

Rapport d'activités 2006

Table des matières

Introduction	2
Portrait de l'arrondissement	3
Conseil d'arrondissement	4
Direction	6
Relations avec les citoyens et soutien administratif	7
Culture, loisir et vie communautaire	11
Gestion du territoire	15
Travaux publics	19
Perspectives 2007	22



Introduction



C'est avec plaisir que je vous présente le troisième rapport d'activités de l'Arrondissement de La Haute-Saint-Charles. Le document rapporte les faits saillants de l'année 2006. Il 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.

La mise en œuvre du plan d'affaires 2006-2008 de l'Arrondissement a occupé une place importante avec :

- l'élaboration des plans d'action des Divisions qui a demandé la participation du personnel;
- la production de fiches de projets et de tableaux de bord;
- l'identification de 88 processus de première ligne et de 32 processus de soutien à analyser;
- l'amorce de la révision de 23 processus;
- la mise en place des groupes de travail dans chaque Division;
- la formation d'un comité d'organisation du travail à la Division des travaux publics;
- la création d'un comité de pilotage;
- l'élaboration de plans d'effectif;
- la communication continue auprès du personnel sur l'état d'avancement de la réalisation du plan d'affaires par la production de rapports de mission.

Plusieurs dossiers ont nécessité l'implication de l'Arrondissement, notamment le protocole d'entente avec la Nation huronne-wendat, la politique de déneigement, la politique d'entretien des voies privées et l'élaboration d'un plan d'action pour la protection du lac Saint-Charles.

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 aux travaux d'harmonisation de la réglementation d'urbanisme;
- l'élaboration d'un plan de revitalisation de la rue Racine;
- la mise en œuvre de la nouvelle politique de déneigement adoptée par le conseil de ville;
- l'amorce de la révision des processus de première ligne;
- l'implication dans l'élaboration d'un nouveau logiciel de gestion des inscriptions et des locaux de loisirs;
- l'amélioration des méthodes d'organisation et de gestion des travaux publics;
- la participation à l'élaboration de la déclaration de services de 2^e génération.

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

Le directeur de l'Arrondissement,

Alain Thériault

Portrait de l'arrondissement

L'arrondissement de La Haute-Saint-Charles regroupe les anciennes villes de Lac-Saint-Charles, de Loretteville et de Saint-Émile, ainsi que la partie nord-ouest du quartier Neufchâtel de l'ancienne ville de Québec. C'est un territoire de 77 kilomètres carrés qui se situe au nord-ouest de la ville de Québec. Il se distingue par une grande disparité, qui se traduit, notamment par la présence de noyaux urbains moyennement densifiés, de secteurs en voie de développement, ainsi que par la présence de plans d'eau attrayants et 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 est un lieu où il fait bon vivre. Les 50 230¹ résidents ont été assurément séduits par :

- sa situation géographique avantageuse qui permet d'accéder facilement aux grands axes routiers menant au centre-ville de Québec;
- son milieu de vie qui se caractérise par son environnement champêtre, sa tranquillité et ses grands espaces verts;
- la qualité des services de santé et d'éducation qui y sont établis;
- ses infrastructures culturelles et récréatives invitant à la pratique de nombreuses activités sportives, culturelles et de plein air;
- ses attraits naturels exceptionnels façonnés par les cours d'eau dont le lac Saint-Charles et ses marais, la chute Kabir Kouba, les montagnes et les forêts.

L'arrondissement de La Haute-Saint-Charles, c'est aussi une administration municipale locale, qui fournit des services de proximité, via sa direction et ses quatre Divisions, et qui comptait 104 postes réguliers auxquels s'ajoute du personnel occasionnel et étudiant. Son budget global d'opération se chiffrait à 13 148 325 \$ en 2006.

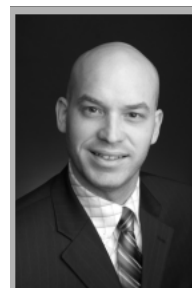
L'arrondissement de La Haute-Saint-Charles, c'est une invitation à venir découvrir les nombreux événements qui s'y déroulent, ses richesses naturelles mais aussi ses gens chaleureux et hospitaliers.

¹ Décret de population pour 2007 – Adopté le 18 décembre 2006 à l'Assemblée nationale.

Conseil d'arrondissement

Le conseil d'arrondissement est constitué des membres suivants :

- Steve Verret, président et conseiller du district électoral de Saint-Émile;
- Jacques Teasdale, conseiller du district électoral de Lac-Saint-Charles;
- Raymond Dion, conseiller du district électoral de Loretteville;
- Pierre Blouin, conseiller du district électoral des Châtels.



Steve Verret
Président
District de Saint-Émile (30)

Il a compétence sur les services de proximité :

- 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;
- 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 :

- assujéti aux mêmes règles de fonctionnement que le conseil municipal; À cet égard, il siège généralement le deuxième lundi de chaque mois dans la salle du conseil d'arrondissement;



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



Raymond Dion
District de
Loretteville (32)



Pierre Blouin
District
des Châtels (33)

- 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 2006, voici les activités marquantes du conseil d'arrondissement :

- 19 séances publiques ont eu lieu, dont 12 séances ordinaires et sept séances spéciales;
- 23 consultations publiques en regard notamment à des règlements d'urbanisme ou à tout autre sujet relevant de sa compétence ont été tenues;

- 300 résolutions ont été adoptées relativement à ses champs de responsabilités, comparativement à 288 en 2005, dont les principaux sujets étaient :

Résolutions adoptées	
Règlements adoptés	23
Dérogations mineures	41
Approbations au <i>Plan d'intégration et d'implantation architecturale</i> (PIIA)	52
Modifications à la réglementation sur la circulation	8
Octroi de subventions pour un montant total de 197 993 \$	34
Octroi de divers contrats	13
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fourniture de mélange bitumineux; ▪ Fourniture et livraison de matériaux granulaires et de chlorure de sodium; ▪ Tonte de pelouse; ▪ Résiliation du contrat relatif à la pesée des matières résiduelles; ▪ Entretien et surveillance des équipements récréatifs pour la période du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2008; ▪ Déneigement des rues dans le secteur des Hôtels; ▪ Location d'une souffleuse et de deux niveleuses; ▪ Services de fourrière et de centre d'expertise pour la période du 1^{er} novembre 2006 au 31 octobre 2008; ▪ Enlèvement des matières recyclables pour la période du 1^{er} janvier 2007 au 31 janvier 2010. 	
Ententes de service	7
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien et surveillance des équipements récréatifs; ▪ 2 ententes - Bail de la bibliothèque Chrystine-Bouillet; ▪ Gestion des services de soutien des bibliothèques Chrystine-Bouillet et Le Tournesol; ▪ Application du règlement sur la salubrité et l'entretien des bâtiments d'habitation; ▪ Regroupement Action Prévention (RAP) Jeunesse; ▪ Programmes Vacances-Été (PVE). 	
Résolutions de nature administrative	121
<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. 	
Total	300

Direction

La Direction de l'Arrondissement assure le lien entre les décisions des élus et leur mise en œuvre sur l'ensemble du territoire via les travaux des quatre Divisions. Elle a également la responsabilité de conseiller les élus à l'égard de tous les sujets relevant de sa compétence et d'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. Pour ce faire, la Direction et les gestionnaires des Divisions se rencontrent dans le cadre du comité de direction qui a lieu habituellement tous les deux jeudis.

Enfin, la Direction assume le secrétariat du conseil d'arrondissement. La secrétaire et assistante-greffière assume les responsabilités liées au greffe et aux archives dans l'arrondissement, assure la réception des réclamations, voit à l'intégration des décisions du conseil d'arrondissement, prépare les avis publics requis par la loi et accueille les demandes d'assermentation des citoyennes et citoyens.

En 2006, 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;

D'autre part, la secrétaire et assistante-greffière a apporté sa participation, entre autres, à la Table des secrétaires d'arrondissement et au comité de planification en sécurité civile.

Faits saillants

L'effectif de la Direction de l'Arrondissement était composé d'un directeur, d'une professionnelle et de deux fonctionnaires. Son budget d'opération se chiffrait à 381 090 \$ en 2006.

Au cours de cette même année, 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, rapports de mission du plan d'affaires, rencontres du personnel de division;
- tenu 31 rencontres de travail avec les élus en comité plénier;
- organisé des rencontres périodiques de suivi des dossiers avec les élus;
- tenu 15 rencontres de travail avec le comité de direction;
- assuré le suivi des dossiers par la tenue de rencontres mensuelles de travail avec chacun des gestionnaires;
- amorcé la mise à niveau de l'opération de classement et de déclasserment des dossiers de l'Arrondissement;
- 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 à l'élaboration du plan d'action de la Ville en matière de protection du lac Saint-Charles à la suite de l'épisode des cyanobactéries;
- mis en place un comité technique en charge de la réalisation du plan d'action en regard de la protection du lac Saint-Charles.

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 ainsi 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 2006, cette Division avait un effectif de 12 postes, dont un directeur de division, deux professionnels et neuf fonctionnaires ainsi qu'un budget d'opération de 644 385 \$.

Sa direction et son personnel ont pris part à une première démarche d'élaboration d'un plan d'action pour la Division en regard du plan d'affaires de l'Arrondissement. Cet exercice a mené à l'amorce 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 notre 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 l'année 2006.

Accueil et information

Les réceptionnistes à l'accueil des trois bureaux administratifs de l'Arrondissement ont été fort occupées en 2006, comme en témoignent ces statistiques :

	2006	2005
Appels téléphoniques :	60 662	60 181
Visiteurs :	14 006	11 870

Interventions et plaintes

À ce chapitre, ce sont 14 158 appels qui ont été enregistrés par nos préposées aux requêtes et plaintes qui ont offert un service attentionné et dévoué aux citoyens formulant une demande d'intervention ou adressant une plainte à l'Arrondissement.

	2006	2005
Interventions :	12 262	12 774
Plaintes :	1 896	1 760
Total :	14 158	14 534

On note que :

- le nombre total de demandes d'interventions et de plaintes a diminué d'environ 2,7 %;
- le nombre de demandes d'interventions a connu une baisse de 4,7 %;
- le nombre de plaintes a connu une hausse de 7,7 %.

Répartition du volume de demandes d'interventions ²

Sujets	2006	2005
Arrondissement		
Matières résiduelles :	5 941	6 129
Urbanisme :	266	227
Environnement :	281	289
Loisir, culture et vie communautaire :	2	6
Bâtiments, parcs et espaces verts :	83	84
Plateaux, modules de jeux :	5	8
Déneigement :	781	620
Aqueduc :	1 208	1 394
Égout :	351	551
Voirie :	1 192	1 602
Signalisation :	217	136
Total Arrondissement :	10 328	11 046
Services communs :	1 935	1 728
Total Arrondissement et Services communs :	12 262	12 774

² Tableau comparatif des années 2004 à 2006, concernant la saisie sous le type de requêtes : interventions, pour le territoire de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles – Données exportées le 5 février 2007.

Répartition du volume de plaintes²

Sujets	2006	2005
Arrondissement		
Matières résiduelles :	767	1 042
Urbanisme :	49	11
Environnement :	10	8
Loisir, culture et vie communautaire :	6	25
Bâtiments, parcs et espaces verts :	8	5
Plateaux, modules de jeux :	1	1
Déneigement :	710	408
Aqueduc :	28	16
Égout :	7	11
Voirie :	103	147
Signalisation :	1	0
Total Arrondissement :	1 690	1 674
Services communs :	206	86
Total Arrondissement et Services communs :	1 896	1 760

On remarque que :

- 23,3 % des appels reçus à l'Arrondissement, en 2006, constituent des demandes d'interventions ou des plaintes;
- 48,4 % des demandes d'interventions touchent les matières résiduelles;
- 40,4 % des plaintes formulées concernent également les matières résiduelles bien que leur nombre ait diminué de 36 % comparativement à 2005.

Communications

Informer, sensibiliser et promouvoir ses différentes actions et interventions auprès de ses clientèles font partie des responsabilités de la Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif. Parmi les principales activités de communication réalisées, en 2006, par cette Division, notons :

- la préparation d'un questionnaire, sa transmission auprès du personnel et la compilation des résultats par le comité sur la communication interne afin de développer un plan de communication interne dont cinq actions seront mises en œuvre en 2007;

- l'amorce d'un plan de signalisation des différents bureaux administratifs de l'Arrondissement;
- la production d'un dépliant présentant des solutions pour *Une gestion efficace des matières résiduelles* et d'un *Calendrier culturel* consacré à la diffusion des événements culturels;
- la publication (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 qui a été mis en ligne en 2006;
- la production de quatre rapports de mission dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'affaires;
- l'organisation de trois rencontres d'échange et d'information avec les employés à l'occasion du Nouvel An, de la remise du rapport d'activités et de la visite du directeur général de la Ville;
- l'élaboration d'un document de planification annuelle des divers sujets d'intérêt pour la clientèle externe;
- la production de 11 parutions du bulletin municipal « Mon arrondissement » dont 22 pages régulières et trois pages supplémentaires présentant les offres d'emploi d'été;
- la publication de trois programmations loisirs selon les saisons (printemps-été, programmes vacances-été, automne-hiver);
- la production de dépliants, affiches, signets pour diffuser les différentes activités de la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire (activités offertes dans les bibliothèques, relâche, Rendez-vous actifs, Journées de la culture, etc.);
- l'organisation du 2^e concours de Carte de Noël auquel ont participé plus de 90 jeunes artistes âgés de moins de 13 ans et résidant dans l'arrondissement;
- l'élaboration du 2^e rapport d'activités et d'un document multimédia présentant les principaux faits saillants de l'année 2005;

² Tableau comparatif des années 2004 à 2006, 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.

- la diffusion de 42 communiqués portant notamment sur la semaine de relâche, les *Plaisirs d'hiver*, les inscriptions aux activités de loisirs, les activités culturelles, les Fêtes de la famille, les activités présentées à la scène Jean-Roger-Durand, les assemblées publiques des conseils de quartier, les *Rendez-vous Actifs*, les changements aux différentes collectes d'ordures ménagères, des avis d'ébullition et le rinçage du réseau d'aqueduc;
- l'envoi postal de lettres d'information relatives, entre autres, aux changements des collectes, aux modifications dues à l'adoption de la nouvelle politique de déneigement, la réalisation de travaux dans la rue de la Falaise-Verte et la coupe de branches d'arbres dans la rue Bourbeau;
- 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.

Vie démocratique

Les trois conseils de quartier de l'arrondissement, dont l'objectif est de susciter une plus grande participation de la population à la vie démocratique, ont été très actifs en 2006.

Conseil de quartier des Châtelains

Ce conseil de quartier a :

- produit un plan d'action pour les années 2006 et 2007 qui a été déposé au conseil d'arrondissement à l'occasion de la séance régulière d'août 2006;
- débuté sa réflexion sur la revitalisation du boulevard de l'Ornière en privilégiant les volets urbanistique, culturel et social;
- permis, grâce à son initiative, le début des travaux de réfection de l'avenue Chauveau.

En plus de la tenue de l'assemblée générale, en mars, qui a permis l'élection de nouveaux membres au sein du conseil d'administration, et de l'avancement des différents dossiers prioritaires, il y a lieu de noter :

	2006
Séances régulières :	8
Résolutions adoptées pour appuyer la réalisation de divers projets :	22
Avis sur projets de règlement :	3

Conseil de quartier de Loretteville

Lors de l'assemblée générale annuelle, en mars 2006, force a été de constater que l'intérêt pour ce conseil de quartier ne se dément pas. À preuve, quelque sept personnes avaient déposé leur candidature pour combler l'un des quatre postes réservés aux hommes au sein du conseil d'administration.

Outre l'élection de nouveaux membres au sein de ce conseil de quartier, parmi ses actions prioritaires, mentionnons :

- la poursuite de son projet relatif à la « Fierté civique »;
- la tenue d'une séance de travail dont l'objectif était d'échanger avec la population du district sur les impacts des projets découlant du protocole d'entente entre la Ville et la Nation huronnewendat;
- son appui apporté à des écoles publiques de niveau primaire du quartier afin qu'elles puissent obtenir un soutien financier de l'Arrondissement dans la réalisation de travaux de réaménagement de cours extérieures.

Autres faits intéressants à souligner :

	2006
Séances régulières :	10
Séances spéciales :	2
Résolutions adoptées pour appuyer la réalisation de divers projets :	40
Avis sur projets de règlement :	3

Conseil de quartier de Lac-Saint-Charles

Le conseil d'administration de ce conseil de quartier, qui en était à sa deuxième année d'existence, a :

- donné son avis sur divers projets à développer ou pouvant solutionner certains problèmes locaux, à la demande des citoyens;
- débuté sa réflexion afin de définir ses principaux axes d'intervention qui feront l'objet éventuellement d'un plan d'action. À cet égard, les défis sont nombreux et exigeront une approche axée sur la concertation et la collaboration de tous les intervenants du milieu.

Enfin, d'autres actions posées en 2006 méritent d'être signalées, telles que la tenue de l'assemblée générale annuelle en mars 2006 ainsi que :

	2006
Séances régulières :	9
Résolutions adoptées pour appuyer la réalisation de divers projets :	28
Avis sur projets de règlement :	5

Quartier de Saint-Émile

Le 27 novembre 2006, une requête signée par 318 résidents du secteur de Saint-Émile a été déposée au Service du greffe afin de demander la constitution d'un conseil de quartier dans ce secteur. Le comité exécutif de la Ville a accepté cette demande le 21 février 2007. Les prochaines étapes de constitution et formation du conseil d'administration auront lieu au cours de l'année 2007.

Activités d'information et de consultation

Pour mieux connaître les préoccupations et les priorités des citoyens et de discuter des solutions, quelques assemblées d'information ou de consultation ont eu lieu en 2006, dont :

- deux rencontres d'information organisées par la mairie relativement au protocole d'entente entre la Ville de Québec et la Nation huronne-wendat;
- une séance d'information concernant la nouvelle politique de déneigement;
- une rencontre d'information portant sur le projet de réfection du barrage du lac des Eaux-Fraîches.

Archives

L'opération de mise à niveau des archives s'est amorcée en novembre 2006. Un plan d'action a été élaboré afin de procéder, au cours de l'année 2007, à l'épuration des dossiers, à leur intégration dans le système de classement et à leur déclasserment selon le calendrier de conservation.

Au cours de l'année 2006, la Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif a effectué le traitement des archives des anciennes villes de Lac-Saint-Charles, de Loretteville et de Saint-Émile. À cet effet :

- 917 dossiers ont été ouverts et inscrits dans le système de gestion documentaire;
- 1 400 dossiers ont été modifiés dans le système « Gestion virtuelle »;
- 10 boîtes, contenant 240 dossiers, ont été détruites et 30 boîtes de dossiers ont été déclassées ou transférées vers le Centre de documents semi-actifs (CDSA);
- 100 demandes de recherches de documents d'archives ont été effectuées dont 65 par téléphone, 25 par courriel et 10 en personne.

Spécifions que les dossiers antérieurs à 2002 du quartier de Neufchâtel de l'ancienne ville de Québec sont traités par chaque service concerné.

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, de mise en valeur des attraits culturels et patrimoniaux ainsi que d'action communautaire.

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 des organismes.

Cette Division est appelée à apporter sa contribution aux projets émanant des services communs ainsi qu'un soutien technique ou financier aux quelque 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 2006, d'un effectif de 27 postes, soit un directeur de division, deux directeurs de section, deux responsables d'équipements, un contremaître, 10 fonctionnaires et 11 employés manuels. Son budget d'opération s'élevait à 3 864 686 \$.

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 création de trois postes de préposés à la clientèle dans les trois centres communautaires;
- le réaménagement de la bibliothèque Le Tournesol;
- la réalisation de divers aménagements dans les parcs;

- la réalisation d'un sondage de satisfaction auprès de sa clientèle;
- la réalisation d'un inventaire des structures de jeux des parcs de l'arrondissement;
- l'établissement de la mission de services aux sinistrés;
- l'élaboration d'un programme d'animation diversifié à la scène Jean-Roger-Durand;
- la révision de son plan d'effectif.

Par ailleurs, il y a lieu de souligner d'autres faits qui ont ponctué l'année 2006 de cette Division, selon ses différents domaines d'intervention.

Programmes d'activités

Pendant l'année 2006, 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 hausse de 12 %, passant de 870 en 2005 à 978 en 2006

Nombre de participants aux activités libres en régie :

Lieu	2006	2005
Aréna :	7 014	6 597
Piscine intérieure :	15 544	15 277
Piscines extérieures :	22 960	n.d.

Nombre d'inscriptions aux activités (en régie) :

	2006	2005
Programmes vacances-été :	2 257	1 926
Activités aquatiques :	2 199	2 012
Activités culturelles :	1 372	1 433
Activités sportives et récréatives :	873	690
Semaine de relâche :	1 433	1 322
Total	8 134	7 383

En regard du tableau ci-dessus, on observe :

- une augmentation du taux de participation de 10 %;
- une augmentation de 17 % du nombre d'inscriptions aux activités des programmes vacances-été.

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

	2006	2005
Programmes vacances-été :	453	550
Activités aquatiques :	1 223	1 274
Activités culturelles, sportives et récréatives :	844	1 144
Total	2 520	2 968

La Corporation des loisirs de Neufchâtel, secteur Ouest, a offert 453 activités à sa clientèle, au cours de l'année 2006, en comparaison à 404 en 2005. Le tableau précédent démontre :

- une diminution du nombre d'inscriptions aux programmes vacances-été qui peut probablement s'expliquer par le fait que cette activité n'ait pas été offerte dans le parc Montchâtel en raison de la réalisation de travaux du réservoir d'eau.

Activités organisées par des organismes

Outre les activités en régie et celles de 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.

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.

Lieu	Nature des travaux
Parc Réal-Cloutier :	Ajout d'un module de jeux.
Parc-école du Beau-Séjour :	Ajout d'un module de jeux.
Parc Montchâtel :	Aménagement d'un terrain de soccer et réaménagement de la piste d'hébertisme.
Parc du Grand-Oasis :	Construction d'un pavillon de service et aménagement paysager. Installation d'un système d'irrigation au terrain de soccer.
Parc Marguerite-Bourgeois :	Aménagement de la 3 ^e phase du jardin communautaire.
Bibliothèque Le Tournesol :	Réaménagement des locaux et construction d'un nouveau comptoir de prêt et d'une section pour enfants.

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.

En 2006, 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
14 ^e présentation des Fêtes de la famille :	Plus de 10 000 personnes
6 ^e Mascarade de PHalloween :	Plus de 5 000 participants
11 ^e Salon des artistes et artisans de La Haute-Saint-Charles :	50 artistes et artisans 1 300 visiteurs

Son soutien technique a également été nécessaire lors du *Symposium Kabir Kouba en peinture* auquel ont pris part plus de 30 artistes.

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 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* ont attiré quelque 200 participants aux sept activités culturelles offertes en collaboration avec les trois bibliothèques de l'arrondissement ou des artisans du milieu.

Bibliothèques

Favoriser le goût de 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 2006, les trois bibliothèques de l'arrondissement ont :

- offert plus d'une centaine d'activités variées telles que des expositions, des conférences et des animations pour les jeunes;
- amélioré de façon significative leurs services avec l'implantation de la nouvelle version informatique du catalogue public et du portail informatique ainsi que par la mise en ligne de l'encyclopédie Universalis;
- augmenté le nombre de prêts de biens culturels de 12 % à la bibliothèque Chrystine-Brouillet et de 7 % à la bibliothèque Neufchâtel en comparaison à 2005;
- connu une hausse du nombre d'abonnés, par rapport à 2005, de 13 % à la bibliothèque Chrystine-Brouillet et de 46 % à la bibliothèque Le Tournesol qui peut être le résultat d'une première campagne de promotion faite directement auprès des écoles et qui s'est traduite par l'abonnement à cette bibliothèque de 300 jeunes.

Nombre d'abonnés au 31 décembre 2006 :

	2006	2005
Chrystine-Brouillet :	6 658	5 883
Le Tournesol :	2 426	1 661
Neufchâtel :	6 445	6 565

Nombre de prêts et consultations sur place :

	2006	2005
Chrystine-Brouillet :	165 468	147 420
Le Tournesol :	54 809	n.d.
Neufchâtel :	168 263	157 380

Patrimoine

Dans le cadre de l'entente entre le ministère de la Culture et des Communications et la Ville de Québec, qui vise à mieux faire connaître le patrimoine pour mieux préserver et partager, le secteur d'activité consacré au patrimoine a travaillé, en partenariat avec la Société d'histoire de La Haute-Saint-Charles, à des travaux de recherche notamment sur les chaînes de titres de propriétés des milieux anciens, sur les commerces et industries ainsi que sur l'inventaire iconographique de l'arrondissement. De plus, elle a déposé, en 2006, l'étude ethnologique sur le travail domestique lié à l'industrie du cuir à Saint-Émile. Mentionnons que ces travaux feront l'objet de moyens de diffusion au cours des prochaines années.

Chantiers urbains

En 2006, le projet Chantiers urbains, dont le lancement officiel s'est tenu au parc Jean-Roger-Durand, a permis à 10 résidents âgés de 16 à 24 ans de développer leur sentiment d'appartenance au milieu de vie et de susciter leur participation citoyenne.

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 et du programme Stratégie emploi jeunesse du gouvernement du Canada, plusieurs projets ont été réalisés dont le budget totalise la somme de 218 590 \$.

Il s'agit des réalisations suivantes :

Lieu	Nature des travaux
Parc Marguerite-Bourgeois :	Aménagement d'une rocaille et construction de bacs à compost.
Parc Jean-Roger-Durand :	Installation de bordures dans les sentiers et aménagement paysager aux abords de la rivière.
Parc-école du Beau-Séjour :	Aménagement des bordures des aires de jeux et peinture des modules de jeux.
Marais du Nord :	Stabilisation des berges, aménagement d'une digue et de deux ponceaux.
Mascarade de l'Halloween :	Préparation et installation des décorations sur les sites de l'activité.

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 économique local. En plus de gérer l'ensemble des demandes de permis et à 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 14 postes, dont une directrice de division, un professionnel, 12 fonctionnaires. Son budget d'opération atteignait 2 198 964 \$ en 2006.

En lien avec le plan d'affaires de l'Arrondissement, elle a préparé un premier plan d'action, en 2006, dont les principales orientations visaient à soutenir les employés dans l'exécution de leurs tâches, entre autres, en assurant la mise en œuvre du plan d'effectif ainsi que la formation continue, en améliorant la communication et en développant les processus et des outils de travail.

Voici les principaux faits saillants de l'année 2006 pour cette Division, selon ses secteurs d'activité.

Urbanisme

En matière d'urbanisme, cette 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 de l'harmonisation de la réglementation. 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 de planification de la Ville et de l'Arrondissement, et solutionner certaines problématiques afférentes à la réglementation des anciennes villes en y incluant certaines dispositions du projet de réglementation harmonisée;

- régulariser certaines situations dérogatoires à un règlement de zonage ou de lotissement et également apporter des solutions à certains problèmes d'ordre urbanistique ne pouvant être prévus à la réglementation d'urbanisme;
- encadrer les opérations cadastrales afin d'assurer un développement harmonieux du territoire;
- participer aux différents comités visant à l'élaboration d'un règlement d'urbanisme harmonisé dans l'ensemble de la ville.

Ainsi, en ce qui concerne les activités d'urbanisme, on note qu'il y a eu :

- une baisse de 13 % du nombre de dérogations mineures acceptées, en 2006 par rapport à 2005, à la suite du resserrement des critères pris en compte dans l'analyse des demandes;
- une augmentation de 56 % du nombre de PIIA, en 2006 en regard de 2005, en raison de l'instauration de tels plans pour la revitalisation de la rue Racine et de ses environs ainsi que pour le développement du secteur de la rue du Grand-Héron.

	2006	2005
Demandes d'amendements :		
Règlements d'amendements adoptés :		
Demandes de dérogations mineures :		
Dérogations mineures acceptées :		
PIIA	50	22

Construction résidentielle et commerciale et délivrance de permis et certificats

L'arrondissement a une vocation résidentielle importante. À cet égard, cette Division doit donc travailler de concert avec les intervenants du milieu afin de développer le territoire en continuité avec sa vocation tout en mettant en place les conditions nécessaires pour une vie commerciale de quartier dynamique. À ce chapitre, on note que :

- la majorité des projets domiciliaires se situent dans le district de Saint-Émile, depuis 2002, et que cette tendance devrait se maintenir dans les prochaines années;
- la rénovation résidentielle, qui se concentre davantage dans les districts de Loretteville et de Neufchâtel, va en s'accroissant.

En ce qui concerne le secteur commercial, cette Division a ciblé et réalisé diverses interventions visant à contribuer à la revitalisation de la rue Racine, notamment en ajoutant une partie de cette artère commerciale sous la juridiction de la Commission d'urbanisme et en instaurant un *Plan d'implantation et d'intégration architecturale* (PIIA) afin de préserver son cachet patrimonial.

À la lecture du tableau ci-dessous, on constate, en 2006 par rapport à 2005, qu'il y a eu :

- une légère baisse du nombre des demandes de permis de construire ainsi qu'une diminution de la valeur des permis de construire délivrés;
- une augmentation du nombre de permis émis pour les rénovations, mais une diminution de leur valeur;
- aucun permis émis pour les constructions neuves (industries et commerces).

	Année	Arrondissement	Total ensemble des arrondissements	% de l'Arrondissement	Moyenne des autres arrondissements
Nombre de demandes de permis de construire	2005	1 417	13 398	10,6 %	1 712
	2006	1 380	13 399	10,3 %	1 717
Nombre de permis de construire délivrés	2005	1 105	11 342	9,7 %	1 462
	2006	1 160	11 342	10,4 %	1 426
Valeur des permis de construire délivrés	2005	49 654 024 \$	840 362 479 \$	5,9 %	112 971 208 \$
	2006	46 330 597 \$	762 916 530 \$	6,1 %	102 369 419 \$
Nombre de logements créés	2005	306	4 661	6,6 %	622
	2006	347	2 940	11,8 %	370
Nombre de permis émis pour les constructions neuves	2005	247	2 083	12,0 %	261
	2006	273	1 591	17,2 %	188
Valeur des permis émis pour les constructions neuves	2005	37 418 746 \$	532 798 542 \$	7,0 %	70 768 542 \$
	2006	37 435 301 \$	396 486 621 \$	9,4 %	51 293 046 \$
Nombre de permis émis pour les constructions neuves résidentielles	2005	243	2 023	12,0 %	254
	2006	272	1 544	17,6 %	182
Valeur des permis pour les constructions neuves résidentielles	2005	37 418 746 \$	532 798 542 \$	7,0 %	70 768 542 \$
	2006	36 645 301 \$	274 447 039 \$	13,4 %	33 971 677 \$
Nombre de permis pour les constructions neuves (industries et commerces)	2005	4	50	8,0 %	7
	2006	0	37	0,0 %	5
Valeur des permis émis pour les constructions neuves (industries et commerces)	2005	2 370 000 \$	63 150 000 \$	3,8 %	8 682 857 \$
	2006	0 \$	55 788 000 \$	0,0 %	7 969 714 \$
Nombre de permis émis pour les rénovations	2005	770	8 761	8,8 %	1 142
	2006	875	9 386	9,3 %	1 216
Valeur des permis émis pour les rénovations	2005	10 714 955 \$	298 494 994 \$	3,6 %	41 111 434 \$
	2006	8 869 995 \$	364 282 594 \$	2,4 %	50 773 228 \$

Revitalisation de la rue Racine

En regard de la rue Racine, la Gestion du territoire a pour rôle de favoriser un échange entre les intervenants municipaux et les acteurs locaux afin de définir des objectifs et des actions pour la mise en valeur de cette artère.

Les actions posées en 2006 pour atteindre cet objectif sont :

- l'adoption d'un créneau commercial « Rue commerciale de spécialités »;
- l'élaboration d'un règlement sur les plans d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA) visant à protéger et mettre en valeur le patrimoine bâti de la rue Racine et de ses environs ainsi que son adoption par le conseil d'arrondissement;
- la réalisation d'un concept d'aménagement (plan-image) pour l'intersection formée de la rue Racine et du boulevard Valcartier;
- l'élaboration d'une vision d'ensemble et d'un plan d'action, qui seront intégrés au plan directeur de quartier de Loretteville dont la réalisation est prévue au cours de l'année 2007, proposant principalement de développer un secteur commercial attrayant, de créer un environnement urbain convivial et animé de même que de protéger les secteurs résidentiels existants.

Ouverture de rues

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

Durant l'année 2006, le développement résidentiel de basse et de moyenne densité s'est poursuivi, notamment dans le secteur de Saint-Émile, et cette tendance devrait se maintenir en 2007. On compte 10 ouvertures de rues en 2006 comparativement à 16 en 2005, dont huit dans le district de Saint-Émile.

Lotissement

En matière de lotissement, voici les principales statistiques :

	2006	2005
Nombre de permis de lotissement demandés :	86	88
Nombre de permis de lotissement délivrés :	74	74
Nombre de lots créés en lotissement :	494	426

On constate que :

- le nombre de permis de lotissement demandés et délivrés s'est maintenu;
- le nombre de lots créés a augmenté de 16 %.

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 du transport du Service de l'aménagement du territoire. À cette fin, notons que le nombre de demandes d'interventions a augmenté de 59 %, passant de 136 requêtes en 2005 à 217 en 2006. Ces demandes concernaient surtout l'installation de signalisation (43 %), la réparation (20 %), le remplacement (17 %), la récupération (12 %) et la modification (8 %).

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, cette Division a ajouté un poste dans le secteur de Loretteville, ce qui porte l'équipe à 25 personnes, et a offert de la formation.

Salubrité et environnement

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 2006, elle a reçu :

- 281 demandes d'interventions comparativement à 289 en 2005;
- 2 plaintes de plus qu'en 2005, soit 10.

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 zone inondable et sur l'état des bâtiments.

	2006	2005
Inspections :	420	440
Avis d'infraction :	146	121
Constats d'infraction délivrés en regard de la réglementation :	34	27

Matières résiduelles

Dans ce secteur d'activité, cette 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.

Au cours de 2006, on remarque que :

	2006	2005
Demandes d'interventions :	5 941	6 129
Plaintes :	767	1 042
Nombre de transports d'ordures vers l'incinérateur :	2 180	2 346

- le nombre de demandes d'interventions enregistrées en regard de matières résiduelles, en 2006, a subi une légère diminution de 3,2 % comparativement à en 2005;
- le nombre de plaintes pour les matières résiduelles a diminué de 36 % en 2006 en comparaison à 2005;
- le nombre de transports d'ordures vers l'incinérateur a diminué de 7,6 % en 2006.

On a noté aussi que :

- 18 773 tonnes métriques d'ordures ont été ramassées dans l'ensemble du territoire;
- la promotion sur le recyclage s'est traduite par une augmentation de 13,5 % du tonnage des matières recyclables par rapport à 2005;
- l'uniformisation de la fréquence des collectes des ordures à une journée par semaine a contribué à réduire d'environ 166 transports par camion en comparaison avec 2005.

Plans directeurs de quartier

Le plan directeur 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.

Au début de l'année 2006, la démarche du plan de quartier des Châtelers a été présentée au conseil de quartier du même secteur. Par la suite, une consultation publique relativement aux enjeux, orientations et objectifs prioritaires des résidents s'est tenue lors de la séance du conseil de quartier du 18 avril. La préparation du document d'orientation débutée en 2006 se poursuit et devrait être terminée au cours de l'année 2007, avec la production également d'un plan d'action du plan directeur du quartier des Châtelers.

L'amorce et la réalisation du plan directeur de quartier pour le secteur de Loretteville sont prévues pour 2007 alors que pour les secteurs de Lac-Saint-Charles et de Saint-Émile, ces démarches devraient être complétées vers la fin de l'année 2008.

Travaux publics

La Division des travaux publics est responsable de fournir les services d'entretien des infrastructures routières ainsi que du réseau d'aqueduc et d'égouts. Le déneigement des voies publiques, des trottoirs et des stationnements ainsi que l'exploitation du dépôt à neige font aussi partie des responsabilités de cette Division.

Faits saillants

Cette Division avait un effectif de 47 postes qui se détaille ainsi : un directeur de division, cinq contremaîtres, quatre fonctionnaires, 37 employés manuels. Son budget d'opération était de 6 059 200 \$ en 2006.

Elle a élaboré avec ses employés ses différents plans d'action dont les principaux objectifs à atteindre pour 2006 étaient d'implanter une procédure de retour d'appel répondant aux critères de la *Déclaration de services aux citoyens* et une procédure de gestion des ordres de travail, d'établir son plan d'effectif et de mettre en place son programme de gestion participative. Parmi les autres faits saillants concernant cette Division, mentionnons :

Entretien du réseau routier

En ce qui a trait au réseau routier, il y a lieu de souligner que :

- la Division a consacré près de 75 % de son budget à l'entretien et au déneigement des voies publiques;
- l'arrondissement a connu un important développement de son réseau routier, notamment avec l'ouverture de plusieurs rues dans le secteur de Saint-Émile.

De plus, elle a apporté un suivi aux requêtes et plaintes en ce qui a trait à la voirie et au déneigement, dont leur nombre respectif s'élevait à :

	2006	2005
Demandes d'interventions - voirie :		
Plaintes - voirie :	103	147
Demandes d'interventions - déneigement :		
Plaintes - déneigement :	710	408

On remarque que :

- une diminution de 34 % du nombre de demandes d'interventions et de 43 % du nombre de plaintes en regard de la voirie;
- le nombre de demandes d'interventions à augmenté de 26 % en regard de 2005;
- le nombre de plaintes a connu une forte hausse de 74 % en comparaison à 2005, qui peut trouver son explication par l'adoption, à l'automne 2006, de la nouvelle politique de déneigement, qui a exigé d'apporter des changements majeurs quant aux méthodes de travail, et aussi par les précipitations de neige importantes qui ont dépassé la quantité normale des dernières années.

Enfin, cette Division a procédé à la réparation d'environ 5 800 nids de poule, en 2006, comparativement à environ 5 000, en 2005.

Infrastructures souterraines

Le réseau d'aqueduc et d'égouts est composé de centaines de kilomètres de conduites de toutes dimensions. Pour l'année 2006, les dépenses liées à ce domaine ont été de l'ordre de 1 800 000 \$. Au cours de cette dernière année, la Division a enregistré :

	2006	2005
Demandes d'interventions - aqueduc :		
Demandes d'interventions - égouts :	351	551
Plaintes - aqueduc :	28	16
Plaintes - égouts :	7	11

On constate que :

- une augmentation de 15 % du nombre de demandes d'interventions en regard de l'aqueduc;
- une baisse 57 % du nombre de demandes d'interventions pour les égouts en 2006 par rapport à 2005;
- 12 plaintes de plus relativement à l'aqueduc et quatre de moins concernant les égouts.

Elle a effectué :

	2006	2005
Réparation de bris d'aqueduc :	45	33
Construction d'entrées de service :	25	25
Renouvellement d'entrées de service :	15	34
Inspection visuelle :	281	336

Soutien technique

Un volet important de cette Division est le soutien technique offert aux équipes des opérations. Les principales fonctions des techniciens sont de mettre à jour fréquemment les différentes bases de données qui sont une source primordiale pour l'établissement des projets futurs et de produire des cartes thématiques facilitant les différentes opérations telles que les circuits de déneigement, le nettoyage des rues, la gestion des bornes-fontaines, etc. En 2006, une étude visant à établir les routes de rinçage de l'aqueduc du district des Châtelers a été réalisée avec l'aide d'une firme spécialisée.

Gestion participative

Dans la gestion des opérations de la Division, l'engagement du personnel est primordial. Les employés ont donc contribué à améliorer, en 2006, les méthodes d'opération et de gestion de la Division. À cet égard, il y a lieu de souligner l'apport considérable des employés administratifs et techniques, des gestionnaires et des employés manuels dans la réalisation des différents projets :

- l'implantation de la *Déclaration de services aux citoyens*;
- l'élaboration d'un plan d'effectif;
- la définition des procédures et le développement d'indicateurs de gestion;
- le démarrage du comité d'organisation du travail;
- la mise en œuvre de la politique de déneigement;
- le développement de méthodes sécuritaires de travail avec l'utilisation d'un caisson pour les travaux d'excavation.

Projets d'amélioration

Dans le cadre du programme triennal d'immobilisations (PTI), un montant de 204 000 \$ a été consacré à la réalisation de plusieurs travaux d'amélioration des infrastructures. Ainsi, la Division a procédé, en 2006, au profilage de fossés, à la réfection d'entrées charretières et de bordures, à la mise aux normes de bornes-fontaines ainsi qu'à l'asphaltage de rues.

Travaux effectués en 2006 (PTI) :

Endroit et nature des travaux		PTI 2006
Réalisés par la Division des travaux publics de l'Arrondissement		
Diverses rues	Programme de réduction des fuites	19 000 \$
Boulevard Valcartier	Profilage des fossés	35 000 \$
Rues Lessard, Fortier et Saint-Claude	Réfection de trottoirs, bordures et asphaltage	61 000 \$
Diverses rues – secteur de Lac-Saint-Charles	Réfection de ponceaux	38 000 \$
Diverses rues	Auscultation du réseau d'aqueduc	35 000 \$
Rue Fortier à l'intersection de la rue de l'Hôpital	Asphaltage en rive	16 000 \$
Réalisés sous la supervision de la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire		
Parc Réal-Cloutier	Ajout d'un module de jeux	20 000 \$
Parc-école du Beau-Séjour	Ajout d'un module de jeux	20 000 \$
Parc Marguerite-Bourgeois	Aménagement de la 3 ^e phase du jardin communautaire	20 000 \$
Parc Jean-Roger-Durand	Installation de bordures dans les sentiers et aménagement paysager	10 000 \$
Réalisés sous la supervision de divers services de la Ville		
Avenue Lapierre	Réfection de la chaussée asphaltée	287 000 \$
Boulevard de la Colline	Réfection de la chaussée asphaltée	670 000 \$
Rue de la Faune	Réfection de la chaussée asphaltée	173 000 \$
Boulevard des Étudiants	Construction d'un trottoir	125 000 \$
Rue de l'Hôpital, phase 1	Réfection du réseau d'aqueduc et égouts	792 000 \$
Rue des Eaux-Fraîches et boulevard de la Colline	Fermeture de fossés	386 000 \$
Rue des Bosquets	Fermeture de fossés	435 000 \$
Parc du Grand-Oasis	Construction d'un pavillon de service et aménagement paysager	375 000 \$
Bibliothèque Le Tournesol	Réaménagement des locaux et construction d'un comptoir de prêt et d'une section pour enfants	40 000 \$
Total		3 557 000 \$

Perspectives 2007

L'année 2007 sera marquée par l'intensification des efforts de réalisation du plan d'affaires de l'Arrondissement, des plans d'action des Divisions ainsi que par la réalisation d'activités majeures, dont :

- la poursuite de la révision des processus;
- les travaux d'harmonisation de la réglementation et de la refonte de la carte de zonage;
- la mise en œuvre des plans d'effectif et la dotation des nouveaux postes;
- l'amélioration des outils de gestion et de soutien administratif en matière de préparation et de suivi des budgets de fonctionnement et d'immobilisations;
- la révision du budget de l'Arrondissement selon une approche de budget à base zéro;
- l'amélioration de l'aménagement des bureaux;
- le déploiement de la déclaration de services de 2^e génération;
- le développement de l'approche participative par la formation d'un comité de pilotage et de groupes volontaires de travail chargés de la réalisation d'actions du plan d'affaires de l'Arrondissement : sondage sur la satisfaction de la clientèle, politique de reconnaissance et déploiement de la déclaration de services;
- l'élaboration de plans de communications interne et externe;
- la mise en place du plan de sécurité civile;
- la conclusion d'ententes avec les commissions scolaires sur l'utilisation des locaux;
- la mise en place d'un nouveau logiciel de gestion des inscriptions et des équipements de loisirs;
- la poursuite de la mise en œuvre des plans et politiques adoptés par la Ville;
- la réalisation du plan d'action en matière de protection du lac Saint-Charles et des cours d'eau.

Grâce à ces différentes réalisations, 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 besoins.

A7-005-2007

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
Mai 2007
www.ville.quebec.qc.ca/lahautesaintcharles

