

Arrondissement de Beauport

Rapport des activités 2010

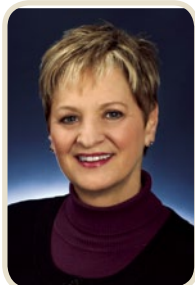


Table des matières

Message de la présidente	4
Message du directeur	5
Les faits saillants	6
Les réalisations	10
Perspectives 2011	27



Un message de la présidente de l'arrondissement de Beauport



Les membres du conseil d'arrondissement se joignent à moi pour vous présenter le *Rapport des activités de l'Arrondissement de Beauport* pour l'année 2010.

Année après année, nos actions et nos réalisations reposent sur un engagement basé sur l'excellence au service des citoyens. En collaboration avec les employés municipaux, nous sommes parvenus à bien réussir cette mission puisque de beaux projets ont pris forme au cours des derniers mois. Songeons, entre autres, à la démarche de planification stratégique actualisant les orientations du Comité Beauport Ville en santé qui regroupe les principaux acteurs publics institutionnels et communautaires oeuvrant à l'amélioration de la qualité de vie des personnes vulnérables et démunies de notre collectivité; soulignons également le grand pas franchi à l'égard des aînés grâce à la mise en place d'une table de concertation à laquelle se sont associés divers intervenants du milieu; notons finalement les réaménagements effectués à plusieurs de nos équipements sportifs qui rajeunissent les plateaux offerts aux amateurs de notre territoire.

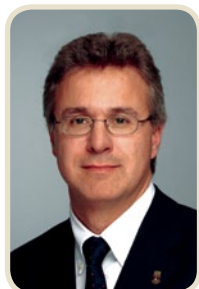
Je me permets de vous rappeler que des équipements majeurs tels que la piscine municipale du Bourg-Royal et des bassins aquatiques livrés au printemps 2011, de même qu'un complexe sportif incluant un aréna deux glaces disponibles à l'automne 2012 et un stade de soccer intérieur finalisé ultérieurement, viendront bonifier l'offre d'activités physiques, répondant ainsi aux attentes de la population de notre territoire. Ces projets structurants en voie d'achèvement démontrent bien que les membres du conseil d'arrondissement sont très sensibles aux besoins des résidents et travaillent sans relâche afin de bien les satisfaire.

En terminant, je profite de la publication du *Rapport de nos activités 2010* pour remercier sincèrement tous les employés de l'Arrondissement de Beauport pour leur compétence et leur enthousiasme dans la réalisation quotidienne de leurs tâches.

La présidente de l'arrondissement de Beauport,

Lisette Lepage

Un message du directeur de l'Arrondissement de Beauport



En consultant le *Rapport des activités 2010*, il est agréable de constater qu'il renferme encore cette année de nombreux gestes concrets visant à mieux desservir les citoyens et les citoyennes de l'arrondissement de Beauport. En outre, certaines actions concernent les employés de notre administration.

Au cours de la dernière année, des efforts importants ont été effectués dans le but de bonifier nos infrastructures; notons, entre autres, plusieurs réfections de tronçons d'artères majeures et de rues; la rénovation complète de la piscine intérieure, des vestiaires et du hall d'entrée du centre de loisirs Monseigneur-De Laval; diverses améliorations apportées à des parcs ou à des équipements de loisirs.

Grâce à la réalisation d'orientations contenues dans le *Plan d'affaires 2009-2011 de l'Arrondissement de Beauport*, notre administration a pu se doter d'outils favorisant la mobilisation des membres de son personnel, soit un plan d'action et une *Politique de reconnaissance au travail des employés de l'Arron-*

dissement de Beauport, et a adhéré au programme Entreprise en santé dont les buts sont la mise sur pied d'activités visant le bien-être de tous.

Également, notre Arrondissement a participé en 2010 à la tenue d'un audit, véritable baromètre qui établit le niveau d'efficience de notre offre de services; les résultats de cette opération seront connus en 2011 et nous permettront d'améliorer nos façons de faire. De plus, des sondages réalisés sur certains moteurs de satisfaction des citoyens et citoyennes démontrent, sans aucun doute, l'efficacité de nos unités de travail.

Les accomplissements relevés dans le présent Rapport d'activités reposent sur un travail d'équipe et une collaboration de tous les instants. Permettez-moi de remercier tous les employés ainsi que la présidente et les membres du conseil d'arrondissement pour leur participation dans l'atteinte de nos objectifs communs basés sur le mieux-être de nos concitoyens.

Le directeur de l'Arrondissement,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Claude Lirette', written in a cursive style.

Claude Lirette

Les faits saillants du conseil d'arrondissement

Le conseil d'arrondissement 2010 était composé de la présidente, Lisette Lepage, district 22 Seigneurial, et des conseillers municipaux Marie France Trudel, district 20 de Sainte-Thérèse-de-Lisieux, Julie Lemieux, district 21 de la Chute-Montmorency et Marc Simoneau, district 23 de Robert-Giffard.

Le conseil d'arrondissement siège généralement une fois par mois au centre de loisirs Monseigneur-De Laval. Aux membres du conseil se joignent le directeur de l'Arrondissement, monsieur Claude Lirette et la secrétaire et assistante-greffière de l'Arrondissement, madame Linda M. Simard.

Dans un souci de se rapprocher de la population des quartiers qui composent l'arrondissement de Beauport, le conseil d'arrondissement s'est déplacé aux quatre coins du territoire; le 11 mai, le conseil siégeait dans le district 20 de Sainte-Thérèse-de-Lisieux; le 8 juin, dans le district 22

Seigneurial; le 14 septembre, dans le district 21 de la Chute-Montmorency; le 12 octobre, dans le district 25 de Robert-Giffard.

Au cours de la dernière année, 12 séances ordinaires ont été tenues ainsi que deux séances extraordinaires. Lors de celles-ci, 208 résolutions ont été adoptées dont voici les principaux sujets: 128 d'ordre administratif; 5 portant sur le Plan d'implantation et d'intégration architecturale (P.I.I.A.); 6 sur des dérogations mineures; 7 sur des ententes de services avec certaines institutions du milieu; 36 portant sur des subventions accordées à des organismes s'élevant au total à 1 006 455 \$; 10 octrois de divers contrats pour un montant total de 2 642 922 \$; 5 touchant des règlements administratifs ainsi que 11 concernant le règlement de zonage. En outre, 11 assemblées publiques de consultation ont été tenues relativement à des règlements de zonage.



Lisette Lepage
Présidente
District 22
Seigneurial



Marie France Trudel
District 20
de Sainte-Thérèse-de-Lisieux



Julie Lemieux
District 21
de la Chute-Montmorency



Marc Simoneau
District 23
de Robert-Giffard

Les faits saillants de la direction de l'Arrondissement

L'Arrondissement de Beauport peut compter sur la contribution de 139 employés réguliers et 80 occasionnels. Voici leur répartition et l'évolution de l'effectif depuis 2008 :



Claude Lirette, directeur

Variation de l'effectif

	2008	2009	2010
Direction et soutien aux élus	4,0	3,0	4,0
Relations avec les citoyens et soutien administratif	11,4	10,4	10,4
Culture, loisir et vie communautaire	43,9	40,8	41,8
Gestion du territoire	13,0	14,0	15,0
Travaux publics	62,0	62,0	68,0
Total des employés réguliers	134,3	130,2	140,2
Occasionnels (incluant les brigadiers)*	68,0	75,7	81,3
Grand total	202,3	205,9	220,5

*ETC: Équivalents à temps complet.

Optimiser les ressources financières

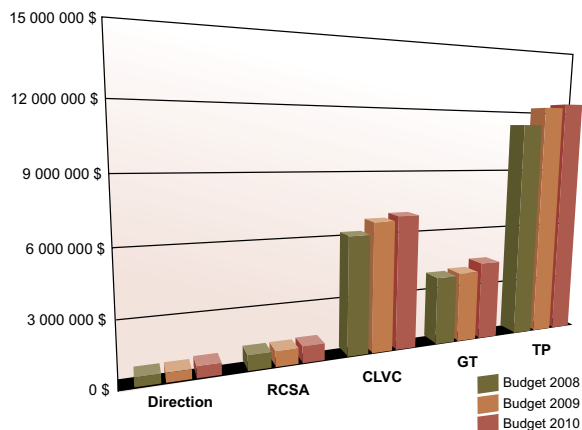
La direction de l'Arrondissement assure le lien entre les décisions des élus et leur mise en application concrète sur le territoire via les activités des quatre Divisions. Elle doit aussi conseiller les édiles sur tous les sujets relevant de sa compétence et assumer le suivi de leurs demandes.

Deux fois par mois, la direction et les gestionnaires des quatre Divisions se rencontrent dans le cadre du « comité de gestion » afin de coordonner les activités de l'Arrondissement et faire le point sur les dossiers en cours et sur les problématiques soulevées.

Variation des budgets

	Budget 2008	Budget 2009	Budget 2010
Direction	431 994 \$	450 155 \$	562 763 \$
Relations avec les citoyens et soutien administratif	751 740 \$	764 334 \$	825 180 \$
Culture, loisir et vie communautaire	5 861 518 \$	6 454 778 \$	6 683 714 \$
Gestion du territoire	3 450 588 \$	3 566 631 \$	3 998 864 \$
Travaux publics	11 078 609 \$	11 974 428 \$	12 170 598 \$
Total	21 574 449 \$	23 210 326 \$	24 241 119 \$

Variation des budgets



Au niveau administratif, la direction assure le suivi de la réalisation du *Plan d'affaires 2009-2011 de l'Arrondissement de Beauport*. En 2010, ce dernier s'est doté d'un plan d'action et d'une *Politique de reconnaissance au travail des employés de l'Arrondissement de Beauport* visant la mobilisation des membres du personnel et a adhéré au programme *Entreprise en santé* dont les buts sont de mettre de l'avant des activités favorisant le mieux-être de tous.

Un visuel a été créé afin de véhiculer les quatre valeurs du Plan d'affaires 2009-2011 :



Par ailleurs, l'Arrondissement a été en mode audit avec l'outil *QUALImètre* à partir du mois de juin 2010. L'objectif de cette démarche est d'aider notre organisation à mettre en place les meilleures prati-

ques d'affaires et favoriser l'amélioration continue de nos modes de gestion. En 2011, l'Arrondissement recevra un rapport complet qui l'aidera à orienter ses efforts pour maintenir et/ou bonifier sa performance.

L'Arrondissement et la Ville ont, de plus, procédé à différents sondages afin d'établir le niveau de satisfaction des citoyens à l'égard des services rendus. Les résultats d'un sondage réalisé auprès de 273 ménages de l'arrondissement de Beauport à l'automne 2009 ont été dévoilés au printemps 2010. Ils indiquent un taux de satisfaction de près de **87%** soit un résultat équivalent à celui observé pour l'ensemble de la Ville. Il est à noter qu'un résultat correspondant à 80% de satisfaction est généralement jugé excellent.

Qualité perçue des services collectifs par domaine pour Beauport	Comparatif Ville
Aqueduc: 96,9%	94,7%
Circulation transport: 83,3%	81,6%
Collecte des matières résiduelles: 96,5%	95,2%
Déneigement: 73,5%	77,5%
Loisirs: 97,8%	97,4%
Sécurité policière: 88,4%	87,4%
Urbanisme: 90,3%	88,4%
Voirie: 75,9%	80,9%

Qualité perçue par moteur de satisfaction pour Beauport	Comparatif Ville
Obtention du service: 67,8%	67,0%
Délai: 71,7%	65,1%
Perception d'équité: 85,3%	83,2%
Empressement du personnel: 80,5%	81,5%
Compétence du personnel: 90,9%	88,0%
Politesse et courtoisie: 93,0%	94,7%
Nombre de démarches: 77,1%	75,1%
Explications: 86,2%	81,4%
Facilité d'accès: 89,9%	87,3%

En outre, la qualité de l'accueil téléphonique (au niveau du volume d'appels et d'un sondage «citoyen mystère 2010») a été évaluée à la suite du dévoilement public de la Déclaration de services. Les résultats de l'Arrondissement se lisent comme suit :

- niveau de service d'accueil téléphonique : **95,8%**
- respect de la Déclaration de services : **87%**

Nous nous permettons ainsi d'avancer que l'Arrondissement de Beauport démontre une qualité exceptionnelle dans le respect des valeurs véhiculées par la Déclaration de services de la Ville de Québec.

Finalement, un sondage sur la mobilisation des employés, réalisé en 2009 mais dont les résultats ont été dévoilés en 2010, a permis de constater que le personnel de l'Arrondissement présentait un indice de mobilisation de **55%**, ce qui est supérieur aux organisations du secteur public et à celui de l'ensemble des employés de la Ville. Bien que les résultats n'atteignent pas ceux observés chez les employeurs de choix, l'analyse du sondage dévoile que les employés de l'Arrondissement ont la motivation nécessaire pour atteindre un indice de mobilisation jugé élevé.

Centre sportif de l'école Saint-Jean-Eudes.



L'amélioration de nos infrastructures et des services offerts à nos citoyens

Au cours de l'année 2010, les autorités de l'Arrondissement de Beauport, en collaboration avec les services centraux de la Ville de Québec, ont poursuivi leurs efforts afin de maintenir et d'améliorer les infrastructures municipales. Parmi les principales réalisations, notons :

- la réfection de tronçons :
 - des boulevards François-De Laval (entre le boulevard Sainte-Anne et le chemin Royal);
 - Sainte-Anne (entre la 121^e rue et la limite «est» du territoire);
 - du chemin Royal (entre la rue Chabanel et la limite «ouest» de l'arrondissement);
 - de l'avenue des Cascades (entre l'avenue Royale et la rue du Jardin-des-Cascades);
 - des rues Seigneuriale (de l'avenue Sainte-Thérèse à la rue du Panorama et entre le numéro civique 185 à Clemenceau);
 - Vallée;
 - Chabanel (entre le boulevard François-De Laval et le chemin Royal);
 - du Ruisseau (entre les rues Ardouin et Anick);
 - de la côte Saint-Grégoire;
- la réfection d'infrastructures souterraines de sections :
 - de l'avenue Monseigneur-Gosselin (entre le 27, rue Évangéline et la rue Le Droit (limitrophe avec l'arrondissement de la Cité/Limoilou));
 - des rues Seigneuriale;
 - Toussaint;
 - Tessier (entre les avenues Royale et Larue);
 - Chalifour;
 - Maurice-Champagne;
 - Duchâtel;
 - Langevin (entre l'avenue de la Marquise et la rue Perrier);
 - du chemin Royal (entre les avenues du Bourg-Royal et Renouard);
- l'aménagement de la piscine municipale du Bourg-Royal (dans le complexe sportif de l'école Saint-Jean-Eudes) qui, une fois terminée en 2011, visera à améliorer notre offre d'activités aquatiques puisqu'elle desservira prioritairement les citoyens des arrondissements de Charlesbourg et de Beauport.

Les réalisations

Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif

Les communications avec nos citoyens et nos employés

Parmi les principales réalisations que compte cette Division, notons l'élaboration et la publication des bulletins municipaux «*Mon arrondissement*». Au cours de l'année, huit parutions ont été préparées (relâche en janvier, avril, juillet et octobre). La collaboration des trois autres Divisions de notre administration est mise à contribution pour leur préparation.

Un autre outil de communications est préparé et distribué par cette équipe: le bulletin interne «*Le Beau-Parleur*». En 2010, dix feuillets d'information ont été rédigés, soit en version «papier» ou par courrier électronique, vers l'ensemble de nos employés. Nouvelles brèves, sujets d'actualité, campagnes de collecte de fonds, bref, tous ces renseignements alimentent et informent les membres du personnel ainsi que ceux du conseil d'arrondissement et de la brigade scolaire.

De plus, divers outils de communication ont été produits au cours de l'année afin de soutenir les autres Divisions de l'Arrondissement dans leurs relations avec les citoyens. Pensons aux dépliants (français et anglais) présentant le Camping municipal, les deux bottins contenant la programmation des activités de loisirs, les activités culturelles tenues dans les deux bibliothèques, l'animation estivale des parcs pour les 3-5 ans, ainsi que les multiples véhicules réalisés pour faire connaître la programmation entrant dans le cadre du Festival de la jeunesse de Beauport.

Cette Division voit à la préparation et à la tenue des réceptions civiques de l'Arrondissement. Ainsi, au cours de l'année 2010, six réceptions d'envergure ont été préparées: la soirée de remerciement

Richard Boily,
directeur
(janvier à
septembre)



Richard Bourget,
directeur (depuis
septembre)

des employés ayant œuvré au succès des fêtes du 375^e anniversaire de Beauport; celle saluant le support des partenaires du Festival de la jeunesse; les rencontres dévoilant les lauréats du Mur des célébrités et du Concours Beauport (Québec) Ville en santé; celle du Jour du Souvenir; celle soulignant le lancement de la brochure *Histoire de raconter: Montmorency ou le Bas-du-Sault*.

En ce qui concerne l'élaboration et la réalisation du Tournoi de golf annuel, il faut préciser que la gestion de ce dossier se fait en équipe. Cet événement, qui rassemble habituellement près de 275 golfeurs, constitue en réalité une activité caritative qui permet à l'Arrondissement de remettre les profits recueillis en subvention à un organisme sans but lucratif venant en aide aux plus démunis de notre communauté. En 2010, Communauté Solidaire a reçu un chèque de 5000\$ pour soutenir la réinsertion de Beauportois au sein du marché du travail.

Des outils de communication ont été créés afin de bien renseigner les usagers de nos services.



L'excellence au service des citoyens !

Les agentes au service à la clientèle (requêtes et plaintes) ont véhiculé la thématique soutenant la Déclaration de services *L'excellence au service des citoyens* lors de leurs milliers de contacts avec notre population en 2010.

Une première équipe reçoit les appels de citoyens afin de prendre en considération leurs demandes d'intervention, de renseignements, leurs suggestions ou leurs plaintes lorsque ces derniers sont insatisfaits d'un employé ou d'un service dispensé. Celle-ci comporte deux employées et évolue selon l'horaire régulier de travail de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Il est intéressant de souligner que la réception de l'Arrondissement de Beauport a enregistré 46 872 appels téléphoniques en 2010 dont 18 586 ont été pris en charge par les agentes attitrées aux requêtes et aux plaintes. De ce nombre impressionnant ont découlé un total de 16 239 dossiers que nos téléphonistes ont réacheminés vers l'une de nos quatre Divisions ou vers les services centraux (voir tableau) pour suivi s'il y a lieu.

En matière de requêtes, une hausse de 49 % est relevée, passant de 9 580 en 2009 à 14 269 en 2010. Cette situation origine de l'enregistrement, depuis janvier 2010, de toutes les demandes de citoyens concernant la gestion des ordures et du recyclage plutôt que le transfert des appels à l'extérieur.

Un excellent niveau de service dépassant les 95 %.

Mesdames Gina Perreault et Stéphanie Michaud répondent aux requêtes et plaintes des citoyens de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30.



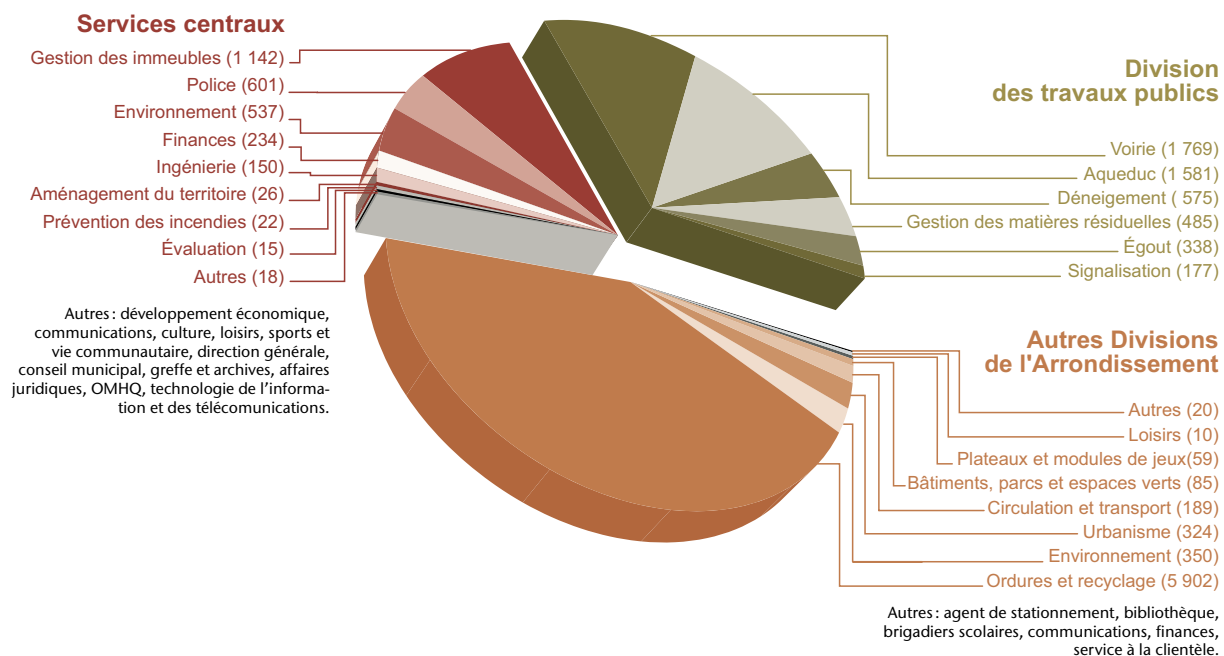
Sujets des appels téléphoniques reçus le jour – 2010

DIVISION DES TRAVAUX PUBLICS	Interventions	Informations	Suggestions	Plaintes
Aqueduc	1560	20	1	38
Égout	328	9	1	4
Déneigement	526	38	11	479
Voirie	1 730	38	1	133
Signalisation	175	2	0	1
Gestion des matières résiduelles	477	5	3	47
SOUS-TOTAL	4 796	112	17	702

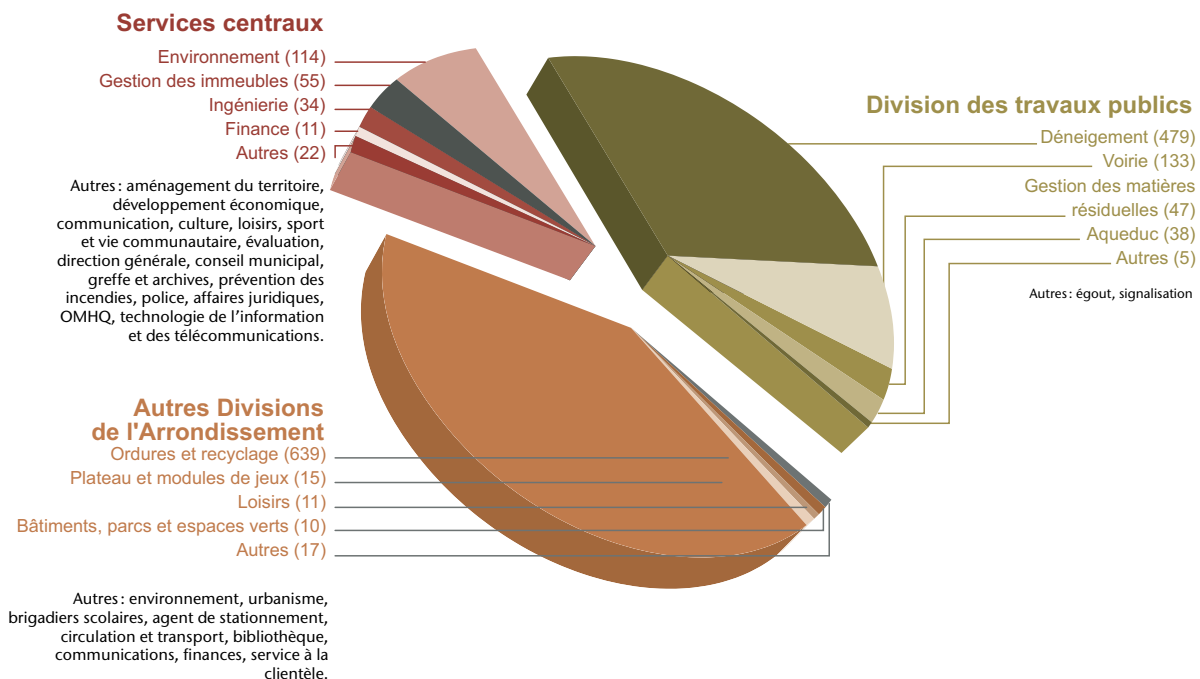
AUTRES DIVISIONS DE L'ARRONDISSEMENT	Interventions	Informations	Suggestions	Plaintes
DIVISION DE LA GESTION DU TERRITOIRE				
Ordures et recyclage	5 894	7	1	639
Environnement	349	1	0	1
Urbanisme	310	13	1	4
Brigadiers scolaires	1	0	1	1
Agent de stationnement	2			0
Circulation et transport	181	6	2	2
SOUS-TOTAL	6 737	27	5	647
DIVISION DE LA CULTURE, DU LOISIR ET DE LA VIE COMMUNAUTAIRE				
Loisirs	4	5	1	11
Bibliothèque	1	2	5	7
Bâtiments, parcs et espaces verts	71	6	8	10
Plateaux et modules de jeux	52	7	0	15
SOUS-TOTAL	128	20	14	43
DIVISION DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DU SOUTIEN ADMINISTRATIF				
Finances		0	0	0
Service à la clientèle	6	2	0	1
Communications	0	0	0	1
SOUS-TOTAL	6	2	0	2
SOUS-TOTAL ARRONDISSEMENT	11 667	161	36	1 394

SERVICES CENTRAUX	Interventions	Informations	Suggestions	Plaintes
Environnement	500	34	3	114
Aménagement du territoire	20	5	1	0
Gestion des immeubles	1 124	15	3	34
Développement économique	0	2	0	1
Communications	6	1	1	0
Culture	3	0	0	0
Loisirs, sports et vie communautaire	0	0	0	5
Finances	230	0	4	11
Évaluation	5	10	0	0
Direction générale	0	0	0	5
Conseil municipal	2	0	2	0
Greffe et archives	0	0	0	1
Ingénierie	99	48	3	55
Prévention des incendies	18	2	2	2
Police	594	6	1	7
Affaires juridiques	0	0	0	1
OMHQ	0	0	0	0
Technologie de l'information et des télécommunications	1	0	0	0
SOUS-TOTAL	2 602	123	20	236
GRAND TOTAL	14 269	284	56	1 630

Interventions – informations – suggestions



Plaintes



Quant à la seconde équipe, elle est composée de trois agentes. Elle accepte les appels de l'ensemble de la population de la ville de Québec à compter de la fermeture des bureaux, à 16 h 30, jusqu'à 19 h. Les agentes participent également, à l'occasion, à la réalisation de sondages visant à connaître la qualité des services fournis aux citoyens. C'est un total de 15 573 appels qui ont reçu de cette équipe « spéciale » une réponse attentionnée et dévouée, portant principalement sur des demandes de renseignements sur les divers services municipaux, sur les activités de loisirs, ou afin de diriger rapidement vers qui de droit les urgences autres que celles du 9-1-1. Cette équipe est aussi en poste pour répondre aux citoyens pendant la période des fêtes.

**Vitesse moyenne de réponse :
24 secondes.**

Des encaissements de 7,6 millions \$

Les employées affectées au comptoir nommé « la caisse » acceptent avec courtoisie et discrétion de servir les citoyens désireux d'y régler un compte. Ainsi, en 2010, les agentes ont effectué des perceptions diverses pour un montant total de **7 661 687,08 \$** (voir tableau).

Encaissements	Montants
Finances (paiement des taxes et divers comptes)	4 284 853,37 \$
Bibliothèque (abonnements et autres frais)	128 487,73 \$
Loisirs (inscriptions aux activités et location de locaux, etc.)	1 890 863,38 \$
Gestion du territoire (permis et autres frais)	1 357 482,60 \$

**Quelques 13 171
transactions enregistrées.**

Des dossiers plus administratifs

Par ailleurs, l'Arrondissement de Beauport compte sur une brigade scolaire composée de 37 personnes qui veillent à ce que les déplacements de leurs jeunes citoyens se déroulent sécuritairement sur les routes entourant les écoles primaires du territoire.

Quant à la section des archives, quelques 2 588 dossiers y ont été traités (épuration, inventaire, mise en boîte pour un transfert au centre des documents semi-actifs de la Ville), auxquels s'ajoutent 473 demandes de prêt ou de consultation interne et externe et 96 demandes d'accès à l'information exigées par le Service du greffe et des archives.

Par ailleurs, grâce au prêt de photos anciennes tirées des collections archivées, une exposition d'époque portant sur les sports d'hiver a été rendue possible et s'est tenue dans la salle Jean Paul-Lemieux de la bibliothèque Étienne-Parent.

Mesdames Audrey Lessard, Danielle Déry, Josée Beaudet et Lyne Bourboing (absente) accueillent les appels entre 16h30 et 19h.



Guy Labrie,
directeur



Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire

La Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire a comme mission d'offrir aux citoyens du territoire, en collaboration avec plus de 200 organismes reconnus, des programmes de loisirs, des équipements récréatifs et des services répondant à leurs besoins.

Pour l'aider dans l'offre de services de plus de 200 activités de loisirs, cette Division compte sur les énergies d'au-delà de 2 000 bénévoles dévoués au développement de leur domaine.

La culture et le patrimoine, une source de fierté

Les citoyens de Beauport bénéficient d'une vie culturelle fertile sous plusieurs aspects engendrée par le dynamisme des partenaires allié à un patrimoine riche.

En matière de diffusion culturelle, soulignons la production d'un quatrième fascicule entrant dans la collection *Histoire de raconter: Montmorency ou le Bas-du-Sault*. Le lancement de cette brochure s'est déroulé au pied de la majestueuse chute, en présence des résidents du secteur qui avaient chaleureusement répondu à l'invitation.

La salle Jean Paul-Lemieux a abrité encore cette année des expositions toujours plus marquantes les unes que les autres; 8 500 visiteurs ont enrichi leurs connaissances via les présentations mises en scène par la Société d'art et d'histoire de Beauport. Deux se sont particulièrement distinguées par leur ampleur et ont touché directement la fibre beauportoise: la première, *Nomade* (collection de Loto-Québec) a conquis les cœurs de 2 450 personnes grâce aux œuvres d'artistes de réputation internationale; la seconde, portant sur les 50 ans du scoutisme, a fait vibrer des générations de familles qui s'y sont reconnues.

Sondage maison portant sur la satisfaction de la qualité des services dans les deux bibliothèques en 2010: 85 %

En 2010, les bibliothèques Étienne-Parent et du Chemin-Royal comptaient 21 773 abonnés, en hausse de 6% comparativement à l'an dernier. Elles ont réalisé encore cette année des performances fort louables en termes de statistiques: les deux équipements ont généré un total de 513 000 prêts (476 670 en 2009), constituant une forte augmentation (8%). Toujours dans un souci de bien desservir les clientèles, le nombre de postes informatiques de la bibliothèque Étienne-Parent a été doublé. Du côté de l'animation, quelques 478 activités ont été présentées à 23 063 participants. En outre, le service d'aide aux lecteurs a connu une hausse de 7%, répondant à 5 844 demandes.

Parmi les nouveautés offertes, notons d'abord la mise en place du projet « Ça me tente de lire » qui proposait des ateliers de lecture sous la tente dans les différents sites d'animation estivale. Cette première édition a été couronnée de succès: 3 000 jeunes y ont acquis non seulement le goût de plonger dans un livre, mais aussi, via une collection élaborée par Azimut-Santé et les élèves de l'école La Pléiade, une sensibilisation aux saines habitudes de vie. Soulignons également la mise en place d'un service de boîtes de livres fournis aux enseignants pour les élèves du territoire.

Projet « Ça me tente de lire » qui propose des ateliers de lecture sous la tente.



Dans le domaine du patrimoine, des travaux de rénovation importants, de l'ordre de 250 000\$, ont été faits à la maison Girardin afin de s'assurer de la pérennité de ce joyau au cœur du vieux bourg. Ils consistaient principalement en la réfection de la toiture, en la pose d'isolant et de peinture, etc.

La maison Tessier-Dit-Laplante, pour sa part, a accueilli une exposition de photographies anciennes sous la thématique des « 100 ans de Courville ». Plus de 1 000 visiteurs et 1 300 jeunes du Programme Vacances-été ont pu observer des scènes croquées au début du siècle. Cette maison patrimoniale, dont la cour arrière a été complètement réaménagée en 2009, a pu ainsi abriter les concerts « *Opéra au jardin* » produits en collaboration avec l'Opéra de Québec, qui ont attiré plus de 1 200 personnes.

Autres événements marquants en 2010: notons les deux concerts de l'Orchestre symphonique de Québec à l'église de La Nativité de Notre-Dame dont un mettant en vedette la chanteuse Marie-Josée Lord; la venue du chanteur Marc Hervieux dans le cadre d'un concert organisé par l'Association lyrique de Beauport ainsi que le spectacle de Noël de la chanteuse Johanne Blouin, tenu à l'église Ste-Thérèse-de-Lisieux.

Quant aux 13 événements et spectacles entrant dans le cadre du Carnet culturel 2010 offerts pendant la belle saison à l'agora de la maison Girardin, ils ont attiré 24 000 spectateurs.

Rénovation complète de la piscine intérieure, des vestiaires et du hall d'entrée du centre de loisirs Monseigneur-De Laval.



Les 33 activités culturelles
tenues pendant l'été ont
été fréquentées par près de
35 000 personnes.

Enfin, deux réalisations en médiation culturelle méritent d'être mentionnées. En partenariat avec le Pivot, votre centre communautaire, la première consistait à créer dix événements d'animation artistique relevant du domaine des arts visuels qui permettaient à 250 personnes de produire quatre grandes mosaïques. La seconde, en collaboration avec l'Université Laval et intitulée « Regards croisés », a été proposée à des jeunes participants au Festival de la jeunesse de Beauport.

Une gamme d'équipements récréatifs adaptée aux besoins de la population

L'Arrondissement de Beauport dispose d'une gamme d'équipements récréatifs des plus complètes. En 2010, des actions concrètes ont été posées afin d'améliorer et de développer des parcs et des équipements de loisirs pour le bénéfice de l'ensemble de la population.

Parmi les principales réalisations à ce chapitre, mentionnons:

- la rénovation complète de la piscine intérieure, des vestiaires et du hall d'entrée du centre de loisirs Monseigneur-De Laval;
- le début du chantier de la piscine municipale du Bourg-Royal dans le complexe sportif de l'école Saint-Jean-Eudes qui, en 2011, desservira prioritairement les citoyens des arrondissements de Charlesbourg et de Beauport;

- la réfection des terrains de tennis installés au parc de la Ribambelle au coût de 225 000 \$;
- l'aménagement d'un parc de voisinage près de l'église Saint-Grégoire-de-Montmorency au coût de 150 000 \$;
- le remplacement des modules de jeux du parc de l'Échouerie au coût de 111 000 \$;
- le début des travaux d'aménagement du nouveau parc Fenaison au coût de 467 700 \$ (la finalisation est prévue pour 2011) ainsi que ceux de la phase 2 du parc Jean-Guyon au coût de 95 000 \$;
- l'aménagement d'un circuit pour les vélos de type BMX au parc St-Olivier au coût de 100 000 \$;
- le remplacement du revêtement des planchers des chambres de joueurs de l'aréna Gilles-Tremblay au coût de 90 000 \$;
- le changement des estrades au terrain de balle Fargy au montant de 39 000 \$;
- le remplacement de mobiliers urbains (bancs, supports à vélos, tables à pique-nique, etc.) dans plusieurs parcs et espaces publics pour une somme totale de 44 000 \$;
- la participation financière (pour une somme de 7 500 \$) et technique à l'installation des modules de jeux pour aînés au parc Juchereau. Ce projet était sous la responsabilité du Regroupement du loisir communautaire de Beauport.

Une vie communautaire en effervescence

L'Arrondissement de Beauport a poursuivi la démarche de l'Approche territoriale intégrée (ATI) amorcée en 2008. Cette démarche de mobilisation citoyenne et d'action intersectorielle avec les organismes et partenaires dans les quartiers de Giffard et de Montmorency a atteint sa vitesse de croisière. En 2010, un plan d'action triennal pour les années 2011-2012-2013 a été déposé; 17 projets en lien avec six comités de travail dans différents secteurs (transport, logement, revitalisation du milieu de vie, sécurité alimentaire, persévérance scolaire, intégration des immigrants, etc.) ont été amorcés. Plusieurs partenaires gouvernementaux, institutionnels et privés ont donné leur appui à la démarche.

Par ailleurs, la Division s'est impliquée activement au sein de plusieurs dossiers de concertation importants. Le premier porte sur une démarche de planification stratégique visant à renouveler et à actualiser les orientations du comité Beauport Ville en Santé, tel que prévu dans le *Plan d'affaires 2009-2011 de l'Arrondissement de Beauport*. Véritable table de concertation, elle regroupe les principaux acteurs publics institutionnels et communautaires intervenant en développement social sur le territoire de l'arrondissement dans le

Plus de 4 670 185 \$
ont été immobilisés dans les
équipements de loisirs en 2010.

Installation de modules de jeux pour aînés au parc Juchereau.



but d'améliorer la qualité de vie du milieu dans le domaine de la vulnérabilité sociale et la lutte à la pauvreté depuis 20 ans. L'autre concerne la participation active et engagée aux travaux de consultation et d'animation visant la transformation du Regroupement des organismes sociocommunautaires de Beauport en Corporation de développement communautaire. L'envergure de ce nouvel acteur apportera certainement une valeur ajoutée à des projets mobilisateurs dans la communauté et un soutien auprès des organismes communautaires.

Concernant les aînés, la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire, de concert avec certains partenaires du milieu (Le Pivot, le Regroupement du loisir communautaire de Beauport, le Regroupement des organismes sociocommunautaires de Beauport, le Centre de santé et services sociaux Québec-Nord, le Centre d'action bénévole Aide 23), a pris l'initiative de créer un comité provisoire afin d'amorcer une démarche de concertation pour cette clientèle. Un premier événement a été organisé par les membres du comité provisoire, soit la tenue d'une journée de réflexion et de partage sur la participation sociale des aînés, dans le cadre de la Journée internationale des aînés, le 1^{er} octobre 2010. Celui-ci a connu un vif succès avec la participation de 166 personnes et intervenants du territoire. L'objectif du comité

est de proposer aux autorités de l'Arrondissement la mise en place d'une Table de concertation permanente des aînés en 2011.

Enfin, la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire a poursuivi sa démarche visant à réviser en profondeur sa Politique de reconnaissance et de soutien des organismes en élaborant son contenu, en consultant les regroupements de loisirs et en proposant au conseil d'arrondissement son projet. Son adoption est prévue au printemps 2011.

Reconnaissance de l'implication des Beauportois

Le 10 juin 2010, la contribution de madame Armande Marcoux Langelier au milieu des arts et de la culture a été honorée par l'installation de sa photographie sur le Mur des célébrités de Beauport. Son apport exceptionnel lui a d'ailleurs valu dans le passé la remise de témoignages prestigieux soit la médaille d'or du Gala international du Cercle des artistes peintres et sculpteurs du Québec de 1996; les deux années précédentes, elle y avait remporté l'argent et le bronze. Toutes ces marques de reconnaissance lui ont permis de figurer dans l'œuvre de référence *Le pluralisme dans l'art au Québec*. En outre, en 2003, le Conseil beauportois de la culture reconnaissait la qualité de l'artiste en lui remettant le Prix d'Excellence.

Journée internationale des aînés : 166 participants ont répondu à invitation.



La photo de madame Armande Marcoux Langelier a été installée sur le Mur des célébrités de Beauport.



Encore cette année, l'Arrondissement, en partenariat avec le Comité de financement Bingo des Chutes, a témoigné toute sa reconnaissance et son soutien à près de 1 000 bénévoles venus assister à un spectacle donné par le chanteur de réputation internationale Mario Pelchat, à la salle Albert-Rousseau.

Finalement, soulignons l'obtention d'une mention de mérite décernée au programme «Aliment'ac-tion Beauport» par le Réseau québécois Villes et villages en santé, reconnaissant ainsi la qualité de ce projet reposant sur une approche éducative et de réseautage dans le domaine de la sécurité alimentaire.

Des programmes et des services de qualité

Encore cette année, il est important de souligner l'excellence des services qui ont été offerts au Camping municipal. En effet, la qualité de ces derniers et des installations lui a permis de maintenir sa classification «quatre étoiles» du Conseil de développement de Camping Québec. Ce site, qui attire une clientèle locale, provinciale, nationale et internationale, a affiché en 2010 des statistiques impressionnantes : 3 974 séjours ; 8 957 nuitées ; 6 400 visiteurs.

Par ailleurs, le Festival de la jeunesse a fracassé un record en affichant une participation de 12 847 jeunes pour l'ensemble des activités offertes, correspondant à une hausse de 24 %. Cette manifestation, qui en est à sa 26^e édition, renferme le plus important programme proposé lors de la semaine de relâche dans l'ensemble de la ville de Québec.

En 2010, la Division a poursuivi ses efforts afin de mettre en place, de concert avec le Service de la gestion des immeubles, un programme d'évacuation des bâtiments en cas d'incendie. Dix-sept séances de formation ont été offertes et ont rejoint 193 personnes (employés de l'Arrondissement et des organismes) ; 19 exercices d'évacuation ont été tenus dans les principaux bâtiments de notre administration.

Enfin, la mise en place d'un nouveau progiciel pour l'inventaire et la réservation du matériel à la centrale d'équipements de loisirs a monopolisé beaucoup d'efforts de la part des employés de la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire. Cet outil devrait permettre d'améliorer le soutien fourni à l'ensemble de la population au sein des 50 événements spéciaux que la centrale dessert annuellement.

Satisfaction des clients de la qualité des services du Camping municipal en 2010 : 97 %

Le Camping municipal de Beauport a maintenu sa classification « quatre étoiles » du Conseil de développement de Camping Québec.



Dominique Gariépy,
directeur



Division de la gestion du territoire

L'arrondissement de Beauport connaît cette année un essor en termes de construction multifamiliale. Certains facteurs expliquent ce phénomène: d'une part, il existe de moins en moins de terrains à faible densité disponibles en banque; d'autre part, la revitalisation de certains secteurs situés au cœur du territoire permet la densification résidentielle prônée par la Ville de Québec.

Une nouvelle tendance dans le domaine de la construction

Une douzaine de complexes résidentiels majeurs de l'ordre de plus d'un million de dollars chacun ont été réalisés dans différents secteurs du territoire, constituant ainsi un tournant dans la construction d'immeubles à haute densité dans l'arrondissement. Ces habitations multifamiliales se retrouvent sur les boulevards Sainte-Anne et des Chutes, ainsi que sur les rues Francheville, Camille-Lefèvre et Douvain. Du côté de la construction industrielle,

un seul ajout se dénote dans le Parc industriel de Beauport. Finalement, deux nouveaux bâtiments commerciaux se sont implantés en bordure des avenues Blanche-Lamontagne et du Bourg-Royal.

Notons que le nombre de logements créés a augmenté de 16% par rapport à l'année précédente en dépit d'une forte diminution de l'ordre de 24% du nombre de demandes de permis de construction et de certificats. Cette baisse résulte de l'abandon de l'obligation d'obtenir un permis pour des travaux mineurs (voir tableau):

Permis de construction et certificats	2009	2010
Demandes enregistrées	1 965	1 493
Permis et certificats émis	1 568	1 276
Logements créés	775	902
Valeur estimée des travaux	114,76 M	136,29 M

Nouvelles habitations multifamiliales sur le boulevard Sainte-Anne.



Nouvelle succursale SAQ sur l'avenue Blanche-Lamontagne.



Il en est ainsi des permis de lotissement dont certaines données apparaissent en hausse (voir tableau):

Permis de lotissement	2009	2010
Permis émis	161	170
Lots créés	979	306
Cession pour des fins de parc - en terrain - en argent versé au fonds	30 428 m ² 227 117 \$	17 896 m ² 389 627 \$
Longueur des rues construites ou prolongées	5 kilomètres	2,16 kilomètres
Unités de logement desservies	774	579
Nombre de visites requises	5 225	4 885

Notons que les lots cédés à la Ville pour des fins d'espaces verts visaient notamment à poursuivre le remembrement du corridor linéaire de la rivière Beauport, à compléter l'espace requis pour l'aménagement du parc de la Cimenterie, à créer un parc commémorant la redoute Montcalm et à conserver un terrain de soccer sur le site de l'ancien centre d'hébergement Cinquième Saison.

Les employés de la Division sont en contact très régulièrement avec les différentes clientèles et ont reçu, en 2010, 10 920 appels téléphoniques. Il en est ainsi des 3 340 citoyens et autres visiteurs qui ont pu obtenir le service demandé en se présentant à leurs bureaux.

Voici quelques statistiques entourant les dossiers urbains traités:

- Demandes d'amendement au règlement de zonage: 11
- Dossiers de dérogation mineure: 6
- Dossiers d'usages conditionnels: 3
- Plans d'implantation et d'intégration architecturale: 10 dossiers
- Consultations publiques requises par la loi: 12 assemblées
- Requêtes en signalisation et stationnement: 198

- Plans de quartier en élaboration: 2
- Sommaires décisionnels soumis au Conseil d'arrondissement: 91

Les délais de traitement pour une demande de permis, pour une première réponse, sont en moyenne de 9 jours, alors que pour l'ensemble de la Ville, ils exigent 19 jours.

Du côté des dossiers litigieux, leur nombre a connu une baisse de 9,9% en 2010. À noter que les 92 dossiers judiciaires enregistrés ont entraîné la signification de 217 constats d'infraction aux règlements d'urbanisme, ou ont porté sur les nuisances ou sur la salubrité des bâtiments (voir tableau).

Dossiers litigieux	2009	2010
Dossiers créés	831	749
Visites requises	2 641	2 899
Dossiers judiciaires (rapports d'infraction)	74	92

Voici le tableau des revenus de tarification compilés pour 2010.

	2009	2010
Permis de construction et certificats	363 056 \$	397 378 \$
Coupes de bordures	53 656 \$	58 281 \$
Branchements d'aqueduc et d'égouts	179 330 \$	467 789 \$
Permis de déneigement	33 577 \$	28 610 \$

Quant au Comité consultatif d'urbanisme, il s'est réuni à 9 occasions et a formulé 29 recommandations.

Par ailleurs, depuis octobre 2010, de nouvelles responsabilités ont été octroyées à cette Division, principalement en matière de prévention incendie. En effet, la venue de deux préventionnistes a complété la liste des services de proximité offerts à nos citoyens.

Des changements touchant la collecte des matières résiduelles

L'embauche à temps plein d'un technicien aux matières résiduelles a permis d'apporter de belles améliorations au service à la clientèle. En effet, sa venue a favorisé une restructuration des routes de collecte des contenants à chargement avant, entraînant comme conséquence la garantie d'une équité en termes de facturation. Également, cette ressource assure maintenant un traitement rapide des plaintes et des requêtes d'interventions. Parallèlement est survenue la prise en charge de l'enregistrement des demandes touchant la collecte des encombrants ménagers (5 871 demandes cette année, n/d l'an passé), évitant ainsi aux citoyens de devoir s'adresser directement à l'entrepreneur. Ces gestes concrets ont engendré un meilleur contrôle sur la rapidité et sur la qualité des interactions avec les concitoyens.

Par ailleurs, un nouveau fournisseur assure la collecte et le transport de toutes les matières

résiduelles depuis février; il s'agit de Sani-Terre Environnement. Une meilleure gestion effectuée par ce dernier a entraîné une diminution de 44% des plaintes dans ce domaine.

Les volumes ont diminué dans la majorité des aspects reliés au ramassage des matières diverses, sauf en ce qui concerne le recyclage (voir tableau).

Le volume total des matières résiduelles collectées par l'Arrondissement a diminué de 0,8% en 2010.

Finalement, le projet pilote de collecte des résidus alimentaires implanté en 2008 dans environ 700 logements d'un secteur résidentiel du district des Chutes-Montmorency a maintenu son rythme en ramassant la même quantité de matières que l'an passé (70 tonnes métriques).

Matières résiduelles (tonne métrique)

	2009	2010	Variation
Ordures	33 028	32 697	-1,0%
Recyclage	6 448	6 577	2,0%
Résidus verts	1 466	1 353	-7,7%
Encombrants ménagers	439	404	-8,0%
Arbres de Noël	31	26	-19,2%
Résidus alimentaires	70	70	0,0%

Arrivée de deux préventionnistes : messieurs Pierre Lemieux et Gilles Nepton.



Les volumes ont diminué dans la majorité des aspects reliés au ramassage des matières diverses, sauf en ce qui concerne le recyclage.



Marc Croussette,
directeur



Division des travaux publics

Une équipe composée de soixante-six employés réguliers et de gestionnaires secondés par une quinzaine d'employés auxiliaires de la Division des travaux publics oeuvre directement au service des concitoyens beauportois. Ensemble, ils réalisent des travaux en régie ou supervisent des contrats octroyés à l'entreprise privée afin d'assurer l'entretien et la réparation des infrastructures existantes de voirie, d'aqueduc, d'égout, des espaces verts, de la signalisation, des aires de stationnements et du déneigement du territoire.

Mieux connaître les gens et leurs responsabilités

Les employés manuels et administratifs ont tenu bénévolement une journée portes ouvertes samedi le 29 mai 2010 afin de familiariser la population de l'arrondissement de Beauport avec les équipements et les méthodes de travail déployés quotidiennement. Plus de 800 visiteurs se sont présentés à cette première; certains ont même été en mesure de vérifier leur habileté en opérant une rétrocaveuse. Une activité couronnée de succès qui mérite d'être répétée.

Mieux desservir nos citoyens

Afin d'améliorer la productivité grâce à des méthodes de travail optimisées et d'offrir une meilleure qualité de services aux citoyens, diverses formations ont été offertes aux employés manuels.

Par ailleurs, les statistiques suivantes illustrent bien la diversification des travaux à réaliser par les équipes de cette Division :

- plus de 390 kilomètres de rues bénéficient de travaux d'entretien et de remise en bon état;
- sous ces artères, des 705 kilomètres de conduites d'égout dénombrés, 40 kilomètres de celles-ci sont rincées et vidangées annuellement;
- outre les 440 kilomètres de conduites d'aqueduc qui alimentent le territoire, notons les 2 206 bornes-fontaines qui sont entretenues et inspectées annuellement;
- 52 nouveaux branchements de services se sont ajoutés en 2010 aux 20 200 existants;
- 915 000 mètres carrés de gazon et d'hautes herbes sont tondues annuellement soit l'équivalent de 170 terrains de football;
- 44 171 mètres carrés de pistes cyclables et 19 567 mètres carrés de sentiers piétonniers sont entretenus.



Journée portes ouvertes afin de familiariser la population avec les équipements et les méthodes de travail.



Au total, plus de 500 000\$ ont été affectés à des travaux de réparation de pavage, 584 000\$ à la réfection de trottoirs et bordures et 95 000\$ en réparation de gazon.

En matière de ménage printanier des rues pour l'année 2010, les modifications apportées l'an dernier aux méthodes d'opération ont favorisé la réalisation en régie de la totalité des travaux. En effet, la concentration et le positionnement de la machinerie en mode de train a augmenté considérablement la productivité et la qualité du nettoyage. Ces actions concrètes ont engendré un service plus efficient et de meilleure qualité; en effet, le nombre de plaintes et de requêtes en cette matière a chuté de 20% par rapport à celui de 2009.

Tous les printemps, les employés vidangent chacune des 2 206 bornes-fontaines du réseau d'aqueduc pendant la nuit, question de bien nettoyer la paroi de la conduite. La qualité de l'eau en est ainsi améliorée.

En collaboration avec le Club automobile du Québec qui propose une ligne dédiée, plus de 630 requêtes portant sur les nids-de-poule ont été enregistrées en 2010. Deux équipes de travail ont été affectées à temps plein pour toute la période requise pour mener à terme les réparations.

Dans le domaine de la signalisation, soulignons que plus de 1 000 panneaux et plaques toponymiques sur les 14 500 relevés sur le territoire sont entretenus et changés chaque année par les membres de nos deux équipes affectées à ces tâches.

Au cours de la dernière année, trois équipes d'excavation ont creusé plus de 314 tranchées dont 84 pour y effectuer des réparations de fuites d'aqueduc.

Travaux à contrat

Une des équipes de notre Division, composée de quatre techniciens, supervise les travaux exécutés par des entrepreneurs pour une valeur totale de 4 080 000\$ dont 1 176 000\$ ont été investis en travaux de réparation selon la répartition indiquée au tableau suivant et 2 904 000\$ ont été affectés aux travaux de déneigement réalisés à contrat.

Travaux à contrat

District	Réparation bordures et trottoirs	Réparation de pavage	Réparation de gazon	Total
Sainte-Thérèse-de-Lisieux	146 000 \$	108 000 \$	25 000 \$	279 000 \$
De la Chute-Montmorency	162 000 \$	133 000 \$	31 000 \$	326 000 \$
Robert-Giffard	130 000 \$	112 000 \$	15 000 \$	257 000 \$
Seigneurial	150 000 \$	147 000 \$	17 000 \$	314 000 \$
Total	588 000 \$	500 000 \$	88 000 \$	1 176 000 \$



La concentration et le positionnement de la machinerie en mode de train a augmenté considérablement la productivité et la qualité du nettoyage.

Le déneigement, une préoccupation majeure

En 2010, les précipitations de neige ont atteint 205,3 centimètres alors que la moyenne est évaluée à 305. Au total, 5 083 voyages de camions ont été acheminés vers les trois dépôts du territoire. Comme les quantités de précipitations de neige en 2010 ont été inférieures à celles des années antérieures, une partie des économies budgétaires réalisées a été investie en réparation de pavage et en réfection de trottoirs, bénéficiant conséquemment aux citoyens de l'arrondissement. Précisons également que les faibles précipitations semblent être à l'origine de la diminution de 51 % du nombre de plaintes dans ce domaine.

Afin de mieux renseigner nos résidents de la tenue d'opérations de déneigement, une nouvelle signalisation a été installée à l'automne sur les principales artères aux entrées du territoire. Les panneaux d'Alerte-Déneigement sont munis de clignotants orange indiquant que les travaux de nettoyage ou de déglacage sont en cours au cours des prochaines heures et nécessitent l'interdiction de stationner les voitures sur rues entre 21h et 7h. Ces moyens de communication s'ajoutent aux autres outils mis en place pour renseigner rapidement nos citoyens: les alertes-déneigement envoyés par SMS ou par tweets ainsi que la ligne Info-Déneigement au 418 641-6666.

Précipitations (en cm)

Saison		Janvier	Février	Mars	Avril	Novembre	Décembre	Total
Moyenne								
1965	2010	74,2	54,2	48,8	16,1	33,5	79,1	315,8
1991	2010	72,2	66,6	47,6	13,0	28,2	75,4	303,0
2001	2010	51,7	68,6	54,3	13,6	29,9	84,9	303,0
2006	2010	62,5	72,5	58,4	18,8	24,6	88,6	325,5
	2008	57,7	124,9	152,3	24,2	21,0	113,7	493,8
	2009	91,5	51,8	31,9	2,8	4,8	75,2	258,0
	2010	42,4	27,8	29,8	9,0	30,2	66,1	205,3

Une nouvelle signalisation a été installée sur les principales artères aux entrées du territoire.



Perspectives 2011

De nombreux gestes posés par les gestionnaires de l'administration de l'Arrondissement de Beauport en 2010 connaîtront leur achèvement en 2011.

Des membres du personnel de la Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif ont collaboré au développement du projet de la Banque d'informations, oeuvrant particulièrement à l'élaboration des contenus des fiches de saisies et à leur classification dans le nouveau système. C'est au printemps 2011 que les agentes au service à la clientèle en provenance des Arrondissements débuteront la création des fiches; la mise en marche de cet outil de référence est prévue pour l'automne de la même année.

En plus d'offrir, entre 16h30 et 19h, l'accueil téléphonique pour l'ensemble de la Ville de Québec, la Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif s'est vue confier le mandat de mettre en place en 2011 une équipe dite «volante» d'agentes au service à la clientèle qui assurera les remplacements dans les autres Arrondissements.

Deux projets structurants sur lesquels travaillent les membres de la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire connaîtront des avancées au cours de 2011 : l'aménagement d'une piscine municipale et de bassins aquatiques dans l'école Saint-Jean-Eudes visant à desservir la population

des arrondissements de Beauport et de Charlesbourg ainsi que l'aménagement d'un complexe sportif incluant un aréna deux glaces (disponible à l'automne 2012) et un stade de soccer intérieur (phase 2).

Il en est ainsi de leur participation à l'élaboration de plans directeurs qui devraient être livrés l'an prochain : un premier portant sur les parcs et espaces verts de l'arrondissement de Beauport, un second encadrant certains équipements de plein air, dont le Camping municipal de Beauport; un troisième touchant les locaux sportifs et culturels; un dernier dans le domaine de la gymnastique.

Les membres de la Division de la gestion du territoire effectueront, en 2011, une réflexion sur le développement du boulevard Sainte-Anne en partenariat avec le Service de l'aménagement du territoire ainsi que sur la mise en valeur du littoral du fleuve, en collaboration avec ce dernier et également avec le ministère du Transport du Québec et la Commission de la capitale nationale du Québec. En outre, ils participeront à la mise à niveau du Plan directeur d'aménagement et de développement (P.D.A.D.) ainsi qu'à la finalisation des deux plans de quartier en chantier. Finalement, ils verront à l'intégration des deux préventionnistes et à la mise en œuvre de l'inspection systématique des bâtiments couverts par le Code de prévention en incendie.

Aménagement d'un complexe sportif incluant deux glaces.



En 2011, la Division des travaux publics doublera ses efforts en matière de travaux de réfection de trottoirs et de pavage afin d'effectuer un «rat-trapage» de l'entretien et de la réparation des infrastructures. Plusieurs rues seront touchées en plus des chantiers réalisés par le Service de l'ingénierie.

Aussi, la Division des travaux publics innovera en 2011 en réalisant l'implantation d'un projet pilote du système des **5S** venant de la méthode Toyota. Cette dernière a comme objectif de bonifier l'environnement de certains ateliers en améliorant l'état de propreté des lieux, la qualité de la production, la productivité, le climat de travail ainsi que le travail en équipe en réduisant les risques d'accident et en initiant un changement de culture favorisant la collaboration. Il faut comprendre que chaque «S» a une spécification unique et est une

étape de réalisation. Le premier S (SEIRI) signifie *sélectionner*, consistant à se débarrasser de ce qui est inutile; le second S (SEITON) indique *situer*, référant à l'endroit où ranger les outils et les appareils; le troisième S (SEISO) évoque *scintiller*, soit nettoyer selon un ordre logique et avec méthode; le quatrième S (SEIKETSU) implique *standardiser*, correspondant à prévenir l'apparition de la saleté et du désordre et finalement le cinquième S (SHITSUKE) réfère à *suivis*, c'est-à-dire mesurer les résultats et assurer le maintien. L'implantation de ce projet agira en tant qu'agent mobilisateur auprès du personnel manuel et d'encadrement, permettant ainsi d'offrir un service à la hauteur des attentes des concitoyens.

Finalement, le projet de relocalisation du Bureau d'arrondissement dans l'ancien couvent de Beauport devrait prendre son envol au cours des prochains mois.