fabrication et réparation des bandes de patinoires ;
- Extermination et gestion parasitaire ;
- Entretien des systèmes de mécanique de bâtiment (plomberie, électricité, etc.) ;
- Entretien des arénas ;
- Installation et entretien des bollards ;
- Entretien et réparation des piscines ;
- Entretien et réparation du mobilier urbain, des modules de jeu, etc.

DIVISION DE LA GESTION DES VÉHICULES ET DES ÉQUIPEMENTS

Les **53** employés, basés en partie au garage municipal, ont les responsabilités suivantes :

- Réparation générale des véhicules et des équipements ;
- Entretien préventif ;
- Soudure.

DIVISION DU SUPPORT ORGANISATIONNEL (GESTION DES CONTRATS)

Ce groupe supervise les contrats de plus de **1 000** fournisseurs et s'est occupée de plus de **150** soumissions dans les domaines suivants :

- Élargissement d'entrées charretières ;
- Réfection de bordures et de trottoirs ;
- Réfection et resurfaçage du pavage ;
- Tonte de gazon ;
- Entretien de la Route verte ;
- Marquage sur la chaussée ;
- Nettoyage des conduites (urgence) ;
- Fertilisation et entretien des plateaux sportifs ;
- Pulvérisation à l'eau chaude ;
- Nettoyage de puisards ;
- Entretien des terrains synthétiques ;
- Entretien ménager ;
- Entretien et réparation des ascenseurs, clôtures, quais de bateaux et portes de garage ;
- Entretien des systèmes de climatisation des systèmes informatiques ;
- Réparation des carrosseries ;
- Changement et achat de pneus ;
- Tassement de la neige ;
- Gestion des dépôts de neige.

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

FAITS SAILLANTS EN 2011

- Le 21 juillet s'est tenue la Journée Campgourou. Pierre Clermont et ses collègues du secteur 2 ont accueilli une vingtaine d'adolescents handicapés avec leurs accompagnateurs du Campgourou. Les jeunes ont visité le garage et se sont amusés au volant de différents véhicules.
- Encore une fois en 2011, les cols bleus des Travaux publics se sont impliqués auprès de la Croix-Rouge par le biais des journées hot-dogs, qui connaissent toujours un réel succès.
- Le 24 septembre, les Travaux publics ont participé avec d'autres services municipaux au projet-pilote « Accueil des nouveaux citoyens de Chomedey ».
- Le 15 octobre, Pierre-Olivier Beaulieu, un employé du service, a participé au Concours national de chasse-neige 2011 organisé par l'AQTR, le ministère des Transports et la Ville de Québec. C'était une première participation pour la Ville de Laval. Pierre-Olivier a dû parcourir un tracé comportant plusieurs obstacles ; il a offert une excellente performance et s'est classé au 12e rang sur un total de 27 concurrents.
- Le service a créé un aide-mémoire pour l'utilisation des balais aspirateurs et corrigé le manuel de formation *Balai aspirateur*.
- Le service a également corrigé le manuel de formation *Épandage,* en collaboration avec quelques opérateurs.

GRÂCE À L'INITIATIVE DE JANIE JETTÉ, LA VILLE A MODIFIÉ LES MÉTHODES DE NETTOYAGE DES TERRAINS MUNICIPAUX. MAINTENANT, LES ENTREPRENEURS DÉCHIQUETTENT LES FEUILLES MORTES LORS DE LA TONTE PLUTÔT QUE DE LES RAMASSER ET DE LES TRANSPORTER, CE QUI PERMET DE RÉDUIRE L'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE. CES FEUILLES LAISSÉES AU SOL SONT UN ENGRAIS NATUREL, ÉCOLOGIQUE ET GRATUIT.

- Les Travaux publics ont mis en place des parcours en géomatique pour les zones de tassement de la neige, ce qui a permis d'établir un kilométrage plus juste pour les soumissions. Tous les véhicules à contrat sont munis de GPS. L'heure et la vitesse de passage sur une rue ainsi que l'heure de sortie des véhicules sont disponibles en temps réel et en différé. Les Travaux publics ont donné aux entrepreneurs l'accès aux données afin qu'ils puissent superviser leurs employés avec le service.
- Un projet-pilote de soufflage en tandem a été lancé en 2011. Le soufflage en tandem signifie que deux souffleuses sont affectées à un même parcours. Certains avantages ont été observés :
  - Cette méthode permet de libérer la voie publique plus rapidement ;
  - L'opération est constante pour tous les types de machinerie.

  Les deux équipes de soufflage sont satisfaites des résultats obtenus. À poursuivre et à documenter en 2012.
- Le service a procédé à un grand ménage printanier des six parcs à chiens. Les employés ont échangé sur place avec les citoyens et distribué le règlement concernant les petits animaux.
- Les Travaux publics se sont dotés de critères pour les soumissions de moins de 25 000 $ afin de faire des économies et d'ouvrir le marché.
- Un calendrier d'entretien a été créé pour tous les types de véhicules. Les Travaux publics ont travaillé en collaboration avec les intervenants des différents services afin de répondre à leurs besoins.
- Le service s'est impliqué et a offert une présence accrue dans plusieurs comités.

LE 27 AVRIL, LA VILLE A REÇU LE PRIX INNOVATION EN SANTÉ-SÉCURITÉ DU TRAVAIL 2011 DANS LA CATÉGORIE « ORGANISMES PUBLICS » GRÂCE AU LEVIER MP3, UNE INVENTION D'YVES LEMIEUX, DU SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS. AVEC CE LEVIER, UN SEUL HOMME PEUT SOULEVER UN SOCLE DE MÉTAL SANS EFFORT.

QUELQUES STATISTIQUES

DIVISION DE LA VOIE PUBLIQUE ET DES PARCS

- Épandage sur **2 128** km de rue*.
- Tassement de la neige sur **3 180** km*.
- Tassement de la neige et épandage sur **998** km de trottoir*.
- Soufflage par camion sur **1 402** km*.
- Soufflage par terre sur **1 324** km*.
- Balayage sur **2 163** km de rue – jour*.
- Balayage sur **783** km de rue – soir*.
- Tonte de **3 820 000** m^2 de gazon (l'équivalent de **382** terrains de football).
- Désherbage de **6 921** m^2 de massifs (l'équivalent de **70 %** d'un terrain de football).
- Inspection de **90** patinoires.
- Utilisation de **5** dépôts à neige.
- Transport de **2 345 000** m^3 de neige (l'équivalent de 93 800 voyages de camion dix roues).
- Déneigement de **460** abribus.
- Transport de : - **6 000** tonnes d'asphalte ;
  - **52 000** tonnes de pierre ;
  - **48 194** tonnes de sel et de sable.
- Installation et vidage de **1 200** poubelles.
- Entretien de : - **326** parcs, berges et haltes ;
  - **86** terrains de baseball/balle molle/soccer.
- Traitement de **3 200** demandes de subvention relativement au Code de l'arbre.
- Installation, arrosage et désherbage de **645** bacs de fleurs annuelles.
- Élargissement de **187** entrées charretières par sciage.
- Réalisation de **400** inspections par caméra.
- Excavation de **130** entrées de service.
- Réalisation de **70** gainages.

* km de parcours

DIVISION DES BÂTIMENTS ET DE LA SIGNALISATION

- Entretien de : - **20** piscines extérieures ;
  - **4** jeux d'eau ;
  - **325** feux de circulation ;
  - **33 569** lampadaires demandant 3 187 changements d'ampoule par année ;
  - **350 000** panneaux de signalisation, dont une moyenne de 25 000 à remplacer chaque année ;
  - **303** plateaux sportifs éclairés.
- Installation de **1 200** bollards.
- Démantèlement de **6** barrages de castors dans les cours d'eau.
- Réparation de **89** bris de fil.
- Consommation d'énergie : - **175 348** litres de diesel coloré ;
  - **1 600 075** litres de diesel clair ;
  - **550 960** litres d'essence ;
  - **4 000 000** m^3 de gaz ;
  - **715 000** litres d'huile à chauffage ;
  - **108 597** mégawatts/heure (ce qui équivaut à la consommation de 1 800 familles de quatre personnes).

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

- Entretien de plus de **13 000** bornes d'incendie.
- Traitement de **100** demandes de fermeture et d'ouverture d'eau pour les projets d'ingénierie.
- Traitement de **783** demandes de réparation, d'inspection, de manipulation, de dégel et de tests de pression sur les bornes d'incendie.
- Émission de **152** permis d'utilisation de bornes d'incendie.
- Installation de **843** tuteurs de bornes d'incendie.
- Peinture de **153** bornes d'incendie.
- Nettoyage de **25 000** puisards.
- Réalisation de **3 657** routes de nettoyage sanitaire.

DIVISION DE LA GESTION DES VÉHICULES ET DES ÉQUIPEMENTS

- Gestion de : - Plus de **300** véhicules au Département de polices ;
  - Plus de **140** véhicules au Département de sécurité incendie ;
  - Plus de **100** camions lourds ;
  - Plus de **200** camionnettes et VUS ;
  - Plus de **1 000** unités « équipements ».
- Traitement de **302** dossiers d'accident.

LA DIVISION DES BÂTIMENTS ET DE LA SIGNALISATION A ENTRETENU 377 ÉDIFICES PUBLICS (PLUS DE 200 000 M² DE PLANCHER, L'ÉQUIVALENT DE 20 TERRAINS DE FOOTBALL).

LAVAL

VERS L'ÉQUILIBRE URBAIN





PHOTO ET CRÉDITS

PAGE 5
Francesco Bellomo

PAGE 7
Francesco Bellomo

PAGE 10
Marc-Antoine Charlebois

PAGE 12
depositphotos.com / gunnar3000

PAGE 14
Ville de Laval

PAGE 18
depositphotos.com / wrangler_L

PAGE 22
depositphotos.com / Kuzmafoto

PAGE 24
depositphotos.com / wavebreakmedia

PAGE 26
Ville de Laval

PAGE 28
depositphotos.com / Rudyanto Wijaya

PAGE 32
iStockphotos.com / Yuri_Arcurs

PAGE 40
Ville de Laval

PAGE 46
Ville de Laval

PAGE 48
Maison : Sylvain Majeau
Multilogement : Ville de Laval
Tour commerciale : Sylvain Majeau

PAGE 52
Laval Technopole

PAGE 56
depositphotos.com / Yuri Arcurs

PAGE 58
Ville de Laval

PAGE 60
Ville de Laval

PAGE 66
Ville de Laval

PAGE 74
Ville de Laval

PAGE 82
Ville de Laval

PAGE 90
Ville de Laval

PAGE 98
Vincent Girard

PAGE 107
Francesco Bellomo

PAGE 108
Francesco Bellomo

REMERCIEMENTS

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

PRODUCTION, CONCEPTION GRAPHIQUE ET INFOGRAPHIE

Service de la vie communautaire, de la culture et des communications, août 2012

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 3e trimestre
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Bibliothèque et Archives du Canada, 2012