

Rapport d'activités 2007

Table des matières

Introduction	3
Portrait de l'arrondissement	4
Conseil d'arrondissement	5
Direction	7
Relations avec les citoyens et soutien administratif	10
Culture, loisir et vie communautaire	15
Gestion du territoire	21
Travaux publics	28
Perspectives 2008	32



Introduction



C'est avec plaisir que je vous présente le quatrième rapport d'activités de l'Arrondissement de La Haute-Saint-Charles. Ce document rapporte les faits saillants de l'année 2007, dresse le bilan des actions réalisées au cours de l'année et démontre les résultats obtenus du travail accompli par le personnel de l'Arrondissement.

En nouveauté cette année, nous avons ajouté des tableaux et des graphiques qui présentent les principaux indicateurs de suivi de l'évolution des activités de l'arrondissement.

Encore cette année, la mise en œuvre du plan d'affaires 2005-2008 de l'Arrondissement a occupé une place importante avec :

- l'élaboration et la réalisation des plans d'action des Divisions impliquant la participation du personnel;
- le rôle actif du comité de pilotage qui a procédé à la mise en place de trois groupes de travail portant sur la déclaration de services, la politique de reconnaissance du personnel de même que les enquêtes sur la satisfaction de la clientèle;
- la contribution à l'élaboration de la déclaration de services de 2^e génération.

En plus d'assurer la réalisation de leurs opérations, les Divisions ont poursuivi le travail d'amélioration de la qualité des services à la population comme vous pourrez le constater à la lecture de ce rapport. Soulignons, entre autres, les actions suivantes :

- la participation de l'assistante-greffière à l'organisation de l'élection partielle à la mairie;
- la mise en place d'une opération intensive de la gestion documentaire;
- la création d'un conseil de quartier pour le quartier de Saint-Émile;

- l'élaboration d'un plan de communication interne;
- l'élaboration d'un plan de communication sur la problématique des cyanobactéries au lac Saint-Charles et la tenue d'une séance d'information pour présenter le plan d'action de la Ville à cet égard;
- la dotation des nouveaux postes à la Division de la gestion du territoire, dont l'engagement d'un nouveau directeur, ainsi que l'entrée en fonction d'une nouvelle directrice à la Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif;
- la participation aux travaux d'harmonisation de la réglementation d'urbanisme ainsi que la révision du plan de zonage de l'arrondissement;
- l'implantation du logiciel Ludik pour la gestion des inscriptions et des locaux de loisirs;
- l'élaboration d'un plan de développement culturel;
- le traitement d'un nombre record de demandes de permis de construire;
- la mise en place de quatre sous-comités d'organisation du travail à la Division des travaux publics.

Les principaux artisans de la réussite de ces actions sont les employés et employées de l'Arrondissement. Je tiens à les remercier pour les efforts déployés dans la réalisation de la mission que s'est donné l'Arrondissement, soit d'offrir, avec l'engagement de son personnel, des services de proximité de qualité à tous ses citoyens.

Le directeur de l'Arrondissement,

Alain Thériault

Portrait de l'arrondissement

L'arrondissement de La Haute-Saint-Charles se situe au nord-ouest de la ville de Québec. Ce territoire, qui couvre une superficie de 77 kilomètres carrés, est subdivisé en quatre districts électoraux : Lac-Saint-Charles, Loretteville, Les Châtelers et Saint-Émile.

L'arrondissement de La Haute-Saint-Charles représente à lui seul un milieu de vie qui se distingue :

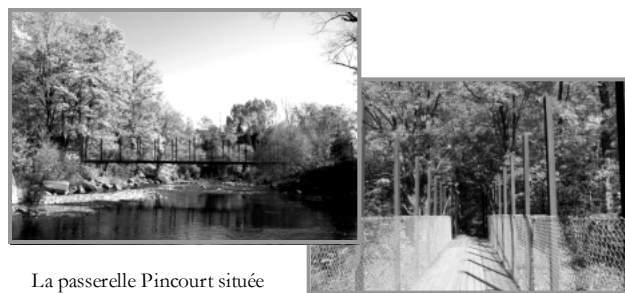
- par une grande disparité se traduisant notamment par la présence de noyaux urbains moyennement densifiés et de secteurs en voie de développement;
- par la présence de plans d'eau attrayants ainsi que de vastes étendues à vocation forestière et de conservation qui apportent une valeur ajoutée sur le plan environnemental.

L'arrondissement de La Haute-Saint-Charles constitue un endroit unique, reconnu pour sa qualité de vie, son charme indéniable et sa quiétude. Les quelque **50 629¹** résidents, qui y vivent, apprécient :

- sa situation géographique enviable qui permet d'accéder facilement aux grands axes routiers menant au centre-ville de Québec;
- son environnement champêtre, sa tranquillité et ses grands espaces verts; des caractéristiques qui vont de pair avec la vie familiale;
- les services de qualité en santé et en éducation qui y sont proposés;
- ses infrastructures culturelles et récréatives invitant à la pratique de mille et une activités;
- le décor naturel offre des sites aux vues imprenables et des attraits remarquables tels que le lac Saint-Charles, ses marais, sa rivière et sa chute Kabir Kouba, les montagnes, les forêts aux sentiers invitants et le corridor des Cheminots, au parcours cyclable composé de paysages pittoresques.

L'Arrondissement de La Haute-Saint-Charles, c'est aussi une administration municipale locale. Sa direction et ses quatre Divisions sont responsables de la gestion et de la prestation des services de proximité confiés par la loi. En 2007, il comptait **113** postes réguliers, auxquels s'ajoute du personnel occasionnel et étudiant, et son budget global de fonctionnement se chiffrait à **14 713 207 \$**.

Enfin, l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles, c'est une invitation à venir découvrir les nombreux événements qui s'y déroulent à longueur d'année, ses richesses naturelles mais aussi ses gens chaleureux et hospitaliers.



La passerelle Pincourt située dans le parc linéaire de la rivière Saint-Charles, a valu à ses concepteurs, les architectes Croft et Pelletier, de remporter le *Prix d'excellence de l'ordre des architectes du Québec*, dans la catégorie des projets de design urbain remis en juin 2007. Surplombant la rivière Saint-Charles, cette passerelle est à environ 5 mètres de hauteur et a une portée de 41 mètres et une largeur de 2,5 mètres.

¹ Décret de population pour 2008 adopté le **27 décembre 2007** à l'Assemblée nationale.

Conseil d'arrondissement

Représentant les citoyens de l'arrondissement au conseil municipal, le conseil d'arrondissement de La Haute-Saint-Charles se compose des quatre conseillers municipaux suivants :



Steeve Verret
Président
District de Saint-Émile (30)



Jacques Teasdale
District de
Lac-Saint-Charles (31)



Raymond Dion
District de
Loretteville (32)



Pierre Blouin
District
des Châtels (33)

Le conseil d'arrondissement a compétence sur les services de proximité, soit :

- l'information auprès de la population de l'arrondissement;
- les consultations publiques concernant notamment les règlements d'urbanisme ou toute autre décision qui relève de sa compétence et qu'il doit prendre dans un futur prévisible;
- la délivrance des permis;
- les travaux publics;
- la signalisation, le contrôle de la circulation et du stationnement;
- l'enlèvement des ordures et des matières résiduelles;

- l'élaboration du schéma de couverture de risques et du schéma de sécurité civile en émettant ses recommandations et en favorisant la mise en œuvre des mesures qui y sont prévues;
- l'organisation des loisirs sportifs et socioculturels et le soutien à des organismes d'activités physiques ou culturelles;
- l'entretien des parcs ainsi que des équipements culturels et récréatifs locaux;
- le soutien financier aux organismes de développement économique local, communautaire et social;
- la constitution et la nomination des membres du comité consultatif d'urbanisme.

Quant à l'exercice de ses compétences, celui-ci est :

- assujetti aux mêmes règles de fonctionnement que le conseil municipal. À cet égard, il siège généralement le deuxième lundi de chaque mois en la salle du conseil d'arrondissement. Aux membres du conseil se joignent le directeur d'arrondissement et la secrétaire et assistante-greffière;
- susceptible de formuler des avis et de faire des recommandations au conseil municipal sur le budget, sur l'établissement des priorités budgétaires, sur la préparation ou la modification du plan d'urbanisme, sur les modifications aux règlements d'urbanisme, ou sur tout autre sujet que lui soumet le conseil municipal;
- responsable de la gestion de son budget, mais il n'a pas le pouvoir d'emprunter ni d'imposer des taxes.

Faits saillants

Au cours de l'année 2007, voici les activités marquantes du conseil d'arrondissement :

- 17 séances publiques ont eu lieu, dont 12 séances ordinaires et **cinq** séances spéciales;
- 7 consultations publiques en regard notamment à des règlements d'urbanisme ou à tout autre sujet relevant de sa compétence ont été tenues;
- 226 résolutions ont été adoptées relativement à ses champs de responsabilités, comparativement à 300 en 2006, dont les principaux sujets étaient :

Résolutions adoptées	
Règlements adoptés	10
Dérogations mineures	44
Approbations au <i>Plan d'intégration et d'implantation architecturale</i> (PIIA)	28
Modifications à la réglementation sur la circulation	8
Octroi de subventions pour un montant total de 116 963 \$	32
Octroi de divers contrats	13
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modifications au contrat de déneigement – secteur de Saint-Émile; ▪ Tonte de pelouse pour les années 2007-2008-2009; ▪ Fourniture de mélanges bitumeux; ▪ Fourniture de matériaux granulaires; ▪ Fourniture de béton de ciment et remblais retrait; ▪ Réparation de pavage; ▪ Vidange des puisards; ▪ Sciage des bordures et trottoirs pour les années 2007, 2008 et 2009; ▪ Programme Vacances-Été avec la Corporation des loisirs de Neufchâtel secteur Ouest inc.; ▪ Modification au contrat d'entretien et de surveillance des équipements récréatifs avec la Corporation des loisirs de Neufchâtel secteur Ouest inc.; ▪ Prolongement du bail de la bibliothèque Chrystine-Brouillet; ▪ Fourniture de chlorure de sodium; ▪ Location d'une charge sur roues pour les années 2007 à 2012. 	9
Ententes de service	9
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien des rues privées selon les normes édictées par le conseil municipal; ▪ Utilisation des gymnases des écoles Saint-Claude, du Vignoble et de l'Accueil; ▪ Services relatifs aux branchements privés d'eau potable et d'égouts; ▪ Services de soutien aux bibliothèques Chrystine-Brouillet et Le Tournesol par l'Institut canadien de Québec. 	80
Résolutions de nature administrative	80
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adoption de l'ordre du jour et des procès-verbaux des séances du conseil; ▪ Félicitations à des partenaires ou organismes; ▪ Projets de modification aux règlements d'urbanisme; ▪ Désignation des membres du comité consultatif d'urbanisme (CCU); ▪ Avis de motion de divers règlements; ▪ Adoption de différents projets de règlements; ▪ Participation des élus à divers événements. 	226
Total	226

Direction

La Direction de l'Arrondissement assure le lien entre les décisions des élus et leur mise en application concrète sur le territoire via les travaux des quatre Divisions. Elle doit aussi conseiller les édiles sur tous les sujets relevant de sa compétence et apporter le suivi à leurs demandes.

En plus de représenter l'Arrondissement auprès des services communs, elle voit à la gestion et à la prestation des services de proximité, qui sont regroupés autour de quatre Divisions liées aux domaines suivants, soit : les relations avec les citoyens et le soutien administratif, la gestion du territoire, la culture, le loisir et la vie communautaire ainsi que les travaux publics. Habituellement, à tous les deux jeudis, la Direction et les gestionnaires des Divisions se rencontrent dans le cadre du comité de direction afin de faire le point sur l'avancement des dossiers et sur les problématiques soulevées.

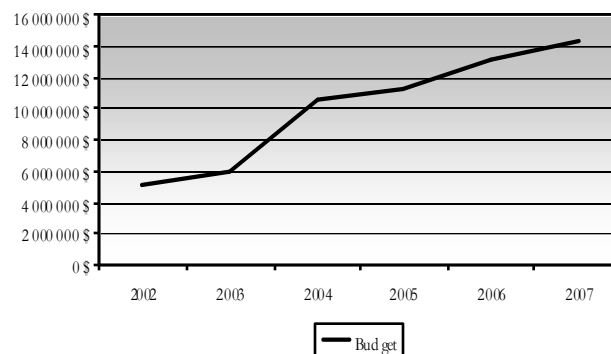
En 2007, le directeur de l'Arrondissement a, pour sa part, siégé au sein de divers comités, dont :

- la Table des directeurs d'arrondissement;
- la Table des directeurs de service et d'arrondissement;
- le comité plénier et le conseil d'arrondissement;
- le comité sur la gestion participative de la Division des travaux publics;
- le comité technique sur la protection du lac Saint-Charles.

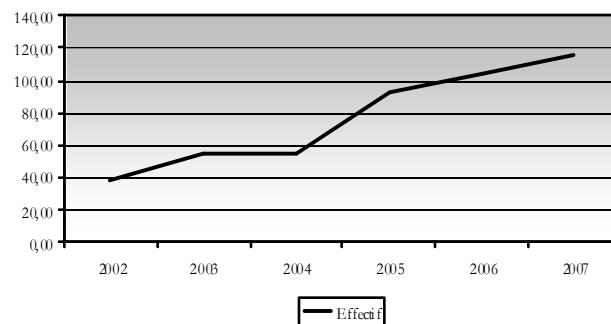
Faits saillants

L'effectif de la Direction de l'Arrondissement était composé d'un directeur, d'une conseillère-cadre, d'une professionnelle et de deux fonctionnaires. Son budget de fonctionnement se chiffrait à 458 503 \$ en 2007.

Évolution du budget de l'Arrondissement² de 2002 à 2007



Évolution de l'effectif de l'Arrondissement² de 2002 à 2007



Les courbes de l'évolution du budget et de l'effectif de l'Arrondissement reflètent les grandes étapes des modifications de la structure organisationnelle de la Ville et des redressements effectués à l'effectif et au budget : décentralisation de l'émission des permis en 2003, décentralisation des travaux publics en 2004, transfert de 10 employés manuels en provenance des autres arrondissements en 2005, redressement de l'effectif à la gestion du territoire et augmentation du budget des travaux publics en 2006 et en 2007.

La réalisation d'un plan de redressement a été une préoccupation majeure de la Direction au cours des dernières années, et ce, afin de doter l'Arrondissement des ressources nécessaires à l'accomplissement de ses mandats.

² Source : Prévisions budgétaires.

Parmi les autres faits saillants de 2007, il y a lieu de mentionner que la Direction a :

- assuré la mise en œuvre des actions du plan d'affaires;
- mis en place des mécanismes d'information auprès du personnel: réunions d'information, diffusion des décisions des diverses instances, rencontres du personnel de Division;
- organisé des rencontres de suivi des dossiers avec les élus;
- tenu des rencontres de travail avec le comité de direction;
- assuré le suivi des dossiers lors de rencontres mensuelles de travail avec chacun des gestionnaires;
- assuré la dotation adéquate de l'Arrondissement par l'élaboration d'un plan d'effectif pour chacune des Divisions;
- assuré l'application des nouvelles politiques en matière de déneigement et d'entretien des voies privées ainsi que du protocole d'entente avec la Nation huronne-wendat;
- participé aux rencontres du comité technique en charge de la réalisation du plan d'action en regard de la protection du lac Saint-Charles.

Greffé

La Direction assume également le secrétariat du conseil d'arrondissement. La secrétaire et assistante-greffière assiste le greffier de la Ville conformément aux dispositions des lois pertinentes et, à ce titre, exerce les devoirs de la charge de greffier relevant de l'Arrondissement, assure la préparation, la tenue et le suivi des séances du conseil ainsi que l'intégration des décisions de cette instance. Elle est, entre autres, responsable :

- de publier les avis requis par la loi;
- de s'assurer de la conservation des documents et des archives de l'Arrondissement;
- de recevoir les réclamations et d'accueillir les demandes d'assermentation des citoyennes et citoyens;
- d'agir comme personne-ressource en matière d'accès à l'information et de recherches réglementaires;
- de collaborer avec la Direction à la réalisation de mandats spécifiques tels que la révision des processus, le déploiement de la démarche d'amélioration de la performance, en plus d'assister le comité de direction.

En 2007, la secrétaire et assistante-greffière a notamment :

- agi à titre de coordonnatrice pour l'élection partielle à la mairie en s'assurant de l'application dans l'arrondissement des directives du président d'élection. Entourée d'une équipe de cinq personnes, elle a assumé comme responsabilités, à cet égard :
 - apporter une assistance au secrétaire d'élection pour la division des sections de vote, le repérage et la préparation des locaux et la négociation des conditions d'utilisation, la préparation et l'assemblage du matériel requis, le recrutement et la formation des 475 membres du personnel électoral;
 - participer aux rencontres hebdomadaires du comité organisateur;
 - régler toute problématique ou question particulière associée à cet événement.

Elle a aussi :

- apporté sa participation, entre autres, à la Table des secrétaires d'arrondissement et au comité de pilotage;
- assuré la préparation et le suivi des 17 séances du conseil d'arrondissement et des sept consultations publiques;
- participé aux rencontres de travail du comité plénier et aux rencontres du comité de direction;
- reçu quelque **137** réclamations dont 50 après l'entrée en vigueur, le 29 octobre, du nouveau processus de réclamation;
- accueilli environ une centaine de citoyens pour des demandes d'assementation ou de certification de documents;
- travaillé à la révision du processus de préparation et de suivi d'une séance du conseil;
- collaboré à la préparation du plan de travail de la Direction;
- assuré les communications du comité de pilotage et agi comme agente de liaison auprès du comité de direction;
- élaboré et supervisé, en collaboration avec la commis aux archives et des responsables de postes de classement, une opération intensive de gestion documentaire dont les objectifs étaient d'assurer la formation de tous les responsables de postes de classement et de fournir le support requis, de procéder au classement des documents dans toutes les unités administratives, d'épurer, de mettre en contenants et d'acheminer au Centre de documents semi-actifs plus de 22 000 dossiers de taxes des ex-villes de l'arrondissement;
- procédé à diverses recherches de nature administrative et légale à la demande du directeur de l'Arrondissement, par exemple le statut des rues privées, les demandes d'avis juridiques et le suivi des dossiers en lien avec le Service des affaires juridiques, ainsi que la préparation des sommaires décisionnels de la Direction.

Relations avec les citoyens et soutien administratif

La Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif planifie et assure la prestation de services directs à la population de même que les services de soutien requis au bon fonctionnement de l'Arrondissement.

L'accueil des citoyens, la réception des demandes de renseignements, d'interventions et de plaintes des citoyens, la perception de certaines redevances telles que les taxes et les licences de chiens, la communication interne et externe, la consultation publique, le support aux conseils de quartier, la gestion des dossiers administratifs et des archives ainsi que la coordination de la préparation et du suivi du budget font partie de ses principales activités.

Faits saillants

En 2007, cette Division avait un effectif de 12 postes, dont une directrice de division, trois professionnels et huit fonctionnaires ainsi qu'un budget de fonctionnement de 683 155 \$.

Sa direction et son personnel ont pris part à la mise en œuvre du premier plan d'action de cette Division en regard du plan d'affaires de l'Arrondissement. Cet exercice a mené à la réalisation de certaines actions visant l'amélioration de la communication interne, l'obtention d'une meilleure synergie avec les services communs et les autres arrondissements, la définition des processus d'affaires afin de mieux servir la clientèle ainsi que le maintien des besoins en formation du personnel.

Selon les secteurs d'activités de cette Division, voici les principaux faits saillants de la dernière année.

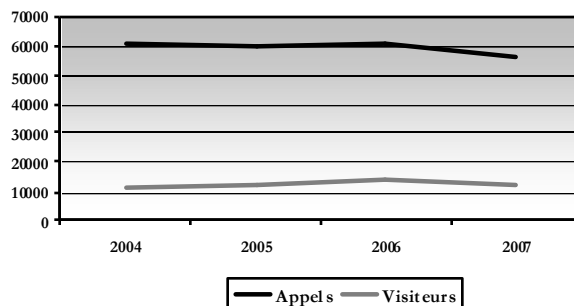
Accueil et information

Les préposées à l'accueil et à la réception de l'Arrondissement ont à cœur de bien servir le citoyen qui appelle ou qui se présente à leur comptoir. Elles offrent une réponse attentionnée et dévouée à toute demande portant principalement sur les divers services municipaux, sur les activités de loisirs, les urgences autres que celles du 9-1-1.

Comme en témoignent les statistiques ci-dessous, le nombre d'appels a diminué de 8 % et le nombre de visiteurs a connu une baisse de 18 %, en 2007, par rapport à 2006.

	2007	2006
Appels téléphoniques :	56 161	60 662
Visiteurs :	11 844	14 006

Nombre d'appels et de visiteurs de 2004 à 2007



Il est intéressant de souligner que l'Arrondissement reçoit un nombre impressionnant d'appels téléphoniques et de visiteurs. En effet, d'année en année, on constate que :

- le volume d'appels téléphoniques enregistrés se maintient à environ 60 000, outre pour l'année 2007 alors qu'il se situe à 56 000;
- le nombre de visiteurs varie guère se situant à 11 600 en moyenne à l'exception de l'année 2006 où il se chiffrait au dessus des 14 000.

Interventions et plaintes

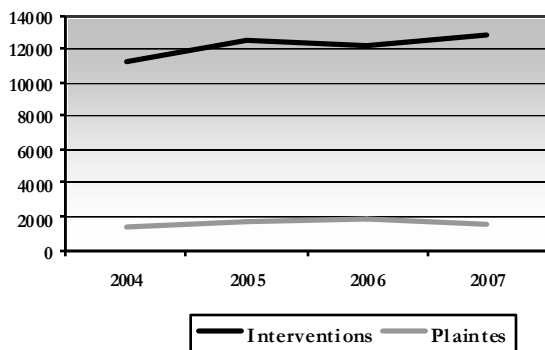
Nos agentes au traitement des requêtes ont su encore cette année être à l'écoute des citoyens s'adressant à l'Arrondissement pour obtenir un service ou pour formuler une plainte et leur offrir un service attentionné et courtois. À ce chapitre, ce sont 14 265 appels qui ont été enregistrés en 2007.

	2007	2006
Interventions :	12 741	12 262
Plaintes :	1 524	1 896
Total :	14 265	14 158

On note que :

- le nombre total de demandes d'interventions et de plaintes a connu une augmentation minimale;
- le nombre de demandes d'interventions a augmenté de 3,9 %;
- le nombre de plaintes a diminué de 24 %.

Nombre de demandes d'interventions et de plaintes de 2004 à 2007



Les données du graphique ci-dessus indiquent que :

- le nombre d'interventions ne fluctue pas énormément, d'année en année, se maintenant à 12 170 demandes en moyenne par année;
- le nombre de plaintes varie davantage lui qui a connu une hausse de 34 % entre 2004 et 2006, passant de 1 411 en 2004, à 1 695 en 2005 et à 1 896 en 2006, pour se situer à 1 524 en 2007.

Répartition du volume de demandes d'interventions³

Sujets	2007	2006
Arrondissement		
Matières résiduelles :	5 654	5 941
Urbanisme :	325	266
Environnement :	341	281
Loisir, culture et vie communautaire :	1	2
Bâtiments, parcs et espaces verts :	73	83
Plateaux, modules de jeux :	6	5
Déneigement :	633	781
Aqueduc :	1 110	1 208
Égout :	378	351
Voirie :	1 233	1 192
Signalisation :	156	217
Total Arrondissement :	9 910	10 328
Services communs :	2 831	1 935
Total Arrondissement et Services communs :	12 741	12 262

Répartition du volume de plaintes³

Sujets	2007	2006
Arrondissement		
Matières résiduelles :	661	767
Urbanisme :	21	49
Environnement :	1	10
Loisir, culture et vie communautaire :	17	6
Bâtiments, parcs et espaces verts :	6	8
Plateaux, modules de jeux :	4	1
Déneigement :	534	710
Aqueduc :	17	28
Égout :	9	7
Voirie :	89	103
Signalisation :	0	1
Total Arrondissement :	1 359	1 690
Services communs :	165	206
Total Arrondissement et Services communs :	1 524	1 896

En 2007, on remarque que :

- 25,4 % des appels reçus constituent des demandes d'interventions ou des plaintes;
- la prédominance des appels touchant les matières résiduelles puisque 44 % des demandes d'interventions et 43 % des plaintes correspondent à cette catégorie;

³ Tableau comparatif concernant la saisie sous le type de requêtes : plaintes, pour le territoire de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles – Données exportées le 5 février 2007.

Toujours en ce qui a trait aux données des tableaux sur le volume d'interventions et de plaintes en 2007, il y a lieu de souligner que :

- dans la catégorie des matières résiduelles, le nombre de demandes d'interventions a diminué de 5 % et le volume de plaintes de 16 % en regard de 2006;
- le nombre de demandes d'interventions dans la catégorie déneigement a connu une diminution de 23 % et que le volume de plaintes a subi une baisse significative de 32 % comparativement à 2006.

Communications

La Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif a également comme responsabilités d'informer, de sensibiliser et de promouvoir ses différentes actions et interventions auprès de ses clientèles. Parmi les principales activités de communication réalisées, en 2007, notons :

- l'élaboration d'un plan de communication interne dont certaines actions ont été mises en œuvre en 2007 ou le seront en 2008, soit la production d'un bulletin interne, la création d'un site Intranet, la mise en place d'un programme d'accueil pour les nouveaux employés, etc.;
- la préparation du plan de communication sur la problématique au lac Saint-Charles et la réalisation des activités s'y rattachant dont l'organisation d'une rencontre d'information et la production des documents d'information;
- la campagne d'implantation des bacs roulants pour les matières recyclables organisée par le Service des communications qui a nécessité la collaboration de l'Arrondissement;
- la production pour une troisième année consécutive d'un dépliant *Calendrier culturel* consacré à la diffusion des événements culturels;
- la saisie et mise à jour d'actualités, de sujets de l'heure et d'avis publics dans la section consacrée à l'Arrondissement du site Internet de la Ville;
- l'organisation de deux rencontres d'échange et d'information avec les employés à l'occasion du Nouvel An, en janvier, et de la remise du rapport d'activités, en juin;
- la production de 10 parutions du bulletin municipal « Mon arrondissement » dont 18 pages régulières;
- la publication de trois programmations loisirs selon les saisons (printemps, été, automne-hiver);
- la production de dépliants, affiches, signets visant à diffuser les différentes activités de la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire (activités dans les bibliothèques, relâche, Rendez-vous actifs, Journées de la culture, etc.);
- l'élaboration du 3^e rapport d'activités et d'un document multimédia présentant les principaux faits saillants de l'année 2006 ;
- la diffusion de 25 communiqués portant notamment sur la relâche, les Plaisirs d'hiver, les activités à la scène Jean-Roger-Durand, les Fêtes de la famille, les assemblées publiques des conseils de quartier;
- l'envoi postal de lettres d'information relatives, entre autres, au bon déroulement des opérations d'enlèvement des matières résiduelles et de déneigement, aux travaux effectués au ponceau de la rue des Chalets et à la cessation des services d'entretien estival et hivernal des rues privées, ainsi que des lettres d'invitation à des rencontres d'information portant, notamment, sur le projet de fermeture d'une partie de la rue de l'Azimut, sur la problématique des cyanobactéries au lac-Saint-Charles, sur la circulation pendant la réalisation des travaux de construction de l'hôtel-musée à Wendake, sur le lien piétonnier du parc Saint-Raphaël, sur la programmation des Fêtes du 400^e et sur le projet « Les boisés de la Colline »;
- la mise à jour des informations diffusées dans la ligne d'information automatisée à toutes les saisons, de la banque d'information Info-Merlin et des messages téléphoniques lors des congés fériés;
- la participation de la professionnelle en communication au comité de pilotage, au groupe de travail sur la déclaration de services aux citoyens et au comité de travail sur la conception du nouveau bulletin municipal.

Vie démocratique

L'objectif des conseils de quartier est de susciter une plus grande participation de la population à la vie démocratique et de développer des activités mobilisatrices à l'intention des citoyens du quartier.

À la suite de l'assemblée d'organisation du **Conseil de quartier de Saint-Émile**, qui s'est tenue le 20 juin 2007, chacun des quatre quartiers de l'arrondissement est maintenant représenté par un comité de citoyens.

Conseil de quartier des Châtelains

Ce conseil de quartier a :

- collaboré à la réalisation d'une étude portant sur la requalification du boulevard de l'Ornière par des étudiants en maîtrise du département d'architecture de l'Université Laval;
- représenté les citoyens de l'avenue Chauveau dans le cadre d'une rencontre avec des représentants de la Division des transports à la suite de la réalisation de la phase I des travaux de réfection de cette artère;
- donné son appui à la Corporation des loisirs de Neufchâtel, secteur Ouest, relativement à la construction d'un chalet de services au parc Végas;
- déposé un mémoire auprès de la Commission sur l'environnement lors de la consultation publique portant sur l'abattage des arbres.

Outre la tenue de l'assemblée générale annuelle orchestrée par le conseil d'administration au mois de mars, il y a lieu de noter :

	2007
Séances régulières :	8
Résolutions adoptées pour appuyer la réalisation de divers projets :	22
Avis sur des projets de modifications réglementaires :	2

Conseil de quartier de Loretteville

Ce conseil de quartier a :

- poursuivi son implication auprès de divers organismes du milieu en collaborant à la mise sur pied de certaines activités;
- participé à la tenue d'une soirée d'information orchestrée par l'Arrondissement sur le projet de développement « Les boisés de la Colline »;
- participé à la sélection de l'œuvre artistique faisant office de legs du 400^e de la part de la Ville de Québec;
- tenu son assemblée générale annuelle en mars.

Autres faits intéressants à souligner :

	2007
Séances régulières :	10
Résolutions adoptées pour appuyer la réalisation de divers projets :	26

Conseil de quartier de Lac-Saint-Charles

En mars 2007, lors de l'assemblée générale annuelle et de l'élection partielle, quatre nouveaux administrateurs ont été nommés au conseil d'administration de ce conseil de quartier.

Contraint à demeurer inactif pendant quelques mois, faute de quorum en raison de la démission de plusieurs membres en mai, ce conseil de quartier a dû tenir une autre assemblée générale, en octobre. Un appel de candidatures a alors été lancé, ce qui a permis au conseil d'administration de recruter deux membres et de reprendre ses activités régulières au mois de novembre.

Certaines actions réalisées en 2007 méritent d'être signalées telles que la mobilisation des organismes du quartier afin d'initier un projet d'organisation d'une fête de quartier en 2008 ainsi que :

	2007
Séances régulières :	5
Résolutions adoptées pour appuyer la réalisation de divers projets :	23
Avis sur projets de règlement :	3

Activités d'information et de consultation

Afin de s'assurer de connaître les préoccupations et les priorités des citoyens, de présenter divers projets et de discuter de certaines solutions, quelques rencontres d'information ou de consultation se sont tenues en 2007, en collaboration avec d'autres services ou organismes, qui portaient sur les sujets suivants :

- le projet de fermeture d'une partie de la rue de l'Azimut, comprise entre les rues de la Faune et du Soleil-Levant, dans le secteur de Saint-Émile;
- la problématique de la présence de cyanobactéries dans le lac Saint-Charles;
- le plan de circulation proposé pendant la durée des travaux de construction de l'hôtel-musée sur le territoire de la nation huronne-wendat ainsi que les mesures retenues pour sécuriser la circulation dans ce secteur après la tenue du chantier;
- la demande de construction d'un lien piétonnier pour le parc Saint-Raphaël;
- la présentation par la Société du 400^e de la programmation des festivités 2008;
- le projet de développement domiciliaire « Les boisés de la Colline ».

Soutien administratif

La Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif voit aussi à la gestion du budget de l'Arrondissement. Elle fait la perception des taxes et des licences de chiens, en plus d'apporter le suivi quant aux réalisations du programme triennal d'immobilisations, à l'émission de billets à neige et des permis de déneigement, à l'achat et à l'inventaire du matériel de bureau et de la papeterie, etc.

Archives

En regard de cette activité, un plan d'action a été mis en œuvre, au cours de 2007, afin de procéder à l'épuration des dossiers, à leur intégration dans le système de classement et à leur déclassé selon les normes du calendrier de conservation.

La Division a également procédé au traitement des archives des anciennes villes de Lac-Saint-Charles, de Loretteville et de Saint-Émile alors que les dossiers antérieurs à 2002 du quartier de Neufchâtel de l'ancienne ville de Québec ont été traités par le service concerné.

À cet effet, mentionnons qu'il y a eu :

- l'ouverture de **2 775** dossiers et la modification de **1 470** dossiers dans le système « Gestion virtuelle »;
- la destruction de **30** boîtes correspondant à 800 dossiers et le déchetage de **204** boîtes de documents confidentiels qui se trouvaient dans 17 bacs cadenassés;
- le déclassé ou le transfert vers le Centre de documents semi-actifs (CDSA) de **93** fichiers informatiques ainsi que de **128** boîtes contenant 96 dossiers archivés, 411 dossiers semi-actifs et 161 dossiers principaux;
- **100** demandes de recherches de documents d'archives dont 50 par téléphone, 30 par courriel et 20 en personne.

Culture, loisir et vie communautaire

Le mandat de la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire s'exerce par l'offre de services à la population en matière d'activités de culture, de loisir, d'action communautaire, ainsi que de mise en valeur des attraits culturels et patrimoniaux.

Deux types d'interventions caractérisent la prestation des services, c'est-à-dire que la production des programmes et des activités peut être, soit :

- assurée à l'interne;
- confiée par mandat à des corporations de loisirs ou à des organismes.

La Division est appelée à apporter sa contribution aux projets émanant des services communs ainsi qu'un soutien technique ou financier aux 125 organismes qui œuvrent principalement, grâce à leurs 1500 bénévoles, dans les domaines de l'action et de l'entraide communautaire, de la culture et du sport.

Elle est aussi responsable de l'entretien et de la surveillance des parcs et des équipements récréatifs de l'arrondissement qui compte plus de 91 sites et bâtiments.

Faits saillants

La Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire se composait, en 2007, d'un effectif de 27 postes, soit un directeur de division, un directeur de section, deux responsables d'équipements, un contremaître, une professionnelle, 10 fonctionnaires et 11 employés manuels. L'équipe de travail de la Division s'est bonifiée avec l'ajout d'une professionnelle, conseillère en loisir. Son budget de fonctionnement s'élevait à 4 016 399 \$.

La dernière année de cette Division a été marquée par l'élaboration de son plan d'action dans le cadre du plan d'affaires de l'Arrondissement et de la mise en œuvre de certaines actions dont :

- la révision du processus de *Gestion de l'utilisation des espaces* sous la responsabilité de la Division;
- la planification d'activités dans le cadre des Fêtes du 400^e;
- la réalisation de divers aménagements dans les parcs;
- la mise en application du logiciel de gestion des loisirs Ludik;
- l'établissement de la mission de services aux sinistrés;
- l'élaboration d'un programme d'animation diversifié à la scène Jean-Roger-Durand;
- la production d'une étude sur l'état de conformité des équipements récréatifs situés dans les parcs de l'arrondissement;
- la participation à l'organisation du championnat de baseball canadien.

Par ailleurs, il y a lieu de souligner d'autres faits qui ont ponctué l'année 2007 de la Division, selon ses différents domaines d'intervention.

Programmes d'activités

Pendant l'année 2007, des activités de loisir diversifiées, structurées et pouvant répondre aux besoins et attentes de sa clientèle, de tous âges, ont été offertes. Le nombre d'activités organisées par l'Arrondissement a connu une baisse de 18 %, passant de 978 en 2006 à 825 en 2007. Cette diminution peut s'expliquer par la mise en place du nouveau logiciel de gestion des loisirs, qui a entraîné une modification dans le traitement de certaines activités, et par la prise en charge de certaines activités par des organismes.

Nombre de participants aux activités libres réalisées en régie de 2004 à 2007 :

Lieu	2004	2005	2006	2007
Aréna :	6 970	6 597	7 014	6 350
Piscine intérieure :	7 410	15 277	15 544	11 742
Piscines extérieures :	n.d.	n.d.	22 960	25 006

En regard du tableau ci-dessus, on observe :

- une diminution de 10,5 %, en 2007 par rapport à 2006, du nombre de participants aux séances libres de patinage et de hockey qui serait attribuable à l'annulation de plusieurs activités en raison de la location de la patinoire par les institutions scolaires. Cependant, ce nombre se maintient en moyenne à environ 6 733 participants, d'année en année;
- relativement au nombre d'entrées aux séances de bain libre à la piscine intérieure :
 - une baisse importante de 32 % en 2007. Celle-ci pourrait être principalement due à la fermeture de ce bassin durant la saison estivale pour permettre la réalisation de travaux de réfection. On évalue, toutefois, que ce seraient 2 152 baigneurs qui n'auraient pas eu accès à la piscine à l'été 2007, en comparaison à 2006;
 - qu'il se situe à 7 410 entrées, en 2004, en raison de la réalisation de travaux au bureau d'arrondissement qui ont entraîné la fermeture de la piscine pendant plus de six mois;
- une augmentation de 9 %, en 2007 comparativement à 2006, du nombre lié à la fréquentation des piscines extérieures qui pourrait s'expliquer par un déplacement de la clientèle vers les piscines extérieures lors de la fermeture de la piscine intérieure.

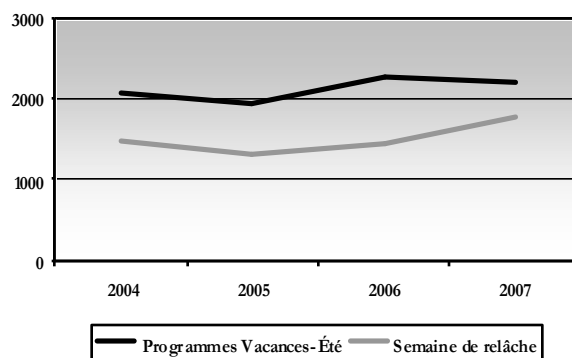
Nombre d'inscriptions aux activités réalisées en régie de 2004 à 2007 :

	2004	2005	2006	2007
Programmes vacances-été :	2 058	1 926	2 257	2 204
Activités aquatiques :	2 128	2 012	2 199	2 196
Activités culturelles :	1 347	1 433	1 372	1 442
Activités sportives et récréatives :	675	690	873	789
Semaine de relâche :	1 466	1 322	1 433	1 764
Total	7 674	7 383	8 134	8 395

Les données du tableau ci-dessus indiquent pour 2007, en regard de 2006, qu'il y a eu :

- une augmentation du taux de participation aux activités de 3,2 %;
- une baisse de 10,6 % du nombre de participants inscrits aux activités sportives et récréatives;
- une hausse appréciable de 23 % du nombre d'inscriptions aux activités de la semaine de relâche.

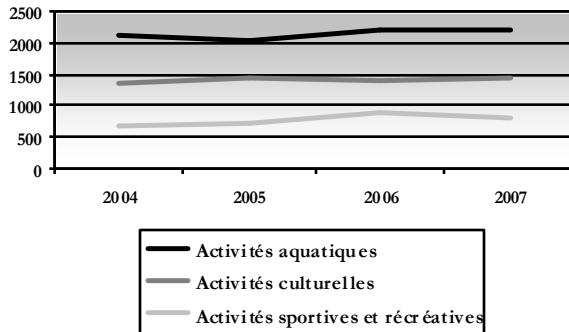
Nombre d'inscriptions aux activités jeunesse de 2004 à 2007



On note que :

- l'Arrondissement a connu l'une de ses meilleures années, en 2007, en terme d'inscriptions aux activités jeunesse.

Nombre d'inscriptions aux activités aquatiques, culturelles, sportives et récréatives de 2004 à 2007



À la lumière des données du graphique ci-dessus, on constate que :

- le nombre d'inscriptions aux activités aquatiques, culturelles et sportives se maintient, d'année en année, soit en moyenne à 2 135 pour les activités aquatiques, à 1 400 environ concernant les activités culturelles et à 760 relativement aux activités sportives.

Enfin, en plus des programmes d'activités réguliers, la Division a :

- procédé au déploiement du logiciel de gestion des loisirs Ludik;
- réalisé et participé avec des partenaires du milieu, aux programmes suivants : Rendez-vous actifs, semaine de relâche, Accès-loisirs, Championnat canadien de baseball, etc.

Nombre d'inscriptions aux activités organisées par la Corporation des loisirs de Neufchâtel, secteur Ouest :

	2007	2006
Programmes vacances-été :	430	453
Activités aquatiques :	988	1 233
Activités culturelles, sportives et récréatives :	1 008	844
Total	2 426	2 520

On note :

- une diminution du nombre d'inscriptions aux programmes vacances-été qui peut s'expliquer par le fait que cette activité n'ait pas été offerte au parc Montchâtel en raison de la réalisation de travaux du réservoir d'eau;
- la diminution du nombre d'inscriptions aux activités aquatiques due à des travaux à la piscine du centre communautaire Michel-Labadie; la session du printemps ayant été réduite de 11 à cinq semaines.

Activités organisées par des organismes

Outre les activités réalisées en régie et celles offertes par la Corporation des loisirs, les activités de soccer, de baseball, de patinage artistique, de hockey, de natation compétitive, de tir à l'arc, de gymnastique, d'arts martiaux, de scoutisme, etc. sont organisées par une vingtaine d'organismes et offertes à la population de l'arrondissement. Les données ne figurent pas dans ce rapport, car elles n'étaient pas disponibles.

Il y a, toutefois, lieu de souligner que la Division a organisé, en mai, une soirée à laquelle ont pris part plus de 900 bénévoles afin de les remercier et de reconnaître leur engagement au sein de la communauté.

Équipements, parcs et espaces verts

Soucieuse d'offrir à la population des équipements récréatifs sécuritaires et des parcs attrayants, ce secteur d'activité vise à améliorer, mettre en valeur et gérer efficacement les équipements récréatifs de l'arrondissement ainsi qu'à procéder à diverses interventions en collaboration avec des partenaires, et particulièrement avec d'autres services de la Ville.

Voici les principaux travaux réalisés dans les parcs de l'arrondissement, en 2007 :

Lieu	Nature des travaux
Parc Phil-Latulippe :	Mise aux normes du terrain de balle et installation d'un tableau indicateur
Parc des Myrtilles :	Installation d'un module de jeux
Parc Réal-Cloutier :	Aménagement de la surface gazonnée du champ extérieur du terrain de balle
Scène du parc Jean-Roger-Durand :	Acquisition de matériel scénique
Parc Marguerite-Bourgeois :	Consolidation du jardin communautaire
Parc de l'Orme :	Mise aux normes du terrain de balle
Parc Montchâtel :	Aménagement du terrain de soccer
Centres communautaires de Loretteville et Paul-Émile-Beaulieu :	Réfection des grandes salles et aménagement de rampes pour rendre le sous-sol de ces centres accessibles aux personnes à mobilité réduite
Piscine intérieure :	Réfection de la salle mécanique

Mentionnons que deux organismes de l'arrondissement, soit Les Premiers de cordée et l'Aide à la communauté et service à domicile, ont bénéficié de subventions dans le cadre du *Programme de soutien à l'amélioration des propriétés*, pour la réfection et mise aux normes de leurs bâtiments.

Culture

La Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire offre des lieux et des occasions permettant de maintenir la culture bien vivante et accessible auprès de la population. Cette année, elle a débuté sa consultation en vue de l'élaboration de la planification culturelle qui sera en application au cours de 2008. Mentionnons que la planification culturelle vise à assurer un développement urbain et communautaire par la planification et l'utilisation stratégiques et intégrées des ressources culturelles d'un milieu.

En 2007, le calendrier culturel a été bonifié par la présentation de spectacles destinés au grand public à la scène Jean-Roger-Durand, par l'organisation d'activités dans le cadre de la Fête nationale et de la Fête de la Ville de Québec, de même que par son soutien à des partenaires du milieu pour l'organisation de fêtes de quartier ou d'événements culturels d'importance tels que :

Activité	Participation
15 ^e présentation des Fêtes de la famille :	Plus de 10 000 personnes
7 ^e Mascarade de l'Halloween :	Plus de 10 000 participants
12 ^e Salon des artistes et artisans de La Haute-Saint-Charles :	50 artistes et artisans 1 300 visiteurs

De plus, elle a participé à divers programmes mis en place par la Ville ou auxquels cette dernière souscrit, dont :

- les *Cultures de la Capitale* qui ont permis aux citoyens de l'arrondissement de se familiariser avec la culture d'artistes immigrants lors de spectacles présentés à la scène du parc Jean-Roger-Durand ou encore dans le cadre des Fêtes de la famille;
- le *Concours d'œuvres d'art de la Ville de Québec* auquel ont participé 17 artistes professionnels et non professionnels en arts visuels de l'arrondissement. L'œuvre gagnante dans la catégorie non professionnelle de l'arrondissement a été celle de M. Jean-François Toulouse et celle de M. Francis Bouchard a reçu le « Prix du public » attribué par un processus de votation sur le site Internet de la Ville;
- les *Journées de la Culture* qui ont attiré quelque 300 participants aux 11 activités culturelles offertes en collaboration avec les trois bibliothèques de l'arrondissement, les artisans du milieu, le restaurant Le Piolet, Chantiers urbains et l'école de La Passerelle.

Bibliothèques

Favoriser le goût de la lecture chez les citoyens en leur donnant accès à un réseau de bibliothèques leur offrant des activités d'animation et des lieux agréables à fréquenter. Au cours de l'année 2007, les trois bibliothèques de l'arrondissement ont :

- réalisé plus d'une centaine d'activités telles que des expositions, des conférences et des animations pour les enfants, adolescents et adultes;
- offert le nouveau service Eureka.CC qui permet la lecture de revues et de journaux en ligne;
- intensifié leur collaboration avec les organismes et les ressources bénévoles du milieu, les garderies et le secteur scolaire;
- procédé à divers travaux d'aménagement ou de réaménagement de leurs locaux.

Nombre d'abonnés :

	2007	2006
Chrystine-Brouillet :	6 859	6 658
Le Tourmesol :	2 863	2 426
Neufchâtel :	6 357	6 445
Total	16 079	15 529

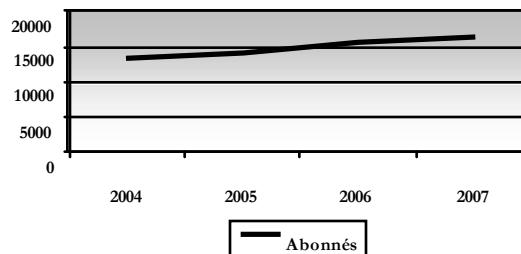
Nombre de prêts et consultations sur place :

	2007	2006
Chrystine-Brouillet :	168 862	165 468
Le Tourmesol :	57 890	54 809
Neufchâtel :	171 589	168 263
Total	398 341	388 540

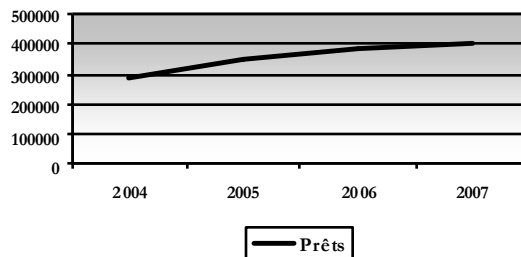
En comparaison à 2006, on note :

- une augmentation du nombre d'abonnés au 31 décembre 2007, c'est-à-dire de :
 - 3 % à la bibliothèque Chrystine-Brouillet;
 - 18 % à la bibliothèque Le Tourmesol;
- une légère baisse de 1,4 % à la bibliothèque Neufchâtel;
- une hausse significative du nombre de prêts de biens culturels dans chacune des bibliothèques, soit :
 - un peu plus de 2 % aux bibliothèques Chrystine-Brouillet et Neufchâtel;
 - 5,6 % à la bibliothèque Le Tourmesol.

Nombre d'abonnés de 2004 à 2007 :



Nombre de prêts et consultations sur place de 2004 à 2007 :



On remarque que :

- le nombre d'abonnés et de prêts sont en constante progression depuis 2004;
- le nombre d'abonnés est passé de 13 365 en 2004 à 16 079 en 2007, une augmentation de 20,3 %;
- le nombre de prêts a connu une hausse de 39,1 %, passant de 286 320 en 2004 à 398 341 en 2007.



Il y a lieu aussi de mentionner que la bibliothèque Neufchâtel, qui a célébré son 25^e anniversaire, a prolongé ses heures d'ouverture en 2007.

Patrimoine

Dans le cadre de l'entente entre le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine et la Ville de Québec, la Division a poursuivi, en partenariat avec la Société d'histoire de La Haute-Saint-Charles, ses actions en matière d'acquisition de connaissances par la réalisation de trois recherches historiques :

- *Le sentier des Jésuites et la construction d'une référence paysagère*, dont les conclusions amènent à réfléchir sur le paysage comme support mémoriel, spatial et social formant un récit associant la communauté à son territoire;
- *Inventaire iconographique, littéraire et ethnologique de La Haute-Saint-Charles*, qui recense plus de 550 œuvres ethnologiques couvrant la période de la colonisation jusqu'au milieu du 20^e siècle;
- *Recherche sur les chaînes de titre des propriétés des milieux anciens du secteur de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles, phase 2*. Cette deuxième phase a permis de retracer l'historique complet du secteur du parc Jean-Roger-Durand jusqu'à la première concession du lot en 1717.

De plus, afin d'informer et de sensibiliser le plus grand nombre de citoyens aux particularités du territoire, la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire a offert, en partenariat avec la Société d'histoire de La Haute-Saint-Charles et madame Julie Savard, historienne, une conférence publique intitulée *Civisme et labour* faisant état des résultats d'une recherche menée en 2006.

Art

En 2007, la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire a participé au processus de sélection d'une œuvre d'art public. L'œuvre intitulée *Je vous entends rêver douce comme rivière* sera installée en façade du bureau d'arrondissement au printemps 2008.

Chantiers urbains

L'Arrondissement a partagé son projet Chantiers urbains avec l'Arrondissement Laurentien au cours de l'année 2007. Le projet a permis à 10 résidants âgés de 16 à 24 ans de développer leur sentiment d'appartenance au milieu de vie et de susciter leur participation citoyenne pendant une période de 13 semaines.

Grâce à la participation de l'Association pour la protection de l'environnement du lac Saint-Charles et des Marais du Nord (APEL), du Centre jeunesse-emploi (CJE) Chauveau, des Jardins Saint-Ambroise de Loretteville, de la Mascarade de l'Halloween et du programme *Stratégie emploi jeunesse* du gouvernement du Canada, plusieurs projets ont été réalisés dont le budget totalise la somme de 261 020 \$ pour les deux Arrondissements.

Il s'agit des réalisations suivantes :

Lieu	Nature des travaux
Parc Marguerite-Bourgeois :	Consolidation des lots du jardin
Parc école l'Aventure :	Démolition de deux modules de jeux et préparation du terrain pour réception de nouveaux modules
Parcs de secteur :	Peinture de modules, mise aux normes de jeux, aménagement de sentiers
APEL :	Création d'un jardin de plantation, nettoyage des rivières Saint-Charles et Jaune
Mascarade de l'Halloween :	Préparation et installation de décorations

L'œuvre gagnante a été dévoilée en décembre dernier par l'artiste Danielle April et le président d'arrondissement Steve Verret.



Gestion du territoire

La Division de la gestion du territoire exerce les compétences de l'Arrondissement dans les domaines de l'urbanisme, de l'enlèvement des matières résiduelles, de la brigade scolaire, de la signalisation, du contrôle de la circulation et du stationnement ainsi que du développement local. En plus de gérer l'ensemble des demandes de permis et leur délivrance, elle assume les tâches reliées à l'inspection des travaux de construction, à la qualité de l'environnement relevant de l'Arrondissement et au respect de la réglementation de zonage.

Faits saillants

Cette Division comptait un effectif de **19** postes réguliers dont un directeur de division, un professionnel et 17 fonctionnaires. Elle compte également une ressource professionnelle occasionnelle. Au cours de l'année 2007, la Division s'est dotée de nouveaux postes réguliers, soit un technicien en environnement et salubrité et deux techniciens du bâtiment. Son budget de fonctionnement atteignait **2 571 931 \$**.

En lien avec le plan d'affaires de l'Arrondissement, elle a préparé un second plan d'action pour 2007 dont les principales orientations visaient à soutenir les employés dans l'exécution de leurs tâches, entre autres en complétant la mise en œuvre du plan d'effectif, en développant des programmes de formation continue, en améliorant la communication et en poursuivant l'identification de processus visant l'amélioration de sa prestation de services aux citoyens.

Voici les principaux faits saillants de l'année 2007 par secteurs d'activité.

Urbanisme

En matière d'urbanisme, la Division est responsable des amendements à la réglementation, des demandes de dérogations mineures, des plans d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA), de lotissement ainsi que des travaux inhérents à l'harmonisation des règlements d'urbanisme. Ses principales fonctions sont les suivantes :

- adapter la réglementation afin de favoriser la mise en œuvre de certains projets, le tout en conformité avec les objectifs du plan directeur d'aménagement et de développement (PDAD) de la Ville et ceux de l'Arrondissement, et solutionner certaines problématiques afférentes à l'application de la réglementation des anciennes villes en y intégrant les objectifs de la future réglementation harmonisée;
- régulariser certaines situations dérogatoires à un règlement de zonage ou de lotissement et également apporter des solutions à des problèmes ponctuels ne pouvant être régularisés par des amendements à la réglementation à portée générale;
- encadrer les opérations cadastrales afin d'assurer un développement harmonieux du territoire;
- participer aux différents comités visant l'élaboration d'un règlement harmonisé pour l'ensemble de la ville.

Ainsi, en ce qui concerne les activités reliées à l'urbanisme, on note les faits suivants pour l'année 2007 par rapport à l'année 2006 :

- une augmentation de 18 % du nombre de dérogations mineures acceptées, en 2007 par rapport à 2006. Ces dérogations mineures visent majoritairement à rendre réputée conforme l'implantation d'immeubles afin de permettre la conclusion de transactions immobilières. Huit dérogations mineures ont été accordées dans le cadre d'un projet visant une nouvelle construction;
- une diminution d'environ 40 % du nombre de PIIA. Sur les 31 dossiers soumis, 14 visaient des interventions sur des immeubles localisés dans les secteurs du boulevard Valcartier et de la rue Racine et 14 dossiers concernaient le quartier de Lac-Saint-Charles notamment dans le secteur de la rue du Grand-Héron.

	2005	2006	2007
Demandes d'amendements :			
Règlements d'amendements adoptés :	21	12	5
Demandes de dérogations mineures :			
Dérogations mineures acceptées :	47	38	46
PIIA :	22	50	31

Construction résidentielle et commerciale - délivrance de permis et certificats

L'Arrondissement a une vocation résidentielle importante. À cet égard, la Division doit donc travailler de concert avec les intervenants du milieu afin de développer le territoire de façon harmonieuse tout en mettant en place les conditions nécessaires pour maintenir une offre commerciale et des services de proximité. À ce chapitre, on note pour 2007 que :

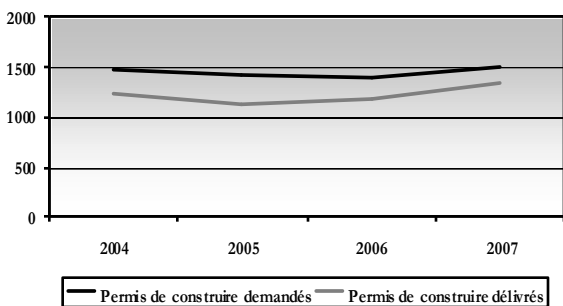
- la majorité des projets domiciliaires continue de se situer dans le quartier de Saint-Émile;
- la rénovation résidentielle est présente sur l'ensemble du territoire et va en s'accroissant;
- quelques investissements ont été faits au point de vue de la construction à des fins commerciales notamment dans le secteur du boulevard de l'Ornière.

À la lecture du tableau ci-dessous, on constate, en 2007 par rapport à 2006, qu'il y a eu :

- une hausse de 14 % du nombre de permis de construire délivrés ainsi qu'une augmentation de 11,3 % de la valeur des travaux déclarés, faisant de 2007 une année record;
- une diminution de 8 % du nombre de nouveaux logements, diminution légèrement inférieure à celle des autres arrondissements qui est de l'ordre de 15 %;
- une augmentation de 10 % du nombre de permis émis pour les rénovations toutes catégories confondues;
- une augmentation significative du nombre de permis émis pour des nouvelles constructions commerciales alors qu'aucun permis n'avait été délivré en 2006.

	Année	Arrondissement	Total ensemble des arrondissements	% de l'Arrondissement	Moyenne des autres arrondissements
Nombre de demandes de permis de construire	2007	1 478	13 205	11,2 %	1 675
	2006	1 380	13 399	10,3 %	1 712
Nombre de permis de construire délivrés	2007	1 323	11 329	11,7 %	1 429
	2006	1 160	11 342	9,7 %	1 426
Valeur des permis de construire délivrés	2007	51 593 276 \$	1 069 519 212 \$	4,8 %	145 417 990 \$
	2006	46 330 597 \$	762 916 530 \$	6,1 %	102 369 419 \$
Nombre de logements créés	2007	319	4 040	7,9 %	531
	2006	347	2 940	11,8 %	370
Nombre de permis émis pour les constructions neuves	2007	262	1 410	18,6 %	164
	2006	273	1 591	17,2 %	188
Valeur des permis émis pour les constructions neuves	2007	41 664 814 \$	604 668 478 \$	6,9 %	80 429 094 \$
	2006	37 435 301 \$	396 486 621 \$	9,4 %	51 293 046 \$
Nombre de permis émis pour les constructions neuves résidentielles	2007	258	1 341	19,2 %	155
	2006	272	1 544	17,6 %	182
Valeur des permis pour les constructions neuves résidentielles	2007	41 716 019 \$	389 908 493 \$	10,7 %	49 741 782 \$
	2006	36 645 301 \$	274 447 039 \$	13,4 %	33 971 677 \$
Nombre de permis pour les constructions neuves (industries et commerces)	2007	4	56	7,1 %	7
	2006	0	37	0,0 %	5
Valeur des permis émis pour les constructions neuves (industries et commerces)	2007	4 064 985 \$	132 660 985 \$	3,1 %	18 370 857 \$
	2006	0 \$	55 788 000 \$	0,0 %	7 969 714 \$
Nombre de permis émis pour les rénovations	2007	964	9 350	10,3 %	1 198
	2006	875	9 386	9,3 %	1 216
Valeur des permis émis pour les rénovations	2007	8 517 757 \$	454 328 294 \$	1,9 %	63 687 219 \$
	2006	8 869 995 \$	364 282 594 \$	2,4 %	50 773 228 \$

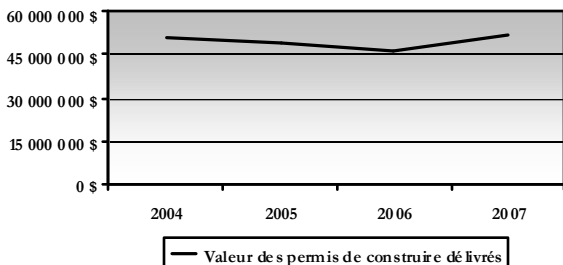
Nombre de demandes de permis de construire et de permis délivrés de 2004 à 2007 :



Nombre de logements créés de 2004 à 2007 :



Valeur des permis de construire délivrés de 2004 à 2007 :



En comparant les données de 2004 à 2007, on note que :

- c'est en 2004 qu'il s'est créé le plus de logements dans l'arrondissement, soit 375, et l'année suivante, le moins de logements, soit 306.

Selon les données des graphiques ci-dessus, on constate que :

- le nombre de demandes de permis de construire se maintient à 1 435 en moyenne par année;
- le nombre de permis de construire délivrés a connu une diminution de 135 permis entre 2004 et 2005, passant de 1 240 à 1 105, il est ensuite remonté légèrement à 1 160 en 2006 pour finalement atteindre 1 323 en 2007;
- la valeur des permis délivrés a tendance à se situer à 50 800 000 \$ pour les années 2004, 2005 et 2007, à l'exception de l'année 2006 où il se chiffrait à 46 000 000 \$ environ.

Revitalisation de la rue Racine

En regard de la rue Racine, les activités de revitalisation ont ralenti en 2007 notamment en raison de la vacance du poste d'agent de développement du CLD et du début des travaux d'harmonisation de la réglementation d'urbanisme. Néanmoins, certaines actions ont pu être menées à terme :

- l'inscription du projet de réaménagement de l'intersection Racine-Valcartier au Programme triennal d'immobilisations 2008-2010;
- l'entrée en poste d'une nouvelle agente de développement (CLD) permettant de relancer la mise en œuvre du plan de développement et de consolidation de la rue Racine et du boulevard Valcartier;
- la formation d'un comité de relance des activités de revitalisation comprenant notamment des ressources de l'Arrondissement, du Service du développement économique et du Service de l'aménagement du territoire;
- l'harmonisation du plan de zonage et des grilles de spécifications du secteur Racine-Valcartier, visant notamment à consolider le secteur commercial, densifier la fonction résidentielle autour dudit secteur commercial, favoriser le recyclage à des fins résidentielles de secteurs actuellement à vocation industrielle ou commerciale, favoriser l'implantation de commerces de moyen gabarit générant de l'achalandage, protéger et bonifier le cadre bâti ainsi que la trame urbaine existante.

Ouverture de rues

Avant de permettre toute ouverture ou prolongement d'une rue, la Division doit accompagner les entrepreneurs et les promoteurs dans toutes les étapes inhérentes au développement du territoire afin de favoriser la mise en œuvre de projets conformes aux objectifs du plan directeur d'aménagement et de développement de la Ville.

Durant l'année 2007, le développement résidentiel de basse et de moyenne densité s'est poursuivi principalement dans le secteur de Saint-Émile et cette tendance devrait se maintenir en 2008. On compte sept ouvertures de rues en 2007 comparativement à 10 en 2006. Ces nouvelles rues sont principalement localisées dans le quartier Saint-Émile.

Lotissement

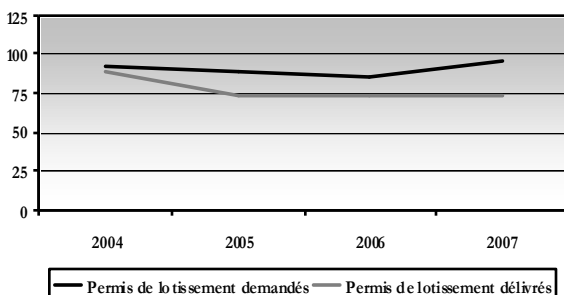
En matière de lotissement, voici les principales statistiques :

	2007	2006
Nombre de permis de lotissement demandés :		
Nombre de permis de lotissement demandés :	96	86
Nombre de permis de lotissement délivrés :		
Nombre de lots créés par des opérations cadastrales :	74	74
	284	494

On remarque que :

- le nombre de permis de lotissement demandés en 2007 a été supérieur à celui de 2006. Certains projets ayant été abandonnés ou reportés, le nombre de permis délivrés est demeuré le même qu'en 2006.
- que le nombre de lots créés est très inférieur à celui de 2006 en raison de la diminution du nombre de terrains disponibles à des fins de développement.

Nombre de permis de lotissement demandés et délivrés de 2004 à 2007 :



Les courbes du graphique ci-dessus indiquent que :

- le nombre de demande de permis de lotissement a diminué de 7 % entre 2004 et 2006, passant de 92 en 2004 à 86 en 2006, pour ensuite connaître une hausse de 11,6 % entre 2006 et 2007;
- le nombre de permis de lotissement délivrés a tendance à se situer à 74, outre pour l'année 2004 où il était à 89.

Transport, circulation et stationnement

Afin d'assurer la sécurité de la population, la Division de la gestion du territoire a la responsabilité de procéder à l'analyse des demandes en matière de signalisation routière, en collaboration avec la Division des transports du Service de l'aménagement du territoire.

	2005	2006	2007
Interventions et plaintes	136	218	156

On note que le nombre de demandes de requêtes a diminué de 40 % passant à 156 en 2007 comparativement à 218 en 2006, année où le plus grand nombre de demandes a été enregistré à cet égard. Il s'agit notamment de demandes d'interventions visant l'installation de nouvelles signalisations, la réparation, le remplacement ou la modification de panneaux de signalisation.

Brigade scolaire

La présence d'un personnel de brigade scolaire qualifié est importante auprès des écoliers afin de sécuriser les zones scolaires. Pour maintenir la qualité de ce service, on compte sur 25 brigadiers et un chef de brigade, en fonction depuis juin 2007.

Salubrité et environnement

La Division de la gestion du territoire doit maintenir un niveau d'hygiène du milieu acceptable, en conformité avec les règlements en vigueur, et également s'assurer que les habitations respectent les différentes dispositions de la réglementation.

Au cours de l'année 2007, elle a enregistré :

- 341 demandes d'interventions comparativement à 281 en 2006;
- une seule plainte en 2007 en comparaison à 10 en 2006.

	2005	2006	2007
Interventions et plaintes	297	291	342

Elle a également réalisé l'inspection :

- des logements présentant des problèmes de salubrité tels que moisissures et malpropreté;
- des terrains contrevenant à la réglementation sur les nuisances, sur les travaux de remblai et de déblai en zones inondables et sur l'état des bâtiments.

	2005	2006	2007
Inspections :	440	420	570
Avis d'infraction :	121	146	223
Rapports d'infraction délivrés en regard de la réglementation :	27	34	38

Fait à noter, le nombre d'inspections a bondi de 35 % entre 2006 et 2007.

Matières résiduelles

Dans ce secteur d'activité, la Division veille à ce que les fournisseurs des services de collecte des matières résiduelles effectuent un travail de qualité et de façon efficiente. Elle s'occupe aussi de faire le suivi des requêtes et plaintes des citoyens tout en les informant et les sensibilisant par des conseils sur la bonne gestion de ces matières.

	2005	2006	2007
Demandes d'interventions :	6 129	5 941	5 694
Plaintes :	1 042	767	659

On remarque que :

- le nombre de demandes d'interventions enregistrées en regard des matières résiduelles a subi, en 2007, une légère diminution de 4 % comparativement à 2006;
- le nombre de plaintes pour les matières résiduelles a diminué de 15 % en 2007 en comparaison avec 2006;
- le nombre de requêtes relativement aux matières résiduelles continue d'enregistrer des baisses, d'année en année.

On note aussi que :

- **9 480** tonnes métriques d'ordures ont été ramassées dans l'ensemble du territoire, soit une diminution d'environ 10 % par rapport à 2006;
- la promotion sur le recyclage et l'implantation des bacs roulants de 360 litres à partir de juin 2007 ont contribué à une augmentation de près de 20 % du tonnage annuel des matières recyclables par rapport à 2006.

Pour une deuxième année consécutive, une journée Environnement a été organisée, en partenariat avec l'Arrondissement, le CLD, des organismes du milieu et des commerçants du secteur de Loretteville, afin de sensibiliser la population aux avantages du recyclage, de la récupération et de la réutilisation.

Quelques chiffres intéressants :

- 400 personnes environ y ont participé;
- cinq conteneurs de contenants de peinture, deux de contenants d'huile et autres résidus domestiques dangereux ont été récupérés, soit le triple de l'année précédente;
- 30 bicyclettes ont été rapportées ainsi que l'équivalent de trois camions (cube 20 pieds) de vêtements, meubles, livres et autres articles en bon état.



L'année 2007 a été marquée par l'implantation des bacs roulants de 360 litres pour le recyclage.

Plans directeurs de quartier

Le plan de quartier est un outil de planification et de gestion de l'évolution d'un quartier. Il est réalisé par la Ville et par la population puisque celle-ci est appelée à définir les orientations d'aménagement et de mise en valeur de son quartier par le biais du conseil de quartier. Cependant, pour des raisons administratives, les travaux ont été suspendus au cours de l'année 2007, mais reprendront en 2008.

Travaux publics

La Division des travaux publics assume les responsabilités de l'entretien des infrastructures routières ainsi que des réseaux d'aqueduc et d'égouts pour les rues de proximité et d'agglomération. Toutes les activités de déneigement des rues, des trottoirs et des stationnements ainsi que l'opération du dépôt à neige font partie des responsabilités de cette Division.

Faits saillants

Cette division a un effectif de 49 postes réguliers qui se détaillent ainsi : un directeur de division, cinq contremaîtres, six fonctionnaires et 37 employés manuels. Son budget de fonctionnement en 2007 était de 6 995 686 \$ comparativement à 6 059 200 \$ en 2006.

Avec la participation du personnel administratif et de ses gestionnaires, elle a élaboré un plan d'action en soutien au plan d'affaires de l'Arrondissement. Les principaux axes d'intervention visaient la participation des employés aux décisions de la Division ainsi que la poursuite du dossier de l'organisation du travail. Par ailleurs, les objectifs ont été identifiés au niveau de l'élaboration d'indices de gestion et suivi des activités.

Il est à propos de souligner la participation active des employés à diverses activités interservices. On peut citer, entre autres, la révision des processus prioritaires, le comité sur la gestion des bornes-fontaines, le remplacement du logiciel O.T. (ordre de travail), l'évaluation des emplois du personnel cadre et du personnel manuel.

Par ailleurs, la Division traite une partie importante, soit près de 30 % de toutes les demandes d'interventions et plaintes que l'arrondissement a enregistrées durant l'année 2007.

Parmi les autres faits saillants de cette division, on peut mentionner :

Entretien du réseau routier

En ce qui a trait au réseau routier, soulignons que :

- les ressources financières consacrées à l'entretien et au déneigement des voies publiques a grevé près de 66 % du budget de fonctionnement de l'année 2007;
- l'Arrondissement a poursuivi sur la lancée de 2006, le développement de son réseau routier. Encore cette année, le secteur Saint-Émile a connu l'ouverture ou le prolongement de nombreuses rues.

Par ailleurs, la Division doit traiter de nombreuses requêtes et plaintes en ce qui a trait à l'entretien de la voirie et au déneigement. Le tableau suivant présente les statistiques de ces interventions :

	2005	2006	2007
Demandes d'interventions - voirie :	1 602	1 192	1 389
Plaintes - voirie :	147	103	89
Demandes d'interventions - déneigement :	620	781	633
Plaintes - déneigement :	408	710	534

On constate :

- une hausse du nombre des demandes d'interventions en voirie de l'ordre de 15 % alors que les plaintes dans ce secteur sont en légère baisse. En ce qui a trait au déneigement, les demandes d'interventions sont en baisse.
- une baisse notable du nombre de plaintes relativement au déneigement. Évidemment, la quantité totale de neige en 2007 a été moindre, mais l'ajout d'équipements a assurément contribué également à cette baisse.

De plus, les employés ont procédé à la réparation d'environ 4 400 nids-de-poule en 2007 en comparaison à environ 5 800 en 2006.

Infrastructures souterraines

Les réseaux d'aqueduc et d'égouts sont composés de plusieurs centaines de kilomètres de conduites de toutes dimensions. À cela s'ajoutent les branchements de services de toutes les résidences, commerces et institutions. De même, il faut maintenir en fonction près de 2 200 vannes et 1 750 bornes-fontaines. Les ressources financières consacrées à maintenir fonctionnelles ces infrastructures sont de l'ordre de 1 600 000 \$. Au cours des dernières années, la Division a enregistré :

	2005	2006	2007
Demandes d'interventions - aqueduc :			
Plaintes - aqueduc :	16	28	17
Demandes d'interventions - égouts :			
Plaintes - égouts :	11	7	9

On dénote que :

- les demandes d'interventions en aqueduc sont du même ordre de grandeur qu'en 2006 et diminuent d'année en année;
- les demandes d'interventions en regard des égouts ont légèrement augmenté de 8 % en 2007 par rapport à 2006 après avoir connu une baisse importante de 57 % entre 2005 et 2006;
- le nombre de plaintes enregistrées obtient des résultats semblables et demeure relativement faible d'année en année.

La Division a effectué :

	2004	2005	2006	2007
Réparation de bris d'aqueduc :				
Construction de branchements de service :	25	25	25	23
Renouvellement de branchements de service :				
Coupes de bordures* :	---	---	---	176

* Sur les 176 coupes de bordures réalisées, la Division a procédé à l'inspection et à l'émission de 35 permis de coupes. Cette activité d'inspection s'est ajoutée à la suite de la révision du processus de coupe de bordures mis en application en juin 2007.

Soutien technique

Un volet important de la Division est le soutien technique offert aux équipes opérationnelles. Les principales fonctions des techniciens sont de maintenir à jour les diverses bases de données. Celles-ci sont une source primordiale pour les opérations et elles alimentent les services centraux comme les Services de l'ingénierie et des travaux publics pour l'identification et l'établissement des priorités des travaux du programme triennal d'immobilisations. Les techniciens, en plus d'assurer le suivi des divers contrats, élaborent les projets, les bases de données et les plans (d'épave, nettoyage printanier, etc.) nécessaires aux gestionnaires et aux employés manuels.

Gestion participative

Dans la gestion des opérations de la Division, l'engagement du personnel est indispensable. Les gestionnaires et les employés manuels ont mis en place quatre sous-comités d'organisation du travail ayant pour objectifs d'améliorer le rendement et la performance des équipes autant que le bien-être et la sécurité des travailleurs.

Les sous-comités mis en place comprennent les secteurs aqueduc et égouts, béton, pavage et déneigement. À ce titre, les membres, tous volontaires, du sous-comité déneigement ont produit une liste exhaustive de recommandations en novembre. L'ensemble du travail a été présenté à tous les employés manuels lors d'un après-midi déneigement et a été accueilli avec beaucoup d'enthousiasme par les travailleurs.

Projet d'amélioration

Dans le cadre du programme triennal d'immobilisations (PTI), un montant de 268 444 \$ a été consacré à l'amélioration des infrastructures. Ainsi, la Division a procédé à la réfection de bordures et trottoirs, de pavage en rive, de pavage de rues et de mise aux normes de bornes-fontaines.

Projets à réaliser en 2008

Plusieurs projets amorcés en 2007 se poursuivront en 2008. L'aboutissement de certains d'entre eux pourraient permettre d'obtenir les ressources requises pour remplir les responsabilités de la Division.

On peut citer les projets suivants :

- la création de six postes réguliers d'employés manuels;
- le dossier de dotation équitable des arrondissements amorcé par la Direction générale en 2007;
- le démarrage du projet de construction du nouveau garage des travaux publics qui tient compte des besoins de la Division;
- l'amélioration du site du dépôt à neige;
- l'établissement des séquences de rinçage du réseau d'aqueduc du secteur de Lac-Saint-Charles. Ceci complétera tous les secteurs de l'Arrondissement qui sera le premier à avoir cet outil;
- la poursuite du comité d'organisation du travail.



Les ressources financières consacrées à maintenir fonctionnelles les infrastructures souterraines sont de l'ordre de 1 600 000 \$.

Travaux effectués en 2007 (PTI) :

Endroit et nature des travaux		Budget
Réalisés sous la supervision du Service de l'ingénierie		
Corridor des Cheminots	Interconnexion aqueduc de Québec et couronne Nord	1 946 309 \$
Intersection de la Colline et Wendake	Voirie, feux de circulation	92 020 \$
Av enue du Lac-Saint-Charles*	Conduite d'égout	650 000 \$
Rue Monseigneur-Cooke*	Conduite d'aqueduc et asphaltage	1 061 000 \$
Rue Pacifique*	Asphaltage	460 000 \$
Bureau d'arrondissement	Aires de circulation et stationnement	775 221 \$
Rue Racine*	Conduite d'égout (serv itude)	142 000 \$
Rue Roger-Bontemps*	Asphaltage	840 000 \$
Rue Gastonguay*	Conduite d'égout désaffectée	100 000 \$
Rue Vénus	Asphaltage	123 690 \$
Rue de Montrachet	Nouv eaux trottoirs	49 000 \$
Réalisés sous la supervision du Service de la gestion des immeubles		
Aréna de Loretteville	Réfection de la toiture	44 545 \$
2528, av enue Lapierre	Réfection de la toiture	21 950 \$
Bibliothèque Le Tournesol	Trav aux d'entretien des immeubles	36 166 \$
Bureau d'arrondissement	Trav aux de réfection bâtiment	244 010 \$
Diff érents bâtiments	Trav aux de réfection	104 536 \$
Pavillon des musiciens	Trav aux d'entretien	29 680 \$
Piscine intérieure	Trav aux de réfection	142 308 \$
Ponceau – rue des Chalets	Trav aux de réfection	43 386 \$
Pont Johnny-Parent	Trav aux de réfection	22 616 \$
Pont rue Delage	Trav aux de réfection	307 209 \$
Locaux administratifs – Trav aux publics	Trav aux de réfection, rénovation	35 104 \$
Réalisés sous la supervision de la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire		
Parc Réal-Cloutier	Aménagement au terrain de balle	30 000 \$
Parc Phil-Latulippe	Aménagement au terrain de balle	13 089 \$
Divers parcs	Équipements sportifs, mobilier urbain	19 057 \$
Centres communautaires	Équipements	6 454 \$
Total		7 339 351 \$

* Estimé

Perspectives 2008

L'année 2008 sera marquée par la poursuite de la mise en œuvre des 23 actions du plan d'affaires de l'Arrondissement et des plans d'action des Divisions, ainsi que par la réalisation d'activités majeures dont :

- la mise en place des recommandations des groupes de travail sur la déclaration de services, la reconnaissance au travail et la satisfaction de la clientèle;
- la mise en œuvre des recommandations des sous-comités d'organisation du travail de la Division des travaux publics;
- la mise en application des plans de communication interne et externe;
- la réalisation du plan d'action découlant du déploiement de la déclaration de services de 2^e génération;
- la poursuite de la révision des processus de l'Arrondissement;
- la participation à la réussite des Fêtes du 400^e anniversaire de la Ville;
- l'élaboration des plans de quartiers de Loretteville, Saint-Émile et Lac-Saint-Charles;
- la mise en place d'un groupe de travail sur la sécurité routière et la circulation avec la participation des conseils de quartier;
- les travaux d'harmonisation de la réglementation d'urbanisme et de la refonte de la carte de zonage;
- l'élaboration et la mise en place d'un cadre de référence en matière de reconnaissance des organismes de loisir et de la tarification;

- l'amorce de l'élaboration d'un plan de développement des loisirs et des équipements récréatifs;
- la participation aux 24 grands chantiers d'amélioration de la performance;
- l'établissement du bilan du plan d'affaires 2005-2008 et l'élaboration du plan d'affaires de l'Arrondissement pour la période 2009-2011;

L'Arrondissement entend continuer à mieux réaliser sa mission et à agir efficacement afin d'offrir à sa population des services encore plus adaptés à ses attentes.

A7-005-2008

Réalisation et édition : Arrondissement de La Haute-Saint-Charles
Direction, Division des relations avec les citoyens
et du soutien administratif, Division de la culture,
du loisir et de la vie communautaire, Division de la
gestion du territoire, Division des travaux publics
Juin 2008
www.ville.quebec.qc.ca/lahautestcharles

