

ASSERMENTATION

Pour faire authentifier un document sous serment, il suffit d'appeler au **418 641-6007** pour prendre rendez-vous avec la secrétaire et assistante-greffière de l'Arrondissement. Vous devez fournir le document, la lettre ou le formulaire nécessaire ainsi qu'un document d'identification : permis de conduire, passeport ou carte d'assurance-maladie. Un montant de 5 \$ (taxes incluses) sera exigé par document à authentifier.

BAC DE RECYCLAGE

Pour obtenir un bac de recyclage, vous devez communiquer au bureau d'arrondissement au **418 641-6007**.



COMPTE DE TAXES

Pour payer votre compte de taxes, voici les choix qui s'offrent à vous :

- faire votre paiement par la poste en n'oubliant pas d'inclure dans l'enveloppe-retour prévue à cet effet, votre ou vos chèque(s) fait(s) à l'ordre de la Ville de Québec ainsi que les coupons-retour;
- payer aux comptoirs ou aux guichets automatiques des institutions financières ou en utilisant leurs services Internet;
- déposer votre paiement dans les chutes à courrier des bureaux de l'Arrondissement et des centres communautaires;
- vous présenter au comptoir de perception du bureau d'arrondissement au 305, rue Racine, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

REBUTS ENCOMBRANTS

Pour vous départir des objets volumineux tels que meuble, appareil électroménager, lit, matelas, chauffe-eau, réservoir d'huile, fournaise, tapis, piscine, balançoire, etc., vous devez appeler au **418 641-6007** pour vous inscrire sur la liste de collecte.

EAU POTABLE

Pour être informé sur les conditions d'arrosage et la réglementation sur l'utilisation de l'eau potable, vous pouvez appeler au **418 641-6666**, en tout temps, en période estivale.

COUPE DE BORDURE

Pour faire modifier la bordure d'une entrée d'automobile (pour une résidence de 3 logements ou moins), vous devez joindre votre Arrondissement au **418 641-6007**. Une préposée prendra votre demande et vous informera du suivi.

ÉCOCENTRES

Afin de vous débarrasser des matériaux de construction et de démolition, terre, sable, béton, peinture, pneus, etc., apportez ces rebuts à l'un des écocentres de la Ville, dont les plus près sont les suivants :

- **Écocentre de Loretteville**, 1811, rue Saint-Barthélemy : Ouvert de mai à octobre;
- **Écocentre de Matrec**, 1700, boul. Jean-Talon Ouest : Ouvert à l'année;
- **Écocentre de Val-Bélair**, 1472, rue Jean-Bardot : Ouvert à l'année.

ÉCOCENTRES (SUITE)

Une preuve de résidence (compte de taxes ou permis de conduire) est exigée à l'entrée. Si le volume de matériaux apportés dans une année dépasse les 3 m³, des frais s'appliquent. Les horaires sont publiés sur le site Internet (www.ville.quebec.qc.ca).

INFO-COLLECTE

Pour connaître l'horaire des différentes collectes dans votre secteur, consultez **Info-collecte** accessible au www.ville.quebec.qc.ca. Inscrivez-y votre adresse et tous les détails vous seront donnés. Vous y trouverez aussi des renseignements sur le compostage, l'herbicyclage, etc.

INSCRIPTIONS AUX ACTIVITÉS DE LOISIRS

Pour vous inscrire aux activités offertes par l'Arrondissement, consultez la *Programmation Loisirs*. Cette brochure, qui est publiée deux fois par année, soit à l'automne-hiver et au printemps-été, est distribuée dans tous les foyers de l'arrondissement. Vous pouvez aussi vous procurer un exemplaire dans les bureaux, les centres communautaires et les bibliothèques de l'Arrondissement ou la consulter sur le site Internet. Inscrivez-vous **par la poste** en envoyant la fiche d'inscription et un chèque fait à l'ordre de la Ville de Québec à :

- Ville de Québec -Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire - Inscriptions Loisirs
3490, route de l'Aéroport, Québec (Québec) G3K 1X5



ou utilisez les **chutes à courrier des centres communautaires** qui sont accessibles 24 heures sur 24 et situées à ces adresses :

- 305, rue Racine - 530, rue Delage - 2200, rue de la Faune - 3490, route de l'Aéroport.

MÉDAILLES POUR LES CHIENS

Pour se procurer une médaille pour son chien, le propriétaire peut :

- remplir le formulaire de renouvellement transmis par la Ville et le retourner avec son paiement par la poste ou le déposer dans les chutes à courrier des bureaux de l'Arrondissement et des centres communautaires;
- se présenter au bureau d'arrondissement, 305, rue Racine, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

LOCATION DE LOCAUX

Il est possible de louer certains locaux de l'arrondissement :

- aréna de Loretteville : **418 641-6701**, poste **3747**;
- gymnases : **418 641-6701**, poste **3745**;
- salles des centres communautaires :
- centre municipal de Loretteville : **418 641-6122**;
- centre communautaire Paul-Émile-Beaulieu : **418 641-6123**;
- centre communautaire Saint-Émile : **418 641-6124**;
- centre culturel George-Dor : **418 641-6413**, poste **3824**.

NIDS-DE-POULE

Pour signaler un nid-de-poule, communiquez au **418 641-6007** ou au **418 641-6383**. Vous pouvez également le faire par l'entremise du site Internet au www.ville.quebec.qc.ca.

PERMIS DE DÉNEIGEMENT

La réglementation interdit de déposer de la neige en bordure de la voie publique. Toutefois, si vous êtes détenteur d'un permis de déneigement, vous pourrez le faire sous certaines conditions. Pour connaître le coût et les conditions d'obtention et d'utilisation de ce type de permis, visitez le site Internet de la Ville ou communiquez au **418 641-6007**. Pour obtenir votre permis, vous devrez vous présenter au bureau d'arrondissement du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

PERMIS POUR CONSTRUIRE OU RÉNOVER

Il est conseillé de toujours vérifier les normes existantes avant d'exécuter vos travaux. Pour toute information concernant les permis de construction ou de rénovation, téléphonez au **418 641-6057**. **Jusqu'au début de février 2010**, pour demander et recevoir un permis ou encore pour obtenir de l'information sur la réglementation d'urbanisme :

- les citoyens du secteur de Val-Bélair se présentent au bureau administratif, 3490, route de l'Aéroport;
- les résidents des secteurs de Lac-Saint-Charles, de Loretteville, de Neufchâtel (est, nord et ouest) et de Saint-Émile, au bureau situé au 2210, rue de la Faune.

RÉCLAMATIONS

Voici comment procéder lorsque vous avez subi un dommage matériel et que vous croyez que la Ville en est responsable :

- procurez-vous le formulaire de réclamation au bureau d'arrondissement ou sur le site Internet (www.ville.quebec.qc.ca) et transmettez-le dans un **déla de 15 jours** suivant la date de l'événement sous peine de refus de votre réclamation;
- faites parvenir votre formulaire et toute pièce pouvant fournir la preuve de votre dommage (photos, estimation, copie de la facture de réparation, etc.) au bureau d'arrondissement à l'attention de la secrétaire et assistante-greffière, 305, rue Racine, Québec (Québec), G2B 1E7.

STATIONNEMENT HIVERNAL ET REMORQUAGE

La réglementation sur le stationnement dans les rues est en vigueur du 15 novembre d'une année au 31 mars de l'autre année. Lorsqu'une opération de déneigement et d'entretien est prévue, le stationnement dans les rues est alors **interdit** :

- secteurs de Lac-Saint-Charles, de Loretteville et de Saint-Émile et des Châtelés : de minuit à 6 h;
- secteur de Neufchâtel Est : de 22 h à 6 h 30 ;
- secteur de Val-Bélair : de 19 h jusqu'à la fin des opérations dans le secteur où vous désirez garer votre véhicule.



Pour avoir des informations sur les conditions de stationnement en vigueur dans l'arrondissement et le lieu de remise d'un véhicule remorqué composez le **418 641-6666**. Pour vous aider à retrouver un véhicule remorqué, vous pouvez également consulter la rubrique « Info-Remorquage » du site Internet de la Ville au www.ville.quebec.qc.ca.

Votre Arrondissement

Pour nous joindre



REQUÊTES ET PLAINTES

Pour obtenir un service ou encore pour formuler une plainte, il suffit de communiquer avec votre bureau d'arrondissement au **418 641-6007**. Une préposée aux requêtes et plaintes acheminera votre requête ou plainte au service concerné afin d'en assurer le suivi. Vous pouvez également transmettre votre requête ou votre plainte par **courrier électronique** à haute-saint-charles@ville.quebec.qc.ca.

TRAVAUX PUBLICS - URGENCE

Pour rapporter toute urgence concernant la canalisation de l'eau, les égouts, l'éclairage des rues, les feux de circulation ou l'état de la chaussée, vous devez appeler, en tout temps, à votre bureau d'arrondissement au **418 641-6007**.



Pour vous informer

BULLETIN MUNICIPAL

Le bulletin municipal *Ma Ville, d'un arrondissement à l'autre* est publié huit fois par année et est distribué par la poste. Cet outil d'information vise à vous renseigner sur les services, les activités, les décisions, les réalisations ainsi que sur les orientations de la Ville et de votre Arrondissement.

HORAIRE DES ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS

Pour connaître l'horaire des équipements de loisirs, informez-vous en appelant à la ligne d'information automatisée, au **418 641-6700**, ou référez-vous aux brochures *Programmation Loisirs* et *Des bibliothèques animées*.

LIGNE D'INFORMATION AUTOMATISÉE

Cette ligne permet d'obtenir certains renseignements 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine. En composant le **418 641-6700**, vous pouvez vous informer, entre autres, sur les sujets suivants :

- l'horaire des arénes, des bibliothèques, des piscines (intérieure et extérieures), des patinoires extérieures de l'Arrondissement;
- le calendrier des séances du conseil d'arrondissement ou des conseils de quartier;
- les horaires des différentes collectes, etc.

SITE INTERNET

Pour obtenir toute information sur les services, les activités offertes, etc. de la Ville et de votre Arrondissement, et ce, 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine, visitez le site Internet de la Ville de Québec au :

www.ville.quebec.qc.ca

Votre Arrondissement

Pour nous joindre



Bureau d'arrondissement	418 641-6007
Gestion du territoire	418 641-6057
Ligne d'information automatisée	418 641-6700
Loisirs	418 641-6007
Requêtes et plaintes	418 641-6007
Stationnement hivernal, remorquage, arrosage (été)	418 641-6666
Taxes et médailles pour les chiens	418 641-6007
Urgence - ambulance/incendie/police	9-1-1
Urgence - travaux publics	418 641-6007

PAR COURRIEL haute-saint-charles@ville.quebec.qc.ca

À votre service!

Nos **heures d'ouverture** sont les suivantes :

Le **bureau d'arrondissement**, 305, rue Racine :

- **du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30**

Entre 12 h et 13 h, vous pouvez obtenir des renseignements généraux, déposer des documents et faire une requête ou plainte.

Le **bureau administratif**, 3490, route de l'Aéroport :

- **du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**

On y retrouve la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire et une partie du personnel de la Division de la gestion du territoire.

Jusqu'au début février 2010 environ, le **bureau** du 2210, rue de la Faune, qui accueille aussi du personnel de la Gestion du territoire, sera ouvert :

- **du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**

Lorsque vous composez le **418 641-6007** :

- vous y obtenez une réponse humaine de 8 h 30 à 18 h, puisqu'un **service d'accueil téléphonique** est offert **jusqu'à 18 h**.
- **après 18 h ou lors d'un congé**, vous pouvez y signifier un bris ou un problème. Il suffit de bien suivre les instructions préenregistrées afin d'être redirigé vers une personne qui s'occupera de votre problème.

AT-008-2009

Réalisation :
Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif
Édition :
Arrondissement de La Haute-Saint-Charles
Novembre 2009
www.ville.quebec.qc.ca

VILLE DE
QUÉBEC
Arrondissement de
La Haute-Saint-Charles

Votre Arrondissement

À votre service!

Ce document d'information est destiné aux résidentes et résidents du nouvel arrondissement de La Haute-Saint-Charles. Il vise à vous renseigner sur les *services de proximité* de votre arrondissement.

Vous y trouverez des renseignements sur un ensemble de sujets à caractère municipal qui touchent essentiellement votre vie quotidienne.

Conservez-le à portée de main et consultez-le régulièrement; il vous informera et vous guidera dans vos démarches.

Renseignements utiles

Document à conserver

VILLE DE
QUÉBEC
Arrondissement de
La Haute-Saint-Charles