



BILAN DES ACTIVITÉS

DE LA VILLE DE LÉVIS 2022



TABLE DES MATIÈRES

Mot du maire	04	Direction générale	11	Direction générale adjointe	42
Mot de la direction générale.....	05	Direction des finances et trésorerie	12	– Services de proximité	
Vision et valeurs	06	Direction de la gestion du capital humain	14	Direction de l'entretien des infrastructures	43
Organigramme.....	08	Service innovation et performance	16	Direction du service de police	48
Budget 2022.....	09	Direction générale adjointe	18	Direction du service de la sécurité incendie	53
Répartition du personnel.....	10	– Développement durable		Direction de la vie communautaire	56
		Direction du développement économique		Direction générale adjointe	63
		et de la promotion.....	19	– Services administratifs	
		Direction de l'environnement	25	Direction des affaires juridiques et	
		Direction du génie	30	secrétariat corporatif	64
		Direction de l'urbanisme et du bureau		Direction de l'approvisionnement	67
		de projets.....	35	Direction des communications	71
		Direction des transports et		Direction des technologies de l'information	76
		de la mobilité durable.....	39	Greffe	79

MOT DU MAIRE



Gilles Lehouillier
Maire de Lévis

Les membres du conseil municipal et moi-même sommes très fiers des réalisations de la Ville au cours de la dernière année. Ce bilan des activités 2022 nous permet de constater l'ampleur du travail accompli, et de contempler à quel point nous sommes capables de beaucoup en collaborant avec de précieux partenaires.

Comme vous remarquerez dans les pages suivantes, toutes les équipes de la Ville ont mis la main à la pâte. Je tiens d'ailleurs à saluer leur engagement. Nos employés sont mobilisés, car ils croient fermement au potentiel de notre ville. Leur dévouement est une véritable source d'inspiration.

Ce travail acharné effectué chaque jour se traduit inévitablement par une amélioration de la qualité de vie des Lévisiennes et des Lévisiens. C'est cette qualité de vie qui fait le succès et la renommée de notre ville. Si Lévis rayonne autant, se hissant au sommet de plusieurs classements provinciaux et nationaux, c'est grâce aux gens motivés et compétents qui composent notre personnel et notre communauté.

En terminant, je souhaite exprimer ma gratitude envers toutes les personnes qui ont contribué à ce bilan positif. Soyons fiers du chemin parcouru et continuons à travailler avec passion pour faire de Lévis un endroit de choix pour vivre et s'épanouir.

MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE



Stéphane Lafaut
Directeur général

L'année 2022 fut haute en couleur et en émotions pour toute l'organisation. Non seulement sortions-nous craintivement de la pandémie de COVID-19, mais un important changement de garde se dessinait aussi dans la haute direction de l'organisation. Malgré tout, grâce à la mobilisation des équipiers de toutes les directions, la qualité de nos services aux citoyens a été préservée et la ville a poursuivi sa croissance unique. Lévis fait beaucoup parler d'elle positivement au Québec et lorsqu'elle est citée, c'est de ses quelque 2 000 employées et employés dont il est question.

Il est généralement plus intuitif de regarder le chemin qu'il reste à faire pour atteindre notre objectif. Le présent bilan 2022 est un moyen de se rappeler, avec fierté, ce que nous avons accompli malgré tous les enjeux rencontrés durant cette année peu banale.

L'année 2023 en est principalement une de consolidation. Suivant la grande croissance de notre ville, notre organisation doit s'assurer qu'elle a tout ce qu'il faut pour maintenir ses services à la population. Ainsi, cette année marque le début d'une démarche importante, soit celle de l'élaboration de notre vision 2040. Cet exercice participatif vise à déterminer nos priorités et nos objectifs pour bâtir le Lévis de demain, prenant en compte les enjeux du milieu et de notre organisation.

Nous sommes convaincus que, forts de cette dynamique, nous continuerons à construire ensemble un avenir encore meilleur pour Lévis et ses résidents.



Dominic Deslauriers
Directeur général adjoint
Développement durable
Directeur général par intérim
de septembre à décembre 2022

VISION

ÊTRE LA **RÉFÉRENCE QUÉBÉCOISE**
EN MATIÈRE DE SERVICES MUNICIPAUX EN TERMES DE
QUALITÉ DE VIE
GRÂCE À UNE **PERFORMANCE**
EXCEPTIONNELLE
FONDÉE SUR UNE SAINTE GESTION DU
CAPITAL HUMAIN
DANS UN ESPRIT DE COOPÉRATION

VALEURS

À la Ville de Lévis, cinq valeurs influencent nos façons d'agir, que ce soit entre collègues, avec notre population, notre clientèle ou nos partenaires.

La valeur du respect est implicite et elle doit se faire sentir dans toutes les actions et s'attacher aux autres valeurs.

L'intégrité

- Respecter notre réglementation en vigueur et notre code d'éthique
- Dénoncer les comportements inappropriés ou qui contreviennent à notre code d'éthique
- Oser mener des conversations et prendre des décisions difficiles avec nos collègues, nos partenaires, notre équipe et nos élus et élus

La passion du service au citoyen

- Livrer des services à valeur ajoutée au bénéfice de nos citoyens
- Se placer au service de la population lévisienne
- Connaître les processus de notre secteur
- Réduire les gaspillages
- Améliorer nos processus en continu (coût, délai, qualité)

L'esprit d'équipe

- Être solidaire des décisions et des orientations organisationnelles et favoriser leur mise en œuvre
- Partager l'information et solliciter activement et régulièrement les idées et la contribution de toutes les personnes pertinentes à l'avancement de nos dossiers et de nos mandats
- Favoriser notre réussite collective plutôt que notre succès individuel
- Parler avec fierté de notre organisation et émettre des commentaires positifs et constructifs à l'égard de nos collègues

L'innovation

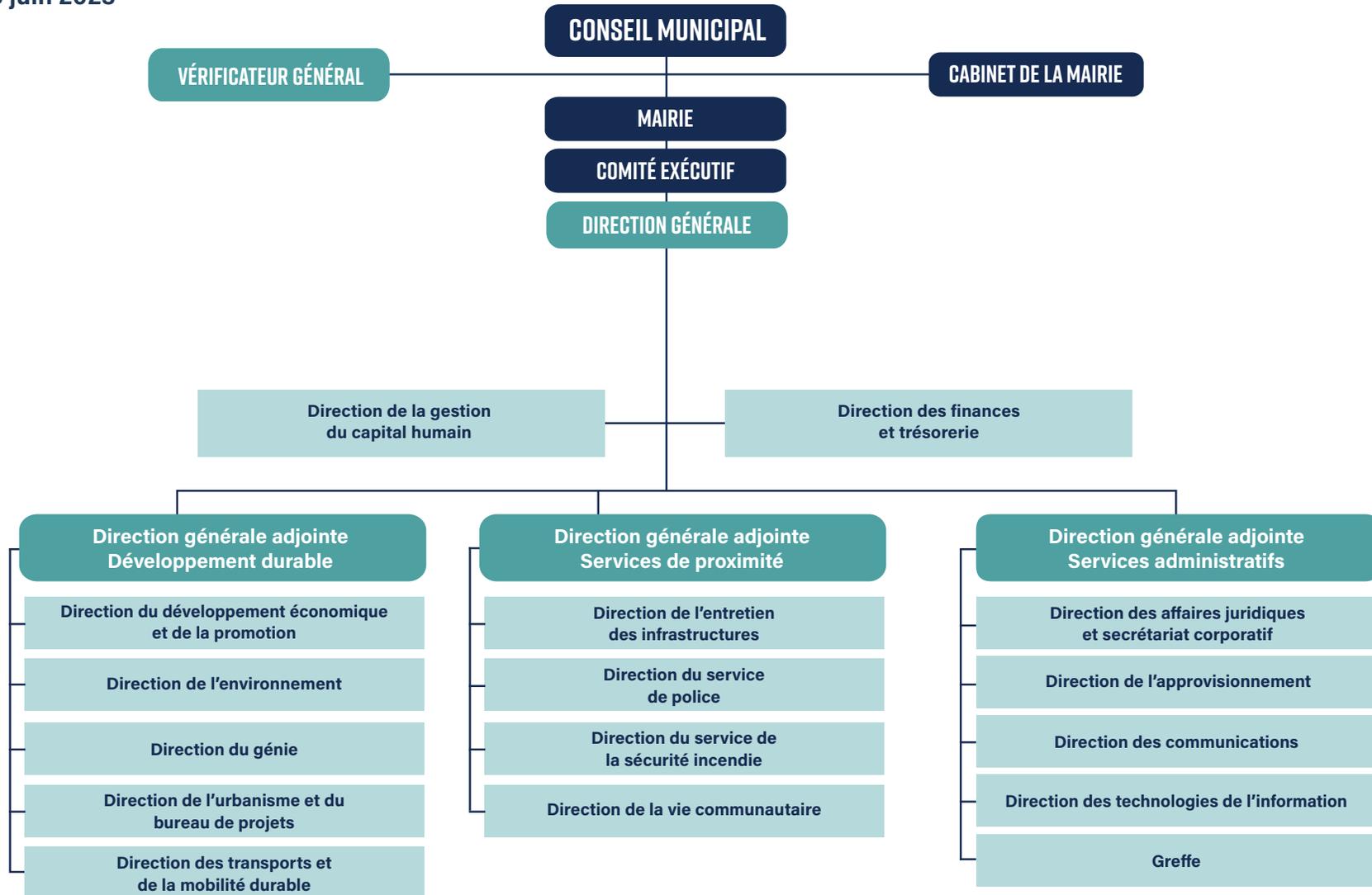
- Faire la promotion des tendances et des meilleures pratiques de notre domaine d'activité
- Remettre en question le statu quo
- Réfléchir en dehors de la boîte

L'excellence

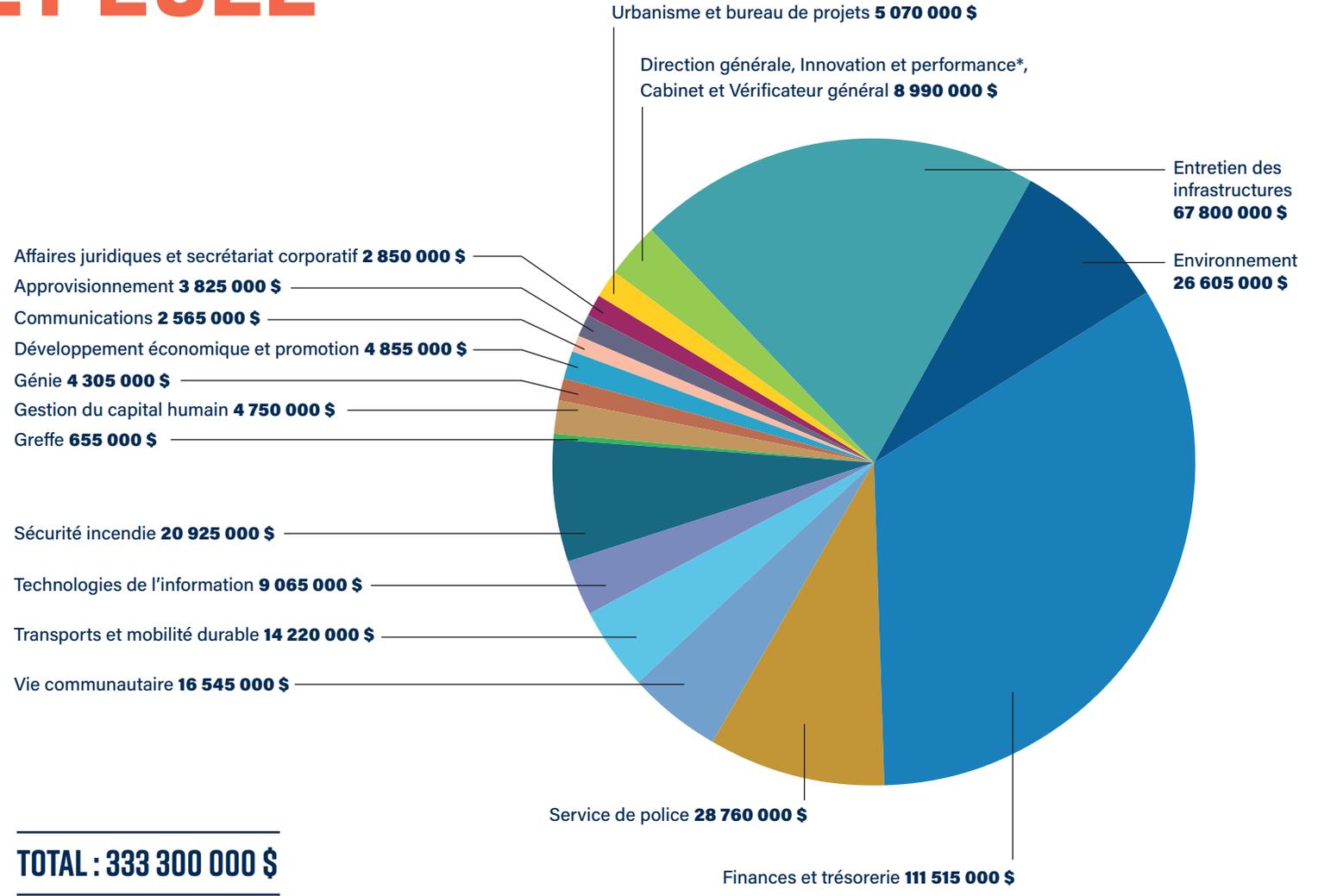
- Bien livrer les services de notre unité du premier coup
- Soutenir notre équipe par l'élimination des bloquants et par le développement de nos compétences
- Mobiliser notre équipe pour amener ses membres à se dépasser
- Affronter les défis avec persévérance et détermination

ORGANIGRAMME

Au 8 juin 2023



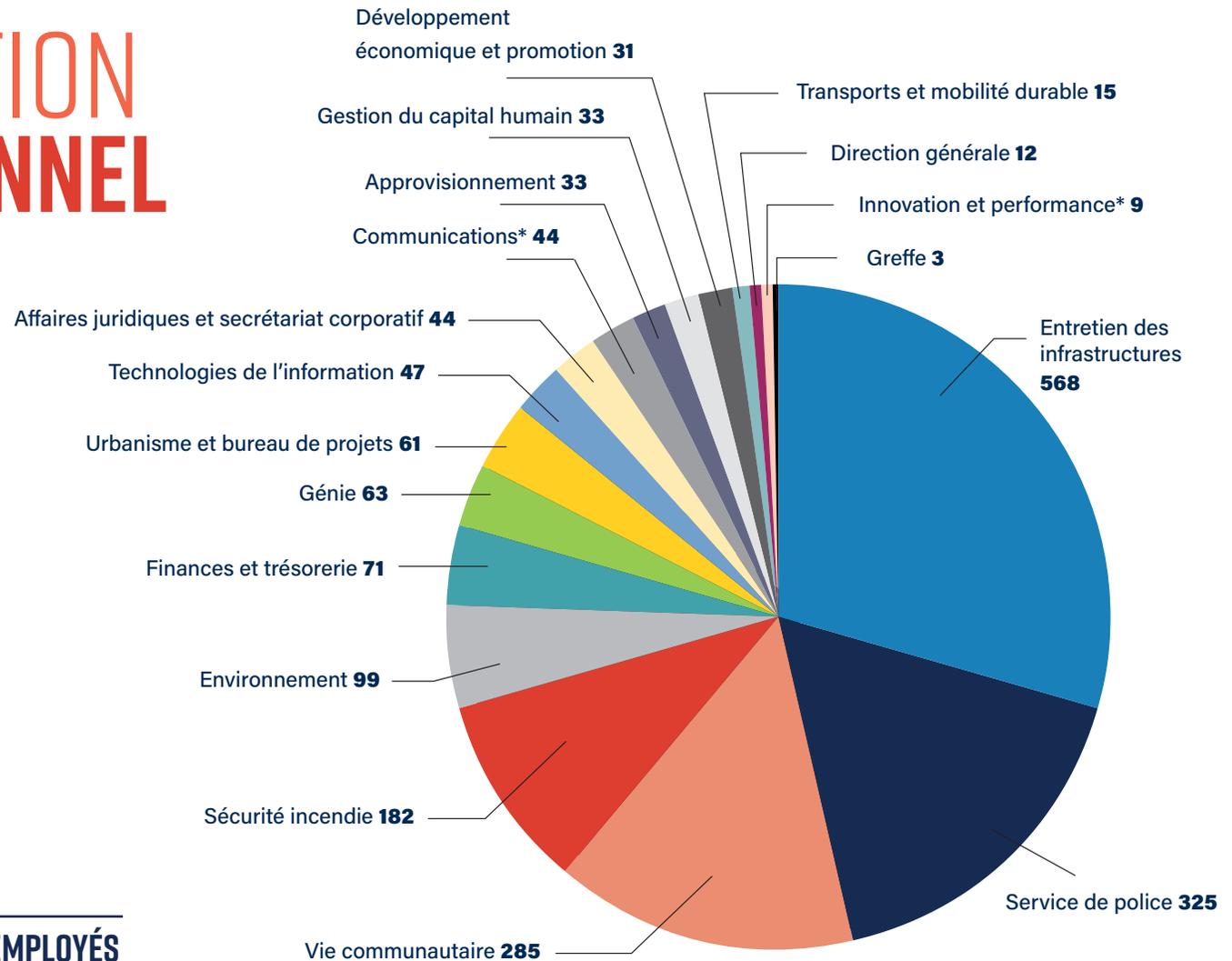
BUDGET 2022



* Au début de 2023, le Bureau de la performance organisationnelle a été transformé. L'équipe innovation et performance est devenue le Service innovation et performance, relevant de la Direction générale. Quant aux équipes du Centre 311 et du programme Expérience client, elles relèvent maintenant de la Direction des communications.

RÉPARTITION DU PERSONNEL

Au 1^{er} avril 2023



TOTAL : 1925 EMPLOYÉES ET EMPLOYÉS
(2 234 EN INCLUANT LES 309 EMPLOYÉS TEMPORAIRES
CAMP DE JOUR PENDANT L'ÉTÉ)

*Au début de 2023, le Bureau de la performance organisationnelle a été transformé. L'équipe innovation et performance est devenue le Service innovation et performance, relevant de la Direction générale. Quant aux équipes du Centre 311 et du programme Expérience client, elles relèvent maintenant de la Direction des communications.

DIRECTION GÉNÉRALE

MANDAT

- Veiller à la réalisation de la vision de la Ville de Lévis
- Élaborer et gérer le budget, le programme d'immobilisations et la planification stratégique, en collaboration avec les instances municipales
- Agir comme principal lien entre le conseil municipal, le comité exécutif, les commissions et les comités ainsi que les directions générales adjointes et toutes les directions de la Ville
- Coordonner les activités des directions et services suivants :
 - Finances et trésorerie
 - Gestion du capital humain
 - Innovation et performance

FINANCES ET TRÉSORERIE

MANDAT

- Planifier et contrôler les activités opérationnelles en matière de ressources financières pour l'ensemble de l'organisation
- Soutenir et conseiller les directions en matière de gestion des ressources financières (stratégies financières, fiscales et budgétaires)

Service de l'évaluation

- Mettre à jour le rôle d'évaluation
- Traiter les demandes de révision

Division des revenus

- Préparer la taxation
- Assurer la perception des taxes et autres revenus

Division de la comptabilité, du financement et du contrôle budgétaire

- Préparer les états financiers
- Préparer et suivre le budget
- Assurer le paiement des fournisseurs

Division de la paie et des avantages sociaux

- Assurer le traitement de la paie et le suivi lié aux avantages sociaux (régimes de retraite, assurance collective, etc.)



DIRECTION DES FINANCES ET TRÉSORERIE
STATISTIQUES 2022

330 250

consultations de taxation
et d'évaluation foncière

56 200 comptes de taxes émis

14 350 paiements émis
à des fournisseurs

4 150 mutations immobilières

2 800 citoyens inscrits au compte
de taxes en ligne

2 500 relevés fiscaux produits
(T4 et Relevé 1)

RÉALISATION 2022

**Soutien, conseil et accompagnement en gestion
des ressources financières dans les grandes
réalisations de la Ville**

PROJETS 2023

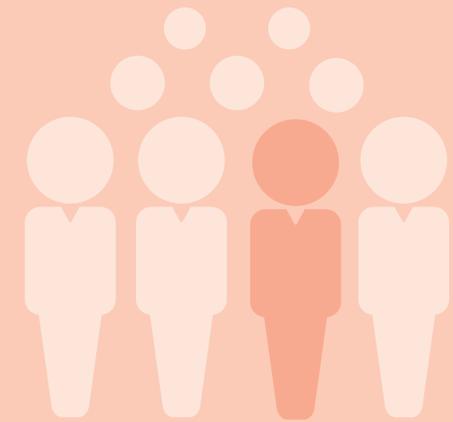
**Positionnement de la direction dans
les projets majeurs**

Notre objectif : positionner l'analyse financière (calculs des impacts et des coûts, recommandations) en amont dans tout projet de développement pour mieux évaluer la capacité de payer et de faire vivre les projets à court, moyen et long terme.

**Norme SP 3280 : obligations liées à la mise
hors service d'immobilisations**

Nous devons comptabiliser les coûts encourus pour la mise hors service de façon permanente des immobilisations, que ce soit par la vente, l'abandon ou la sortie. Cette obligation ne concerne pas la non-utilisation temporaire.

DIRECTION DE LA GESTION DU CAPITAL HUMAIN



MANDAT

- Mettre en œuvre des initiatives visant l'attraction et la fidélisation des ressources humaines de la Ville
- Concevoir une offre en développement pour assurer la relève
- Élaborer et mettre en œuvre un programme de santé, sécurité et mieux-être au travail
- Proposer des solutions qui permettent une gestion saine et équitable du capital humain
- Contribuer de manière significative à ce que la Ville de Lévis dispose d'employés compétents et engagés, dans une perspective d'excellence du service aux citoyens

STATISTIQUES 2022

437

personnes
embauchées

288

concours
ouverts

74

mouvements de
personnel à l'interne

DIRECTION DE LA GESTION DU CAPITAL HUMAIN

RÉALISATIONS 2022

Image de marque employeur : outil de recrutement

Notre ambition était de doter la Ville d'un outil technologique moderne pour amener l'expérience de recrutement à un autre niveau. Ainsi, depuis janvier 2023, les candidats internes et externes bénéficient d'une expérience améliorée lorsqu'ils postulent sur des emplois à la Ville. Un robot conversationnel accompagne le candidat dans son parcours, ce qui rend l'application plus simple et plus rapide. Cet outil fait également le bonheur de notre équipe de recrutement, car il se distingue par sa convivialité d'utilisation et permet de gagner en efficacité.



Atlas

Je vais vous aider à postuler pour cet emploi

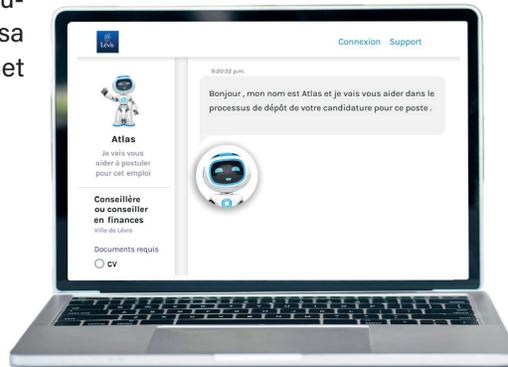


Image de marque employeur : révision du processus de recrutement (kaizen)

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, la Ville doit se démarquer et offrir la meilleure expérience possible aux candidats. Pour relever ce défi, une équipe multidisciplinaire s'est réunie pour optimiser notre processus de recrutement et nos façons de faire. L'expérience a permis de mettre en œuvre plusieurs solutions. Depuis, de nombreux candidats nous disent être agréablement surpris de l'efficacité et de l'approche humaine du processus. Nous avons donc gagné en efficacité, réduit nos délais de traitement, mais aussi su nous démarquer en adoptant une pratique plus fluide, rapide et humaine envers le candidat.

PROJET 2023

Image de marque employeur : déploiement de l'identité visuelle

Définir la marque employeur, c'est décrire en quelques mots quel genre d'employeur est la Ville de Lévis et comment ses atouts se distinguent sur le marché de l'emploi. La marque employeur de la Ville a été définie à partir du vécu des employés afin qu'ils en soient de fiers ambassadeurs. En 2023, les projets suivants sont prévus :

- Mise en valeur de l'essence unique des directions qui composent la Ville
- Dévoilement des valeurs distinctives et de l'identité visuelle
- Déploiement du nouveau site carrière
- Nouvelles campagnes de recrutement
- Optimisation des stratégies de recrutement sur les médias sociaux
- Bonification de l'expérience candidat
- Implantation des mesures d'évaluation et de suivi du taux d'attractivité

SERVICE

INNOVATION ET PERFORMANCE

MANDAT

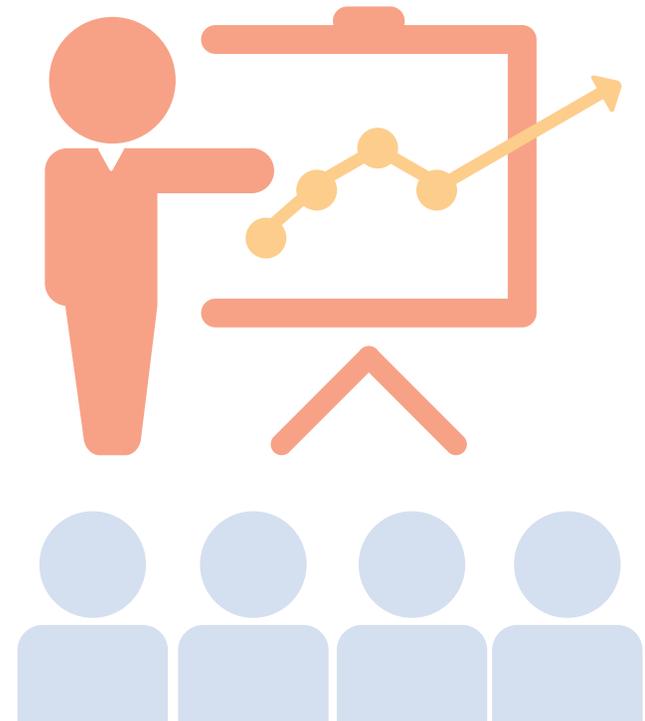
- Augmenter la maturité de l'organisation en innovation et performance
- Augmenter la maturité des processus de l'organisation

Au début de 2023, le Bureau de la performance organisationnelle a été transformé. L'équipe innovation et performance est devenue le Service innovation et performance, relevant de la Direction générale. Quant aux équipes du Centre 311 et du programme Expérience client, elles relèvent maintenant de la Direction des communications.

STATISTIQUES 2022

398 personnes impliquées dans des projets innovation et performance

29 projets d'amélioration de la performance réalisés



SERVICE INNOVATION ET PERFORMANCE

RÉALISATIONS 2022

Accompagnement dans la revue du processus de recrutement

Le mandat réalisé avec la Direction de la gestion du capital humain était de réviser le processus par lequel les candidats potentiels pour les emplois de la Ville doivent passer. L'objectif était de réduire les délais moyens et l'effort fourni pour le traitement.

Accompagnement dans la revue du processus de surveillance des patinoires extérieures

Le mandat réalisé avec la Direction de l'entretien des infrastructures était d'optimiser le processus de surveillance des patinoires pour que tous les sites soient disponibles pendant les heures d'ouverture.



Accompagnement dans l'amélioration des pratiques concernant l'aqueduc et les égouts

Voir la description du projet à la page 45.

PROJETS 2023

Planification stratégique

Notre équipe prend en charge le processus de planification stratégique pour 2024.

Mise en place de tableaux de bord de gestion dans les directions

Nous accompagnons les directions de la Ville dans l'établissement de leurs indicateurs de performance clés.

Amélioration des services aux citoyens

Par un processus structuré, nous accompagnons différentes directions dans l'amélioration des processus pour livrer un service de qualité aux citoyens et partenaires de la Ville.

DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE

DÉVELOPPEMENT DURABLE

MANDAT

- Assurer le développement durable de la Ville de Lévis en favorisant l'expression et la compréhension des différents enjeux et en facilitant la collaboration
- Assurer la protection de l'environnement et la valorisation des paysages urbains naturels et construits dans un contexte de développement économique et social
- Collaborer étroitement avec les membres de l'équipe de direction à la définition des objectifs et priorités concernant les programmes, politiques et services offerts par les directions qui sont sous sa responsabilité
- Participer au développement d'une culture d'amélioration continue
- Coordonner les activités des directions suivantes :
 - Développement économique et promotion
 - Environnement
 - Génie
 - Urbanisme et bureau de projets
 - Transports et mobilité durable



DIRECTION DU

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA PROMOTION

MANDAT

- **Élaborer et mettre en œuvre le plan de développement économique de la Ville en lien avec les intervenants socioéconomiques du milieu, ce qui inclut les services suivants :**
 - Développement industriel et technologique
 - Développement commercial et revitalisation des quartiers traditionnels
 - Promotion du développement résidentiel
 - Soutien à l'entrepreneuriat
 - Prospection et attraction d'investissements
 - Tourisme d'affaires, tourisme d'agrément et information touristique
 - Main-d'œuvre et immigration économique
 - Promotion territoriale
 - Relations internationales
 - Données et statistiques



DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA PROMOTION STATISTIQUES 2022

DÉVELOPPEMENT INDUSTRIEL ET TECHNOLOGIQUE

5 800 000 pi²

de terrains vendus dans les parcs industriels
et espaces technologiques

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

1 650 000 \$

investis pour la relance et l'animation des centres-villes
(1 500 000 \$ du ministère de l'Économie, de l'Innovation
et de l'Énergie et 150 000 \$ de la Ville de Lévis)

2 000 000 \$

investis en amélioration dans
les parcs industriels

250 000 \$ sur 5 ans

versés à l'UQAR pour la Chaire de recherche
en intelligence artificielle à Lévis

3 programmes

pour les entreprises manufacturières :
Productivité, Éveil 4.0 et Admin

250 000 \$

investis dans la campagne promotionnelle
Meilleur ici, meilleur à Lévis

DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA PROMOTION

SOUTIEN À L'ENTREPRENEURIAT

3 456 000 \$

en prêts accordés par le programme Aide d'urgence aux petites et moyennes entreprises

1 005 891 \$ en aide financière accordée par les fonds et programmes spéciaux de la Ville

570 000 \$ en prêts réguliers accordés

59 600 \$ en aide financière à 4 entreprises dans le cadre du programme Soutien au loyer

3 818 requêtes traitées pour accompagner les entreprises

675 demandes traitées par le guichet Action main-d'œuvre

186 référencements à des partenaires

92 emplois créés et maintenus grâce aux prêts réguliers accordés

89 entreprises ayant bénéficié d'un prêt

PROMOTION ET TOURISME

850 000 visiteurs

au parc des Chutes-de-la-Chaudière

2 800 passagers par semaine dans la grande roue du Quai Paquet

63 % d'augmentation du nombre de visiteurs sur le site Web Vivez le courant Lévis

Plus de **50 ententes de commandite** pour des événements grand public

24 événements soutenus par l'entremise du comité de coordination des grands événements de la Ville

RELATIONS INTERNATIONALES

21 délégués

de la Ville de Caen accueillis à Lévis et 9 délégués de la Ville de Lévis en visite à Caen dans le cadre d'une mission internationale sur les thèmes de l'entrepreneuriat, de l'innovation, de la santé et de l'éducation

DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA PROMOTION

RÉALISATIONS 2022

Robonumerique 2022

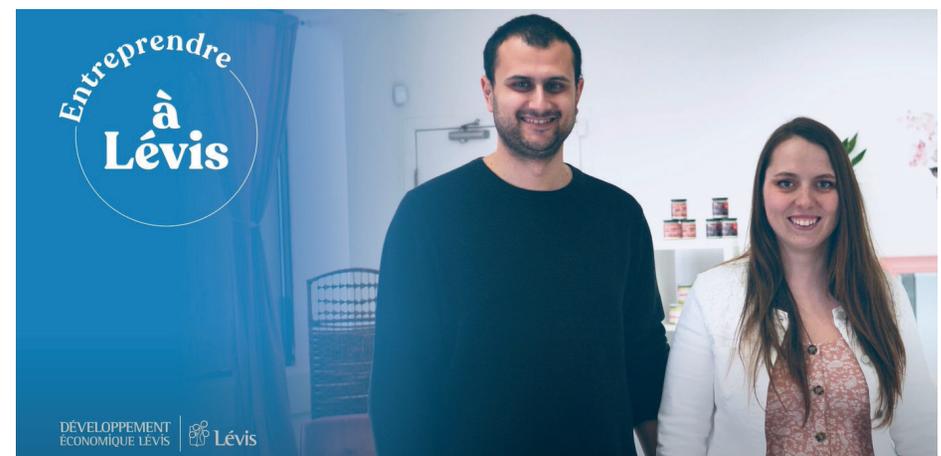
En novembre 2022, au Lévis Centre des congrès, s'est tenu le premier colloque pour démystifier le virage numérique et l'automatisation aux yeux des entreprises du territoire. Organisé par la Direction du développement économique et de la promotion avec le soutien de l'organisme DPME Chaudière-Appalaches et une commandite d'Investissement Québec, l'événement s'est avéré un succès, accueillant 250 personnes. Une tenue annuelle du colloque est souhaitée.

Cet hiver, je parcours Lévis : sentier de patinage réfrigéré sur le Quai Paquet et animations variées

Dans le cadre du programme de relance du centre-ville financé par le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, la Ville a réalisé un projet pilote au Quai Paquet pour favoriser la revitalisation du secteur de la Traverse pendant l'hiver 2022-2023. Détails à la page 61.

Aide financière à la location d'espaces commerciaux pour favoriser l'implantation de nouveaux commerces sur rue

Avec la contribution du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, la Ville a lancé une initiative permettant aux promoteurs de bénéficier d'une subvention maximale de 15 000 \$ en réduction du loyer. Cette aide financière vise les nouveaux baux d'au moins 3 ans. Elle cible les nouveaux commerces sur rue dans les quartiers traditionnels et sur certains axes de circulation dans les pôles structurants Desjardins et Chaudière.





DISTINCTION 2022

MEILLEUR INDICE DE VITALITÉ ÉCONOMIQUE

par l'Institut de la statistique du Québec



Pour une troisième édition consécutive, Lévis obtient l'indice de développement économique le plus élevé **parmi les 10 plus grandes villes au Québec.**

L'indice est calculé à partir de trois indicateurs : revenu total médian des particuliers de 18 ans et plus, taux de travailleurs de 25 à 64 ans et taux d'accroissement annuel moyen de la population.

DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA PROMOTION

PROJETS 2023

Tournée des parcs industriels du territoire

En raison des restrictions sanitaires liées à la pandémie de la COVID-19, la Direction du développement économique et de la promotion a dû limiter ses activités sur le terrain. Elle reprend sa tournée des parcs industriels du territoire en 2023.



Ville de Lévis

Déploiement du Plan d'action main-d'œuvre, volets immigration économique et automatisation

Deux ressources spécialisées complètent l'équipe pour soutenir plus adéquatement les entreprises et les organismes aux prises avec des enjeux de main-d'œuvre.

Opération de verdissement des parcs industriels

Le Comité de développement économique, main-d'œuvre et revitalisation a entériné une planification décennale visant à investir dans la plantation d'arbres et dans d'autres mesures de verdissement des parcs industriels. Le budget de 500 000 \$ par année provient des profits réalisés par la Ville sur la vente de terrains industriels et fait l'objet d'une réserve financière à part entière.



DIRECTION DE DE L'ENVIRONNEMENT

MANDAT

- Coordonner la mise en œuvre de la Politique environnementale
- Assurer la gestion du Fonds vert
- Assurer la gestion animalière sur le territoire

Service du traitement des eaux

- Fournir une eau potable de qualité en quantité suffisante dans les secteurs desservis
- Traiter les eaux usées

Service des matières résiduelles

- Collecter les ordures, les matières recyclables et les matières compostables
- Mettre en œuvre le plan de gestion des matières résiduelles
- Gérer et exploiter l'incinérateur et l'écocentre

Division de la protection et du contrôle environnemental

- Offrir un soutien technique en environnement aux directions et services de la Ville
- Mettre en valeur, intégrer et protéger les milieux naturels d'intérêt
- Gérer les dossiers de sols contaminés, de nuisances, de qualité de l'air et de qualité du milieu
- Coordonner des projets en environnement : réduction des gaz à effet de serre, adaptation aux changements climatiques, identification des boisés d'intérêt



DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT

STATISTIQUES 2022

BACS SUR LE TERRITOIRE

170 000 bacs roulants (bacs bleus, bacs bruns et bacs à déchets)

4 950 contenants à chargement avant

51 000 bacs bleus dont 654 nouveaux bacs bleus distribués

47 900 bacs bruns dont 554 nouveaux bacs bruns distribués

MATIÈRES COLLECTÉES

54 966 tonnes métriques de **déchets** collectés (357 kg par habitant, soit 3,4 % de moins qu'en 2021)

17 164 tonnes métriques de **matières recyclables** collectées (111 kg par habitant, soit 6,2 % de moins qu'en 2021)

16 492 tonnes métriques de **matières compostables** collectées (107 kg par habitant, soit 4,3 % de moins qu'en 2021)

84 614 visiteurs

à l'écocentre, soit 5,4 % de plus qu'en 2021

43 000 appels

en lien avec la gestion des matières résiduelles

19 777 inscriptions à la collecte des encombrants

3 534 participants au programme de distribution de compost

5 matières les plus recherchées dans le guide du tri en ligne :

1. Pneus (969 recherches)
2. Équipement électronique ou informatique (493)
3. Peinture (426)
4. Boîte d'œufs en carton (372)
5. Papier confidentiel (361)



DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT

RÉALISATIONS 2022

Lancement du plan d'action de la Politique environnementale

La Ville a adopté un plan d'action mobilisateur et évolutif en lien avec sa politique environnementale. Les priorités fixées sont celles exprimées par les citoyens lors de différentes consultations. Par ce plan d'action, Lévis désire assumer un leadership mobilisateur et réaliser, en partenariat avec la collectivité, des actions qui contribueront à améliorer la qualité de l'environnement pour les générations actuelles et futures.



Mise en place d'un fonds vert

Le Fonds vert vise à favoriser la mobilisation de la collectivité lévisienne et la réalisation de projets en adéquation avec la Politique environnementale de la Ville et tout ce qui en découle. Il prend la forme d'une réserve financière de 1 000 000 \$ visant à soutenir les projets environnementaux émanant de la population, des organismes et de l'administration municipale. Pour concrétiser ces objectifs, un programme de soutien aux initiatives citoyennes et un programme de soutien aux initiatives des organismes en environnement ont été développés.

Adoption du Plan de gestion des matières résiduelles

Porté par une vision zéro déchet et l'amélioration de la performance globale, le Plan de gestion des matières résiduelles 2016-2020 a été un franc succès. Les résultats les plus probants de cet important exercice de planification ont été la diminution de la quantité de déchets générés sur le territoire, qui est passée de 433 kg par habitant en 2015 à 408 kg en 2019, soit une diminution de 6 %.

En 2020, un nouveau cycle de planification a été amorcé, ce qui a conduit à l'adoption en 2022 d'un nouveau plan 2023-2029. Ce plan a été élaboré en considérant les nouveaux objectifs fixés par les autorités gouvernementales, après une analyse complète des résultats des actions mises en place antérieurement.



DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT DISTINCTION 2022

MENTION 2 ÉTOILES AU PROGRAMME D'EXCELLENCE POUR LA BIODIVERSITÉ

par Réseau environnement

- Cette mention vise les actions prises pour préserver la biodiversité sur le territoire.



DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT

PROJETS 2023

Adoption d'une stratégie d'adaptation aux changements climatiques

Soucieuse de la qualité de vie de ses citoyens, la Ville de Lévis a entrepris plusieurs démarches en lien avec la lutte aux changements climatiques depuis près de 15 ans. En élaborant sa première stratégie d'adaptation aux changements climatiques, Lévis entame la prochaine étape de sa démarche visant à accroître la résilience de sa collectivité. La stratégie se veut une feuille de route adaptée au contexte lévisien, qui permettra à la Ville de prendre des décisions cohérentes pour réaliser une planification municipale adaptée au climat changeant.

La stratégie a été élaborée avec la participation de plusieurs directions de la Ville. Elle présente quatre grandes orientations et 14 objectifs. Son plan de mise en œuvre sera élaboré à l'automne 2023.

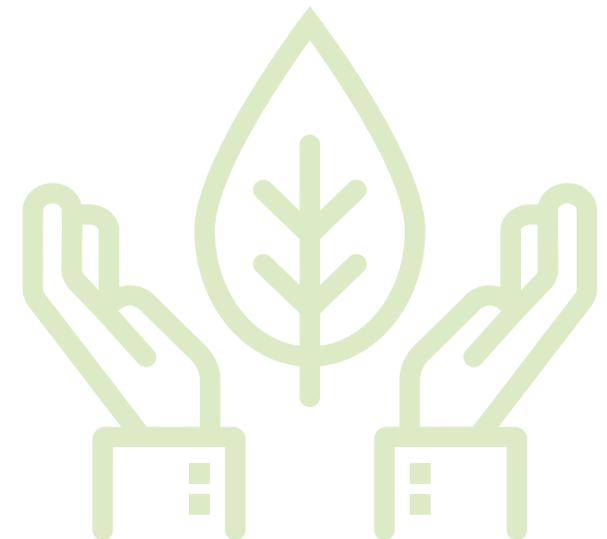
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action pour verdifier la ville

Dans le cadre de sa Politique environnementale, la Ville a pris l'engagement de verdifier la ville, de maintenir une forêt urbaine de qualité et de bonifier la canopée. Pour concrétiser cet engagement, un comité de verdissement regroupant des représentants de plusieurs directions de la Ville a été mis sur pied. Un des mandats de ce comité est d'élaborer un plan d'action pour verdifier la ville. Quelques mesures mises en place en 2023 permettront de doubler dès cette année le nombre d'arbres plantés.

Adoption d'un plan régional des milieux humides et hydriques

Le Plan régional des milieux humides et hydriques se veut un document de planification qui vise à intégrer la conservation des milieux humides et hydriques à la planification territoriale, en amont du développement, en favorisant un aménagement durable et structurant. Les milieux humides et hydriques jouent en effet un rôle essentiel pour le maintien de la biodiversité et la lutte aux changements climatiques.

Le plan de la Ville de Lévis présentera une stratégie de mise en œuvre pour assurer la conservation des milieux humides et hydriques dans une vision de zéro perte nette. Il comprendra un plan d'action couvrant les dix prochaines années ainsi que des mesures de suivi.



DIRECTION DU GÉNIE

MANDAT

- Déployer son expertise professionnelle et technique en matière d'infrastructures, de bâtiments, d'aménagements, d'ouvrages d'art (ouvrage d'art : pont, mur de soutènement, aqueduc ou autre construction nécessaire à l'établissement d'une voie de circulation ou d'une adduction d'eau)
- Réaliser des analyses et des études techniques et préparer divers plans directeurs et d'intervention
- Participer activement à la planification et à la conception de projets
- Effectuer la gestion de projets de réhabilitation, de remplacement et de développement d'infrastructures ainsi que la gestion de projets de bâtiments, d'aménagements et d'ouvrages d'art



Service de gestion des actifs et de la planification

- Planifier et effectuer des études d'avant-projet, estimer les coûts et obtenir de l'aide financière pour les projets devant constituer le programme quinquennal d'immobilisations (PQI) de la Ville
- Préparer un portrait d'état et de fonctionnalité de l'ensemble des infrastructures municipales
- Recommander les projets de renouvellement selon les coûts prévisionnels du cycle de vie de chacune des catégories d'actifs selon un plan financier à long terme

Service de réalisation de projets d'infrastructure

- Gérer les projets en infrastructure
- Planifier les activités nécessaires pour réaliser des projets d'infrastructure selon les objectifs fixés au PQI, à partir d'un avant-projet préparé par l'équipe de planification

Service aux citoyens et aux entreprises

- Déployer son expertise pour fournir les services d'ingénierie aux citoyens et aux entreprises de manière diligente et professionnelle

Service projets de bâtiments et aménagement

- Effectuer la gestion de projets de bâtiments, d'aménagements, d'installations récréatives et de divers autres ouvrages d'ingénierie
- Planifier les activités nécessaires pour réaliser des projets selon les besoins de la Ville et les objectifs fixés au PQI

DIRECTION DU GÉNIE

STATISTIQUES 2022

193 585 000 \$

d'investissements au PQI gérés en 2023

143 projets gérés en 2023

75 tronçons

de chaussée refaits en 2022

34 km de chaussée

refaits en 2022



DIRECTION DU GÉNIE

RÉALISATIONS 2022

Développement et déploiement d'un cadre de gestion de projets

Ce projet consiste à développer un processus standardisé inspiré des meilleures pratiques de gestion de projets pour assurer le suivi et la performance des projets attribués aux professionnels de la Direction du génie. La démarche s'appuie notamment sur les éléments suivants :

- Cartographie exhaustive du processus
- Étapes de validation et jalons d'orientation dans une perspective de saine gouvernance
- Approche de gestion standardisée
- Introduction d'indicateurs de performance
- Rapports de suivi mensuel

Ce projet rassembleur est en cours depuis janvier 2023.

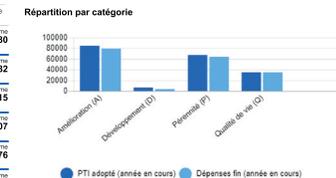
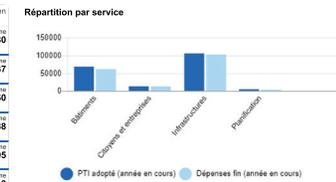


Ville de Lévis

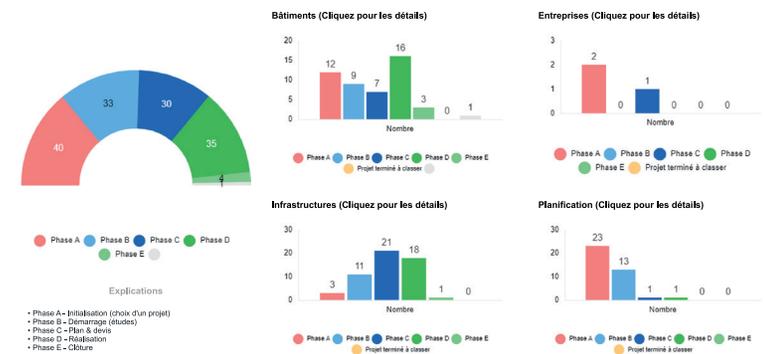
VUE D'ENSEMBLE DES PROJETS (k\$)

Service	Nombre	Coût total du projet prévu à LA	PTI adopté (année en cours)	Dépenses fin (année en cours)
Total	143	515 415	193 585	182 980
Service Bâtiments	48	203 176	68 214	62 037
Service Citoyens et entreprises	3	18 610	14 260	14 260
Service Infrastructures	54	247 159	106 341	102 088
Service Planification	38	46 470	4 770	4 595
Service Vide	0	0	0	0

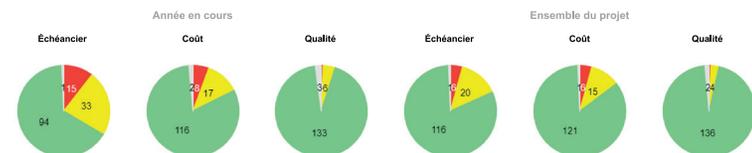
Catégorie	Nombre	Coût total du projet prévu à LA	PTI adopté (année en cours)	Dépenses fin (année en cours)
Total	143	515 415	193 585	182 980
Catégorie Amélioration (A)	35	197 223	84 585	79 682
Catégorie Développement (D)	11	41 986	6 915	3 815
Catégorie Pérennité (P)	75	162 612	67 009	64 307
Catégorie Qualité de vie (Q)	22	113 594	35 076	35 176
Catégorie Vide	0	0	0	0



NOMBRE DE PROJETS PAR PHASE



ÉCHÉANCIER - COÛT - QUALITÉ



Début de la construction du nouveau Poste de police et maison de justice de proximité

Voir la description du projet à la page 49.

DIRECTION DU GÉNIE

RÉALISATIONS 2022

Remplacement du réservoir d'eau potable du secteur Saint-Étienne

Un nouveau réservoir d'eau potable a été construit pour desservir le secteur Saint-Étienne. Le réservoir existant présentait des signes de dégradation et une expertise réalisée par une firme externe a confirmé la nécessité de le remplacer. Un réservoir dans ce secteur est un élément essentiel pour la distribution de l'eau et la protection incendie. Les travaux ont débuté en juin 2021 et ont été complétés en décembre 2022.



DIRECTION DU GÉNIE

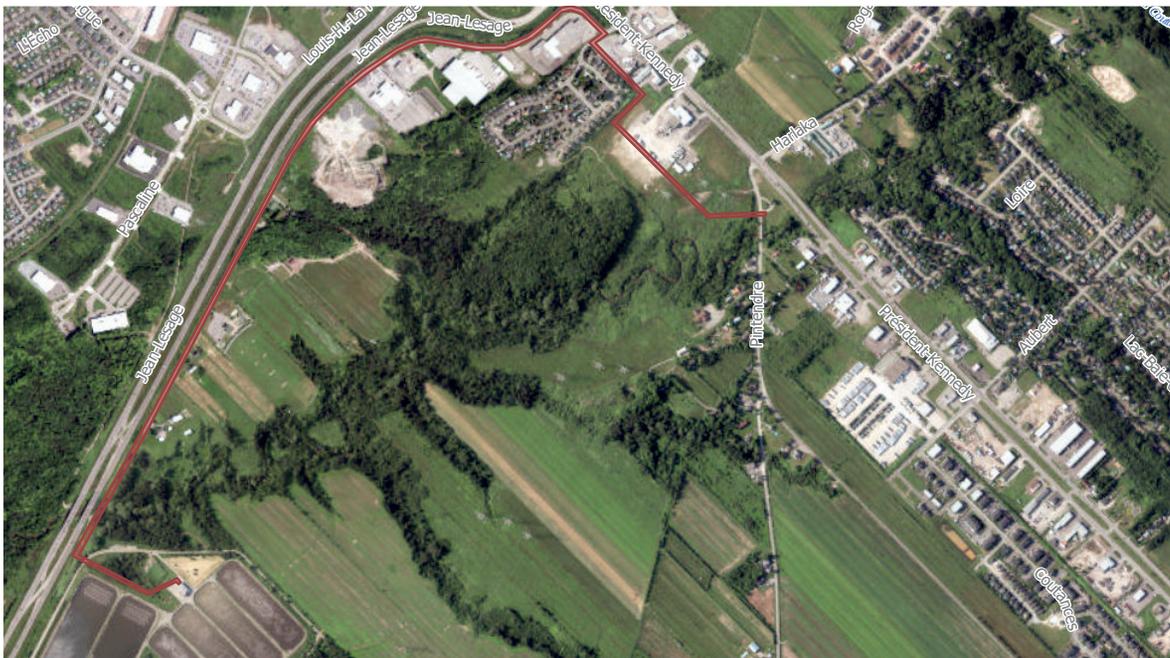
PROJETS 2023

Augmentation de la capacité du poste de pompage principal du secteur Pintendre

La capacité hydraulique du poste de pompage principal du secteur Pintendre doit être augmentée pour autoriser des projets de développement dans ce secteur. La conduite de refoulement doit aussi être remplacée et dirigée aux étangs d'épuration des eaux usées Desjardins, sur 3,3 km. Un plan de gestion des débordements pour ce poste de pompage est aussi prévu. La Ville renforcera également l'interconnexion d'aqueduc entre les secteurs Lévis et Saint-Romuald par une canalisation parallèle sur 2,1 km.

Début des travaux d'agrandissement du Centre culturel

Voir la description du projet à la page 62.



DIRECTION DE L'URBANISME ET DU BUREAU DE PROJETS

MANDAT

- Élaborer et planifier l'aménagement et le développement du territoire, tout en s'assurant du respect des lois et règlements
- Assurer l'intégration et l'harmonisation des activités urbaines sur le territoire ainsi que l'utilisation efficace des ressources dans le respect de l'environnement et d'un développement harmonieux et durable

Service de l'aménagement du territoire

- Élaborer des documents de planification en matière d'aménagement du territoire et d'urbanisme : schéma d'aménagement et de développement, plan d'urbanisme
- Veiller à la performance réglementaire en matière d'urbanisme

Service des comités d'urbanisme et du milieu bâti

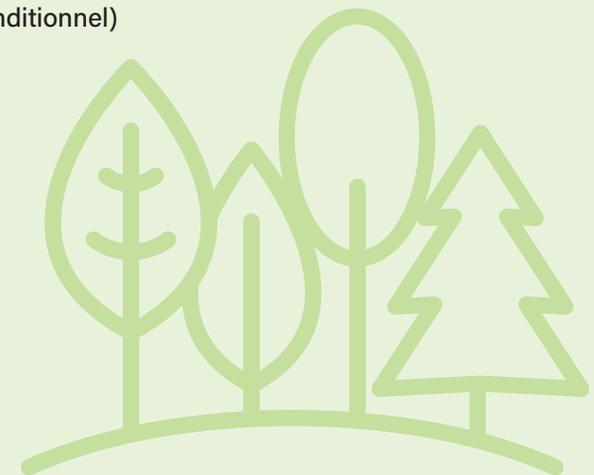
- Coordonner les trois conseils d'arrondissement, les comités consultatifs d'urbanisme, le comité de démolition et le comité de toponymie
- Administrer certains programmes liés au milieu bâti
- Développer des logements sociaux et abordables
- Traiter les demandes assujetties aux règlements discrétionnaires (dérogation mineure, PIIA, PIIA-P, usage conditionnel)

Service des permis et inspections

- Traiter les demandes de permis et de certificats
- Assurer le respect de la réglementation d'urbanisme sur le territoire

Bureau de projets

- Offrir une porte d'entrée unique pour le dépôt et la conclusion des projets de développement et de construction résidentiel, commercial et industriel
- Coordonner toutes les ressources contribuant à la planification et à la réalisation des projets d'envergure
- Proposer des critères de priorisation des projets aux membres du conseil municipal



DIRECTION DE L'URBANISME ET DU BUREAU DE PROJETS

STATISTIQUES 2022

148 452 \$

perçus en constats d'infraction

4 901 permis émis pour
une valeur totale de
924 861 632 \$

Permis émis

4 341 résidentiel

176 commercial

157 enseignes

148 industriel et agricole

70 institutionnel

9 autres

3 352 demandes de permis
faites en ligne

3 012 nouvelles unités
de logement

1 229 requêtes reçues

686 demandes assujetties aux
règlements discrétionnaires

310 demandes de permis
au bureau de projets

36 séances des trois conseils
d'arrondissement

16 assemblées publiques
(de mai à décembre 2022)

10 consultations publiques écrites

DIRECTION DE L'URBANISME ET DU BUREAU DE PROJETS

RÉALISATIONS 2022

Programme Rénovation Québec - Ville de Lévis pour la revitalisation de la rue Saint-Joseph



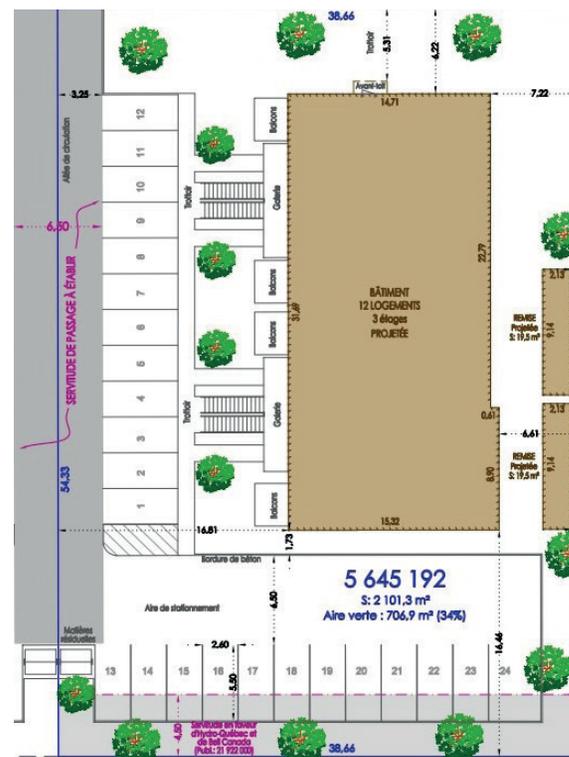
À ce jour, 47 demandes de subvention ont été présentées pour rénover des bâtiments résidentiels ou mixtes situés sur la rue Saint-Joseph, entre les rues Fraser et Caron. De ce nombre, 25 chantiers sont terminés et 22 sont en cours.

Autorisation de résidences en zone agricole en lien avec un projet d'agriculture en émergence

En vertu de la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles et du Règlement sur les usages conditionnels (volet agricole), les citoyens peuvent maintenant construire des résidences en zone agricole, à certaines conditions, sur des lots assez grands pour ne pas déstructurer la zone agricole. Débutée en 2019, la démarche menant à cette nouvelle réglementation a nécessité la collaboration de plusieurs partenaires du milieu agricole. La Ville espère ainsi permettre l'émergence de nouvelles productions agricoles et dynamiser certains secteurs de sa zone agricole.

Plantation d'arbres

La Ville de Lévis a vérifié le nombre d'arbres prescrits en vertu de la réglementation lors de l'octroi de permis dans les secteurs Saint-Nicolas, Pintendre et Saint-Romuald. Cette vérification de conformité a permis de constater que 49 % des plantations prévues étaient manquantes, soit 1 121 sur 2 481 arbres prévus. Répondant aux engagements de la Politique environnementale, cet ajustement permettra de rendre nos quartiers urbains plus attrayants.



DIRECTION DE L'URBANISME ET DU BUREAU DE PROJETS

PROJETS 2023

Révision des noms de parcs

Avec la collaboration de la Commission de toponymie du Québec, le comité de toponymie révisé les 268 noms de parcs du territoire pour constituer une liste officielle. Cette révision permet de corriger des noms pour assurer leur conformité. La Ville ne disposait auparavant d'aucune liste officielle des noms de parcs. Ainsi, une base de référence est créée, au même titre que celle des noms de rues.

Adoption d'un nouveau règlement sur la démolition d'immeubles

De récentes modifications législatives ont mené la Ville à adopter un nouveau règlement sur la démolition d'immeubles. En plus d'assurer sa conformité à la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme et à la Loi sur le patrimoine culturel, le règlement sera plus efficace et flexible, notamment en regard à l'étude du projet de construction ou de remplacement. Ce projet est mené avec la Direction des affaires juridiques et secrétariat corporatif.

Demandes de permis de lotissement en ligne

La plateforme de demande de permis en ligne sera améliorée. Il sera dorénavant possible d'y déposer les demandes de permis de lotissement. Avec cette évolution, l'ensemble des permis seront admissibles en ligne.



DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

MANDAT

- Assurer la mobilité durable des personnes et des marchandises sur le territoire par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires qui contribuent au développement de la ville
- Gérer les projets majeurs d'infrastructures routières et les entraves
- Intervenir en matière de sécurité routière

Créée en 2021, cette direction a ajouté 7 nouvelles ressources en 2022 pour doubler son effectif.

STATISTIQUES 2022

880

demandes citoyennes analysées et

210 recommandations

faites au Comité de sécurité publique et circulation

332 traverses piétonnes hors intersection

323 kilomètres de pistes cyclables

95 entraves gérées

66 modifications au règlement sur la circulation

13 corridors scolaires réalisés

DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

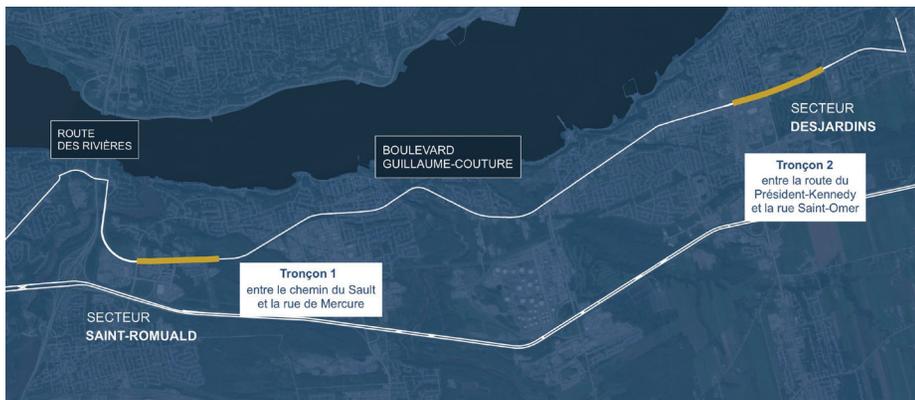
RÉALISATIONS 2022

Projet de transport collectif et actif sur le boulevard Guillaume-Couture

Le projet consiste à élargir le boulevard Guillaume-Couture pour ajouter des voies réservées au transport collectif et une piste utilitaire multifonctionnelle dans les deux secteurs les plus achalandés, soit :

- Secteur Saint-Romuald, entre le chemin du Sault et la rue de Mercure
- Secteur Lévis, entre la route du Président-Kennedy et la rue Saint-Omer

En 2022, des subventions de 49,7 M\$ du gouvernement provincial et de 25,5 M\$ du gouvernement fédéral ont été confirmées. Les acquisitions de la plupart des bandes de terrains requises pour le projet ont été réalisées. La majorité des plans et devis ont aussi été finalisés.



Harmonisation des règlements sur la circulation et autres sujets connexes

Avant la fusion de 2001, les 10 ex-villes avaient leurs propres règlements sur la circulation, la vitesse, le stationnement et la circulation des camions et véhicules lourds. Ces règlements sont demeurés en vigueur selon chaque secteur de la ville depuis la fusion. Au total, 25 règlements sur ces sujets doivent donc être appliqués, sans compter leurs nombreux amendements. L'harmonisation vise à simplifier et à uniformiser la réglementation sur le territoire. Elle est réalisée en collaboration avec le Service de police et la Direction des affaires juridiques et secrétariat corporatif.

Interventions réalisées pour sécuriser les usagers de la route

Deux projets priorités en 2022 concernent la sécurisation des piétons :

- Sécurisation des écoliers
 - 13 écoles primaires ont maintenant leurs corridors scolaires
 - Des corridors scolaires pour 17 nouvelles écoles sont prévus pour la rentrée 2023
 - Début de la mise aux normes des zones scolaires (marquage, signalisation et vitesse)
- Traverses piétonnes
 - Début de la mise aux normes des 332 traverses hors intersection
 - Début de la sécurisation des traverses piétonnes dans les bretelles de virage à droite



DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

PROJETS 2023

Projet de transport collectif et actif sur le boulevard Guillaume-Couture

L'an 2023 marque le début des chantiers de construction pour les tronçons entre la route du Président-Kennedy et le boulevard Alphonse-Desjardins (phase 1, secteur Lévis) et entre le chemin du Sault et la rue de Mercure (secteur Saint-Romuald). En parallèle, les plans et devis seront préparés et des acquisitions seront réalisées pour le tronçon entre le boulevard Alphonse-Desjardins et la rue Saint-Omer (phase 2, secteur Lévis).

Amélioration de la gestion des entraves

La Direction des transports et de la mobilité durable a participé à un atelier de type kaizen pour restructurer la gestion des entraves. Les solutions à mettre en place sont :

- La révision du processus de travail
- La création d'une vue cartographique des entraves en cours et futures
- La création d'une page Web avec l'information concernant les entraves
- La création d'un formulaire de demande en ligne
- La révision des montants des constats d'infraction



Vers une stratégie lévisienne de sécurité routière : une nouvelle étape pour la qualité de vie de nos citoyens

Le développement d'une stratégie lévisienne de sécurité routière vise à favoriser une mobilité harmonieuse et sécuritaire des piétons, cyclistes et automobilistes. La stratégie touchera :

- Le partage de la route entre les usagers
- La gestion de la vitesse
- L'accessibilité universelle et sociale
- La fluidité des réseaux
- Les campagnes de prévention et de sensibilisation

Deux participations citoyennes sont envisagées :

- Un sondage auprès de 1 000 Lévisiens
- Six ateliers participatifs

Le dévoilement de la stratégie est prévu au printemps 2024. Pour mener à des applications concrètes sur le terrain, un plan d'action en matière de sécurité routière sera également élaboré pour les années 2024 à 2027.



DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE

SERVICES DE PROXIMITÉ

MANDAT

- Collaborer étroitement avec les membres de l'équipe de direction à la définition des objectifs et priorités concernant les programmes, politiques et services offerts par les directions qui sont sous sa responsabilité
- Participer au développement d'une culture d'amélioration continue
- Coordonner les activités des directions suivantes :
 - Direction de l'entretien des infrastructures
 - Direction du service de police
 - Direction du service de la sécurité incendie
 - Direction de la vie communautaire
- Coordonner l'ensemble du volet sécurité civile dont le rôle premier consiste à offrir les services assurant la sécurité de la population



DIRECTION DE L'ENTRETIEN DES INFRASTRUCTURES

MANDAT

Assurer l'entretien quotidien et préventif des infrastructures et des équipements municipaux

Service de la planification et du soutien technique

Division de la planification et logistique : Gérer et organiser les différents flux de travail pour les services de la Direction de l'entretien des infrastructures, en fonction des priorités établies

Division du soutien technique : Réaliser la gestion contractuelle avec efficacité en collaboration avec nos clients internes et externes

Service des travaux publics – opérations

Division Voirie et déneigement : Entretien des chaussées, trottoirs et pistes cyclables, effectuer le déneigement des rues, trottoirs et stationnements et agir comme responsable de la signalisation et du marquage routier

Division Aqueduc et égouts : Entretien des réseaux d'égouts sanitaires et pluviaux, le réseau d'aqueduc, les bornes d'incendie et réparer les fuites d'eau

Division Atelier mécanique : Entretien des véhicules pour la Direction de l'entretien des infrastructures, la Direction du service de la sécurité incendie et la Direction du service de police

Service des bâtiments et aménagements – opérations

Division Biens immobiliers : Entretien des biens immobiliers de la Ville de Lévis, les réseaux d'éclairage et les feux de circulation

Division Parcs : Entretien du mobilier des parcs, les terrains et équipements sportifs et récréatifs

Division Espaces verts : Entretien des espaces verts, l'horticulture et agir comme responsable de la foresterie urbaine



STATISTIQUES 2022

1 561 734 litres de diesel

utilisés par les véhicules de la Ville

823 397 litres d'essence

utilisés par les véhicules de la Ville

106 980 litres de carburant coloré

utilisés par les véhicules de la Ville

78 000 m² d'entretien horticole

17 920 nids-de-poule réparés

5 500 requêtes traitées par
le Service des travaux publics

4 000 requêtes traitées par le Service
des bâtiments et aménagements

1 338 km d'égouts

1 313 arbres plantés

850 km d'aqueduc

497 véhicules appartenant à la Ville

345 bâtiments municipaux
à entretenir

141 bris d'aqueduc réparés

Déneigement

21 622 tonnes de sel déglacant utilisées

1 352 km de rues à déneiger

344 km de trottoirs à déneiger

280,9 cm de neige tombée en 2021-2022

31 opérations déneigement

Entretien des parcs

2 787 éléments de mobilier urbain

954 jeux et carrés de sable

816 bacs à déchets et recyclage

305 aires de jeux

282 parcs de quartier

78 patinoires

59 terrains de basketball

32 sentiers piétonniers

18 terrains de pétanque

14 terrains de volleyball

8 terrains de shuffleboard

3 terrains de fer

DIRECTION DE L'ENTRETIEN DES INFRASTRUCTURES

RÉALISATIONS 2022

Politique relative au déneigement et aux bonnes pratiques hivernales

Cette politique permet d'informer la population sur les objectifs relatifs aux interventions sur les voies publiques en période hivernale. Des cibles liées à la condition des chaussées y sont définies en fonction de l'intensité des événements hivernaux et du niveau de service prévu par type de voie de circulation. La population saura ainsi à quelle condition du réseau elle peut s'attendre à tout moment pendant l'hiver. Elle informe également les citoyennes et les citoyens sur les bonnes pratiques à adopter en période hivernale à l'égard de leur propriété.



Amélioration des pratiques de la division Aqueduc et égouts

Avec la collaboration du Service innovation et performance et des membres de l'équipe, la division Aqueduc et égouts a mis en place plus de 60 actions permettant d'améliorer considérablement le déroulement des opérations.

Les ateliers de travail ont généré des résultats concrets :

- Élimination des gaspillages
- Bonification de l'utilisation des outils actuels
- Facilitation de la collaboration avec les partenaires

Suivi des opérations de déneigement par télémétrie et dispositifs de consignation électronique

Le projet consistait à développer un système permettant notamment de :

- Suivre en temps réel l'évolution des opérations de déneigement
- Obtenir des données de gestion pertinentes
- Visualiser les parcours à déneiger et le trajet optimal pour le faire
- Assurer la sécurité des signaleurs pendant les opérations de déneigement
- Uniformiser et documenter la gestion des opérations sur le territoire

DIRECTION DE L'ENTRETIEN DES INFRASTRUCTURES

DISTINCTION 2022

PRIX ÉTOILE EN TRAVAUX PUBLICS, CATÉGORIE PRÉVENTION DES DOMMAGES AUX INFRASTRUCTURES SOUTERRAINES

Par l'Association des travaux publics du Québec.



DIRECTION DE L'ENTRETIEN DES INFRASTRUCTURES

PROJETS 2023

Ajustement structurel et opérationnel de la direction

L'équipe des équipements récréatifs sera intégrée opérationnellement et repositionnée dans les équipes des Parcs et des Biens immobiliers. Les services seront décloisonnés pour une polyvalence accrue des ressources. Des mesures seront mises en place pour améliorer la rétention et l'attractivité de la main-d'œuvre.

Optimisation du processus de surveillance des patinoires (atelier kaizen)

D'année en année, l'offre de service des activités hivernales dans les parcs ne cesse de croître, ce qui accentue le sentiment de manque de capacité à répondre à la demande de surveillance des sites. L'objectif est de rendre 100 % des sites disponibles à la population pendant les heures d'ouverture au 1er mars 2023.



Optimisation du processus d'entretien des patinoires (atelier kaizen)

L'offre de service des activités hivernales dans les parcs ne cesse d'augmenter. De plus, dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, les emplois d'entretien des sites en période hivernale sont peu attractifs. Les utilisateurs sont aussi de plus en plus exigeants sur la qualité du travail fait dans les sites. L'objectif est de réduire de 30 % le nombre d'insatisfactions citoyennes concernant la qualité des sites au 8 mars 2024.



DIRECTION DU SERVICE DE POLICE

MANDAT

- Maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique
- Prévenir et réprimer le crime et les infractions aux règlements municipaux et en rechercher les auteurs
- Assurer la sécurité des personnes et des biens en coopérant avec la communauté, en sauvegardant les droits et les libertés et en respectant les victimes et leurs besoins
- Assurer une présence policière permanente sur l'ensemble du territoire
- Répondre aux besoins de la population selon le mandat donné par le Conseil municipal et les pouvoirs conférés par la loi

STATISTIQUES 2022

101 702 appels traités par la Centrale 9-1-1

67 799 appels traités par les services administratifs

23 648 déplacements policiers

8 888 constats d'infraction émis en lien avec la circulation

8 029 constats d'infraction émis en lien avec la vitesse

3 254 vérifications d'antécédents judiciaires

1 452 crimes contre la propriété

946 crimes contre la personne

327 autres infractions au Code criminel

90 formations différentes suivies par les policiers

311 collisions avec blessés légers

6 collisions avec blessés graves

2 collisions mortelles

DIRECTION DU SERVICE DE POLICE

RÉALISATIONS 2022

Début de la construction du nouveau Poste de police et maison de justice de proximité

Ayant au cœur de sa mission l'excellence du service offert à la population, la Ville de Lévis centralise les activités du Service de police, de la Cour municipale et des Affaires juridiques et secrétariat corporatif en un même bâtiment. Sur un terrain central, à proximité d'axes de circulation majeurs et du transport en commun, le nouveau bâtiment regroupera plus de 230 employés. Les citoyennes et citoyens auront accès à un service de justice de proximité bonifié grâce à de meilleures installations qui permettront aux différentes équipes de travail de se développer, d'accroître leur efficacité, leur coordination et d'offrir le meilleur soutien à la population. Débutée en décembre 2021, la construction se terminera à la fin 2024.



DIRECTION DU SERVICE DE POLICE

RÉALISATIONS 2022

Poursuite de l'informatisation des opérations policières

Ce projet consiste à acquérir et à installer une solution informatisée de gestion des opérations policières afin d'informatiser le continuum opérationnel.

Habillage des nouveaux véhicules de patrouille

En 2020, le Service de police a remplacé ses véhicules de patrouille par le Ford Police Interceptor Utility hybride, dans un souci de sécurité pour ses policiers et par conscience sociale.

Le nouveau visuel des véhicules devait incarner la continuité dans le grand virage de modernisation de l'organisation afin que les citoyens et le personnel s'y identifient. Il était aussi important que le nouveau visuel soit créé par et pour les policiers afin que le sentiment d'appartenance soit fort. La direction a donc lancé un appel de projets pour l'habillage des véhicules parmi les membres de son organisation. Le projet de l'agent Alexandre Tremblay a été retenu.



DIRECTION DU SERVICE DE POLICE

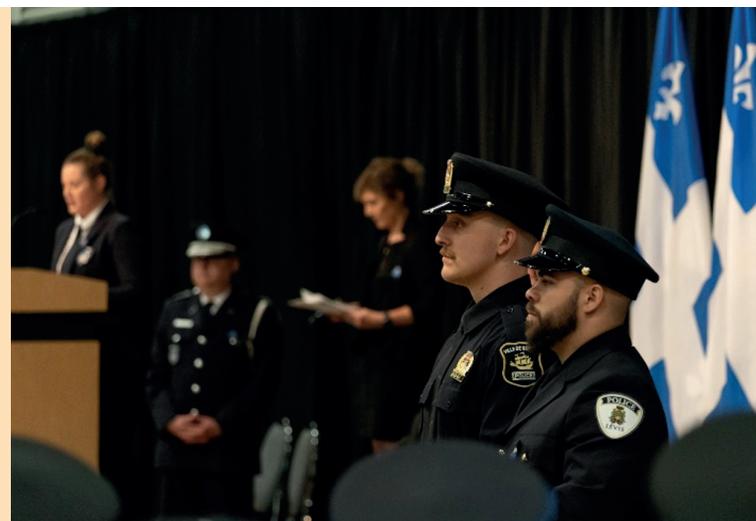
DISTINCTIONS 2022



DEUX POLICIERS RÉCIPENDAIRES LORS DE LA CÉRÉMONIE DE RECONNAISSANCE POLICIÈRE

par le ministère de la Sécurité publique

Le 16 mai 2022, les agents Jimmy Hudon et Raphaël Fawns-Faucher ont reçu la Médaille pour action méritoire pour avoir sauvé la vie d'un citoyen lors d'un incendie à Lévis.



1^{RE} PLACE AU CANADA'S BEST DRESSED POLICE VEHICLE AWARD

par Blue Line Magazine

Très fier de la nouvelle signature visuelle de ses véhicules, le Service de police a soumis sa candidature à ce concours annuel, et a reçu les plus grands honneurs.

DIRECTION DU SERVICE DE POLICE

PROJETS 2023

Déploiement de l'informatisation des opérations policières

Les formations et le déploiement de la solution NicheRMS se dérouleront ce printemps. L'ensemble des opérations policières devront se faire sous forme numérique, délaissant graduellement les processus en papier.

Poursuite de la construction du nouveau Poste de police et maison de justice de proximité

Voir la description du projet à la page 49.

Bureau de la transformation

Le bureau de la transformation planifie, organise et opérationnalise le passage des opérations actuelles aux opérations futures ainsi que le passage des locaux actuels aux locaux futurs. Les projets identifiés dans sa portée :

- Intégration de l'informatisation des opérations policières dans les opérations
- Poste de police et maison de justice de proximité et projets connexes
- Projet GESTE : échanges d'information par voie électronique
- Portail procureur
- 911 prochaine génération



DIRECTION DU SERVICE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

MANDAT

Intervention

- Combattre les incendies
- Intervenir lors de sinistres majeurs ou de déversement de matières dangereuses
- Effectuer les sauvetages (incluant les sauvetages hors route, en hauteur et en espaces clos, et nautique)
- Procéder à la désincarcération des victimes lors d'accidents routiers
- Agir comme premier répondant médical d'urgence
- Mettre en œuvre le programme de visites de prévention incendie dans les résidences

Prévention

- Appliquer le Règlement concernant la prévention des incendies
- Réaliser des activités de sensibilisation du public basées sur son programme d'évaluation et d'analyse des incidents
- Planifier et mettre en œuvre le Programme d'inspection périodique des risques moyens, élevés et très élevés (commerces, industries)
- Effectuer la recherche des causes et des circonstances d'un incendie lorsque celles-ci ne sont pas évidentes pour les pompiers

Sécurité civile

- Concevoir et mettre à jour la planification stratégique en sécurité civile et les plans particuliers d'intervention
- Mettre en œuvre les actions pour que la population et les différents intervenants et intervenantes des services municipaux soient en mesure de réagir de manière appropriée en cas de sinistre



DIRECTION DU SERVICE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

STATISTIQUES 2022

221 112

personnes rejointes

par les 8 vidéos de sensibilisation diffusées sur les réseaux sociaux

6 695

résidences visitées

pour vérifier la conformité des avertisseurs de fumée

2 385

résidents sensibilisés

aux bons comportements à adopter pour une évacuation sécuritaire d'une résidence de personnes âgées

18 exercices d'incendie

effectués dans les résidences de personnes âgées

DIRECTION DU SERVICE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

RÉALISATIONS 2022

Visites de prévention incendie dans les résidences

Après une pause de deux ans, les pompiers ont repris les visites de prévention en sécurité incendie. Au total, 6 695 visites ont été réalisées afin de vérifier la conformité des avertisseurs de fumée dans les résidences. Parmi toutes ces visites, 55 % de ces adresses avaient au moins une anomalie concernant les avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone.

Exercices d'évacuation dans les résidences de personnes âgées

Au total, 18 exercices d'incendie dans les résidences de personnes âgées ont été effectués. Ce sont 2 385 résidents qui ont été sensibilisés aux bons comportements à adopter pour une évacuation sécuritaire d'une résidence de personnes âgées en cas d'alarme incendie.



Ville de Lévis



Diffusion de capsules vidéo de sensibilisation du public

En 2022, la sensibilisation du public s'est réalisée par la production et la diffusion sur les réseaux sociaux de huit capsules vidéo portant sur différents thèmes : avertisseur de fumée, matière combustible, BBQ, avertisseur de monoxyde de carbone, cendres chaudes et mégots de cigarettes. Au total, 221 112 personnes ont été rejointes.

PROJETS 2023

Analyse de capacité du Service de la sécurité incendie à long terme

Une analyse stratégique est en cours pour s'assurer que la capacité du Service de la sécurité incendie est en adéquation avec la croissance de la population sur le territoire sur un horizon de 20 ans.

DIRECTION DE

LA VIE COMMUNAUTAIRE



MANDAT

Service des arts et de la culture

- Favoriser l'accès et la participation aux activités de sensibilisation, de formation, de création, de production et de diffusion des arts
- Soutenir la contribution des artistes et des organismes culturels
- Mettre en valeur le patrimoine de Lévis et la diffusion de l'histoire, en collaboration avec ses partenaires
- Développer des contenus artistiques et patrimoniaux dans l'offre touristique lévisienne
- Assurer la gouvernance et la coordination des activités, animations et services au Quai Paquet
- Gérer la division de la programmation loisir, des réservations de locaux et du soutien aux événements

Service des bibliothèques et des lettres

- Gérer les bibliothèques du territoire, le laboratoire technologique et la bibliothèque mobile
- Acquérir, traiter et maintenir les collections imprimées et virtuelles et les rendre disponibles sur un catalogue en ligne
- Planifier, développer et faire le suivi des programmes de médiation des bibliothèques
- Assurer un service de soutien et de formation aux utilisateurs et utilisatrices des services des bibliothèques

Service des sports et du plein air

- Développer la pratique des activités physiques, sportives et de plein air
- Soutenir la tenue d'activités libres ou encadrées à tous les niveaux de pratique, soit l'initiation, la récréation, la compétition et l'excellence

Service du développement social et communautaire

- Assurer un service de soutien et d'accompagnement auprès des organismes communautaires reconnus
- Participer au développement et à la réalisation de programmes et de projets de développement social en partenariat avec les organismes communautaires et institutionnels afin de maintenir et d'améliorer les services offerts à la population lévisienne en situation de vulnérabilité
- Réaliser le programme de camp de jour et supporter les organismes partenaires qui offrent également ce service sur le territoire durant la période estivale
- Assurer la responsabilité de quatre plans d'action :
 - Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
 - Plan d'action de la politique de développement social et communautaire
 - Plan d'action en matière d'attraction, d'intégration citoyenne, d'établissement durable et de pleine participation des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles
 - Plan d'action Municipalité amie des aînés

DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE STATISTIQUES 2022



Service des arts et de la culture

211 800 spectateurs et visiteurs pour les activités des organismes reconnus

75 000 heures d'utilisation des locaux communautaires et plateaux sportifs

5 000 visiteurs au Lieu historique du chantier A.C. Davie

50 organismes reconnus

50 projets réalisés dans le cadre du plan d'action de la politique culturelle

Quai Paquet

- 80 000 visiteurs en été
- 20 000 visiteurs en hiver (2022-2023)

Spectacles en plein air

- 6 500 spectateurs
- 22 spectacles
- 3 séries de spectacles



Service des bibliothèques et des lettres

925 481 prêts

de documents imprimés et numériques

422 029 visites dans le catalogue en ligne

317 418 visites en personne dans les bibliothèques

43 046 abonnés

11 153 personnes participantes aux activités des bibliothèques

305 activités organisées dans les bibliothèques

10 bibliothèques

1 laboratoire technologique (TechnoLab)

1 bibliothèque mobile (BiblioCube)

Documents en collection

- 337 452 livres imprimés
- 35 055 nouveaux livres imprimés acquis en 2022
- 10 162 livres numériques
- 633 nouveaux livres numériques acquis en 2022

DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

STATISTIQUES 2022



Service des sports et loisirs

52 organismes accompagnés

Sports de glace

- 13 000 heures de glace réservées aux organismes
- 4 000 inscriptions
- 8 patinoires intérieures
- 11 organismes

Soccer

- 4 000 inscriptions
- 93 terrains naturels
- 7 terrains synthétiques (4 intérieurs et 3 extérieurs)
- 2 organismes

Gymnastique

- 3 000 inscriptions
- 2 palestres
- 2 organismes

Baseball

- 1 300 inscriptions
- 18 terrains naturels
- 3 organismes

Tennis

- 44 terrains
- 1 organisme

Pickleball

- 300 inscriptions
- 6 terrains en acrylique
- 5 terrains asphaltés
- 1 organisme

Aquatique

- 606 cours pour enfants
- 177 cours pour adultes
- 14 jeux d'eau
- 10 bassins extérieurs
- 5 bassins intérieurs

Centre de plein air

- 21 000 visiteurs
- 2 300 heures de cours privés
- 453 participants aux cours de groupe
- 85 cours de groupe

Centres de ski de fond

- 120 000 utilisateurs (journées-skieurs)
- 132 km de ski classique
- 43 km de ski de patin
- 5 centres

Pistes cyclables

- 1 254 769 utilisateurs
- 323 km



DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

STATISTIQUES 2022



Service du développement social et communautaire

Camps de jour

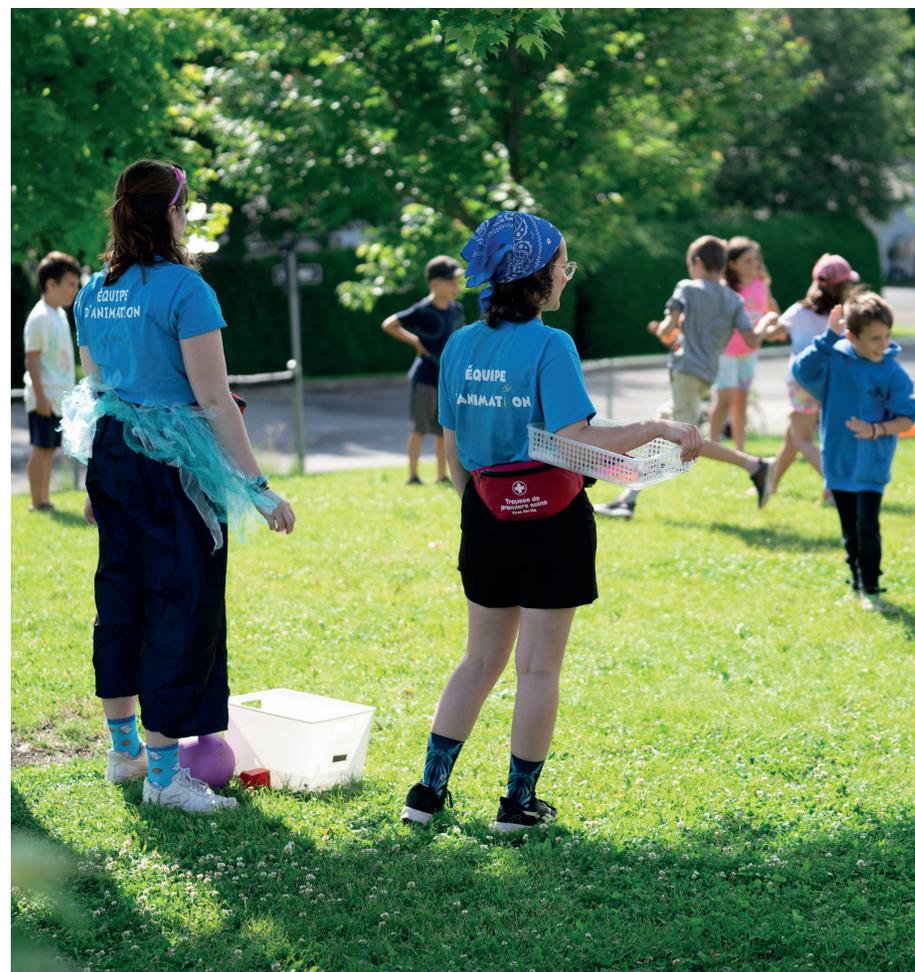
- 6 636 semaines vendues
- 2 058 enfants inscrits
- 12 sites de camps de jour

145 organismes partenaires

12 projets soutenus

par la Commission consultative du développement social et communautaire

4 activités avec les organismes (bénévoles, personnes immigrantes)



DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

RÉALISATIONS 2022



Pavillon d'accueil du parc de la Rivière-Échemin et nouveau partenariat

Ce pavillon se veut un lieu d'appel dans un parc important de Lévis, où les activités se pratiquent pendant les quatre saisons : vélo, marche, raquette, ski de fond, vélo à pneus surdimensionnés et glissade. Le projet a bénéficié d'une subvention du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation via le Fonds d'appui au rayonnement des régions.



DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

RÉALISATIONS 2022



Sentier glacé réfrigéré et station nordique au Quai Paquet

Une nouvelle offre hivernale a été mise en place au Quai Paquet : un sentier glacé réfrigéré avec quatre programmations d'animation familiale au cours de l'hiver, un projet d'illumination du site, des foyers, une ambiance musicale et des commerçants locaux. Plus de 20 000 visiteurs ont visité le site et 65 000 tours ont été faits sur le sentier glacé! Ce projet a été réalisé en collaboration avec la Direction du développement économique et de la promotion, la Direction de l'entretien des infrastructures et la Direction des communications, et financé par le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie pour la relance des centres-villes.

Bilan 2022 du Plan d'action en développement social et communautaire

Au total, 47 actions ont été réalisées ou entamées au cours de l'année :

- Reconduction permanente du programme Accès-Transport Lévis (58 320 passages)
- Lévis interculturelle : 571 personnes présentes à l'événement et 320 participants aux activités des partenaires
- Adoption et mise en œuvre du 1er plan d'action en immigration en matière d'attraction, d'intégration citoyenne, d'établissement durable et de pleine participation des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles de Lévis
- Lancement du Programme de soutien aux initiatives citoyennes

DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

PROJETS 2023



Début des travaux d'agrandissement du Centre culturel

L'agrandissement du Centre culturel comprend quatre studios de danse et 25 classes de musique pour répondre aux besoins des 4 000 personnes inscrites annuellement aux cours de l'école de danse Élédanse et de l'école de musique l'Accroche-Notes. Ces locaux seront adaptés à l'enseignement et à la pratique de ces deux disciplines artistiques. Un concours d'architecture a été réalisé en 2019 pour la construction de l'agrandissement. Ce projet bénéficie d'une contribution du ministère de la Culture et des Communications.

Polyvalence motrice chez les enfants de 4 à 8 ans

Des spécialistes du développement moteur chez les enfants de 4 à 8 ans accompagneront les entraîneurs en soccer, en handball, en hockey et en activités aquatiques. Ce projet est réalisé en partenariat avec l'Unité régionale de loisir et de sport.

DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE

SERVICES

ADMINISTRATIFS

MANDAT

- Collaborer étroitement avec les membres de l'équipe de direction à la définition des objectifs et priorités concernant les programmes, politiques et services offerts par les directions qui sont sous sa responsabilité
- Participer au développement d'une culture d'amélioration continue
- Superviser et coordonner les directions suivantes, qui offrent leur expertise à toute l'organisation :
 - Affaires juridiques et secrétariat corporatif
 - Approvisionnement
 - Communications
 - Technologies de l'information
 - Greffe



DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF



MANDAT

- Fournir l'expertise juridique à l'ensemble des directions de la Ville
- Représenter la Ville devant les instances judiciaires et gérer les dossiers de litige
- Soutenir l'administration municipale en expertise juridique :
 - Assurer la gestion documentaire et des archives
 - Gérer le portefeuille d'assurances et assurer le traitement des réclamations

Cour municipale

- Offrir aux citoyens une justice de proximité
- Entendre les causes en matières pénale, criminelle et civile
- Voir à l'exécution des décisions rendues par les juges

STATISTIQUES 2022

21 033 constats traités

10 399 paiements en ligne

6 479 dossiers judiciairisés

- 5 938 en matière pénale
- 495 en matière criminelle
- 46 en matière civile

5 351 jugements rendus

1 839 demandes internes reçues

**1 153 plaidoyers de
non-culpabilité consignés**

353 réclamations traitées

313 séances de cours

235 jours d'audiences

30 unions et mariages civils célébrés

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

RÉALISATIONS 2022

Dossiers civils et pénaux entièrement numériques à la Cour municipale

Grâce à la modernisation des processus de la direction, les dossiers en matière civile et pénale sont gérés de façon entièrement numérique, de leur ouverture jusqu'au procès en salle d'audience.



Déploiement des lignes directrices pour les dossiers en papier

La Ville souhaitait baliser la gestion des documents papier et numériques et orienter les employés vers de meilleures pratiques en gestion documentaire. Les actions pour atteindre ces objectifs sont de :

- Réduire la masse documentaire papier
- Définir nos actifs informationnels
- Améliorer nos outils
- Encadrer les pratiques en gestion de l'information et conscientiser les employés à adopter de bonnes techniques de gestion de leurs documents

La Ville vise à réduire les coûts d'entreposage des documents papier et à améliorer l'efficacité pour trouver la bonne information au bon endroit et en temps opportun.

Accompagnement citoyen pour l'obtention d'un mandat de paix

L'objectif de cet accompagnement est d'outiller et de renseigner le citoyen souhaitant obtenir un engagement de ne pas troubler l'ordre public. Le citoyen peut bénéficier de rencontres gratuites avec un avocat du Centre de justice de proximité dans les locaux de la Cour municipale. Ce projet est financé par le ministère de la Justice pour le Centre de justice de proximité.

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

PROJETS 2023

Programme de justice adaptée ParCOURS

(Programme d'accompagnement justice et santé mentale et Programme d'accompagnement justice et intervention communautaire)

Ce programme vise à soutenir les personnes qui vivent une situation de vulnérabilité sociale et font face à la justice. En leur offrant un accompagnement par une équipe multidisciplinaire, ces personnes pourront résoudre de façon durable leurs difficultés personnelles liées à l'infraction commise.

Nouveau calendrier de conservation et plan de classification

Outil officiel de la gestion documentaire à la Ville, le calendrier de conservation actuel date de 22 ans. Une refonte complète est nécessaire, notamment pour y introduire le document numérique. En plus de déterminer la durée de vie des documents de la Ville, le calendrier facilite l'inventaire des actifs informationnels. Un nouveau plan de classification est également rédigé.

Déploiement de la gestion des dossiers numériques en matière criminelle

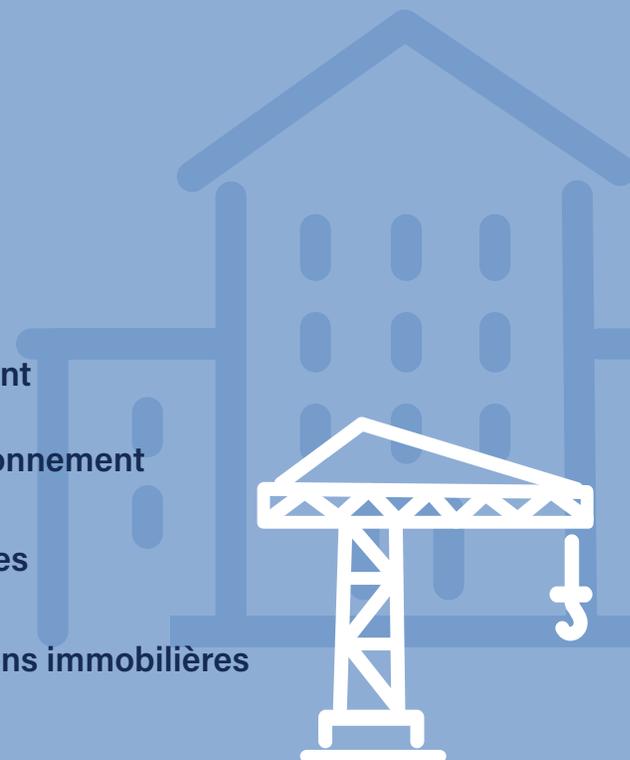
À terme, ce projet permettra d'éliminer complètement le papier. Le dossier cheminera de façon entièrement numérique, du dépôt de la preuve policière jusqu'au procès en salle d'audience. Les différents intervenants auront accès aux documents à partir d'un portail pour les consulter en toute autonomie. Divers outils technologiques seront utilisés : numériseur, caméra document, clé USB. Dans la salle d'audience, des écrans permettent de visionner la preuve ou d'assister aux comparutions à distance.



DIRECTION DE L'APPROVISIONNEMENT

MANDAT

- Veiller aux intérêts de la Ville en apportant un soutien en approvisionnement responsable de biens et services aux meilleures conditions possibles ainsi qu'en voyant au respect des règles de gestion contractuelle et d'approvisionnement
- Piloter les besoins en matière de gestion immobilière
- Pourvoir aux besoins de la Ville en matière d'acquisition de biens et services
- Gérer les inventaires corporatifs
- Soutenir et apporter un service-conseil à l'organisation pour les transactions immobilières
- Gérer les ententes locatives



STATISTIQUES 2022

Approvisionnement

2 214 fournisseurs actifs, dont 362 nouveaux
408 demandes internes reçues
259 demandes de prix réalisées par l'équipe d'approvisionnement
152 appels d'offres publics
36 comités de sélection

Gestion immobilière

144 nouveaux dossiers de gestion immobilière
119 baux en vigueur
72 actes notariés signés

Magasins

1 886 400 \$ de valeur d'inventaire, une augmentation de 13 %
28 649 transactions au comptoir, d'une valeur de 1 900 000 \$
9 049 produits différents gardés en inventaire
6 425 items achetés, d'une valeur de 1 600 000 \$
212 commandes internes, pour 1 030 items expédiés

Cartes d'achat

3 100 000 \$ de dépenses faites par carte d'achat (13 352 transactions)
1 000 000 \$ en gain d'efficience estimé (la valeur d'une transaction conventionnelle étant estimée à 150 \$ par chèque émis)
24 800 \$ en ristourne projetée

DIRECTION DE L'APPROVISIONNEMENT

RÉALISATIONS 2022

Formations de base en approvisionnement

Au cours de l'automne 2022, la Direction de l'approvisionnement a offert à plusieurs reprises une formation portant sur les principes de base en approvisionnement ainsi que sur les règles et politiques en vigueur à la Ville de Lévis. Cette formation s'adressait à tout le personnel administratif impliqué dans les processus d'acquisitions de biens et services. Une version de cette formation à suivre en autoformation est prévue en 2023.

Contribution à divers projets d'envergure

La contribution des membres de la direction s'est fait sentir dans les projets suivants :

- Acquisition des lots de Cominar, à l'intersection du chemin du Sault et du boulevard Guillaume-Couture
- Acquisition de terrains requis pour l'élargissement de certains tronçons du boulevard Guillaume-Couture dans le cadre du projet de mobilité durable
- Modification de trois bâtiments municipaux (2210, chemin du Fleuve, 795, boulevard Alphonse-Desjardins et 996, rue de la Concorde) pour permettre la réintégration en mode hybride du personnel administratif. Ce projet sera complété en 2023.



AVANT



APRÈS



DIRECTION DE L'APPROVISIONNEMENT

RÉALISATIONS 2022



Développement de l'offre de service pour la gestion des stocks des produits d'aqueduc et d'égout

La Direction de l'approvisionnement a arrimé sa gestion des stocks aux opérations de la division Aqueduc et égouts de la Direction de l'entretien des infrastructures. La mise sur pied de troupes préassemblées par les commis-magasiniers et le séquençage des opérations, entre autres, ont permis des gains remarquables en efficience, par la gestion de l'achalandage à l'entrepôt, notamment. Cet arrimage a été réalisé dans le cadre d'un atelier de type kaizen.



DISTINCTION 2022

FINALISTE AU PRIX COUP DE CŒUR JAM

par l'Union des municipalités du Québec, dans le cadre de la Journée des approvisionneurs municipaux

Au cours des dernières années, dans une volonté d'intégrer de façon concrète des principes de développement durable dans ses contrats, la Direction de l'approvisionnement s'est intéressée au secteur de l'économie sociale. La direction a adhéré à la campagne « L'économie sociale : j'achète ». Elle s'est aussi impliquée avec le Pôle des entreprises d'économie sociale de la région de la Capitale-Nationale, en collaboration avec la Table régionale d'économie sociale Chaudière-Appalaches, afin de réaliser des conférences et des activités de *speed-meeting* dans le but de faire connaître et de rendre accessibles les marchés publics à ce secteur de l'économie en émergence.

DIRECTION DE L'APPROVISIONNEMENT

PROJETS 2023

Projet de gestion des inventaires corporatifs

Ce projet vise à revoir l'offre de service corporative en gestion des inventaires pour accroître l'efficacité organisationnelle des opérations de gestion de l'ensemble des stocks à la Ville, conformément aux recommandations du vérificateur général. Ce projet sera fait en collaboration avec la Direction générale, le Service innovation et performance, la Direction de la gestion du capital humain et les directions clientes.

Contribution à divers projets d'envergure

La contribution des membres de la direction est prévue dans les projets suivants :

- Signature des actes notariés rendant la Ville officiellement propriétaire des terrains requis et lancement des appels d'offres pour les travaux de l'élargissement de certains tronçons du boulevard Guillaume-Couture dans le cadre du projet de mobilité durable
- Fin de la modification de trois bâtiments municipaux (2210, chemin du Fleuve, 795, boulevard Alphonse-Desjardins et 996, rue de la Concorde) pour permettre la réintégration en mode hybride
- Multiples appels d'offres et comités de sélection dans le cadre de la construction, de l'aménagement et de l'utilisation du futur Poste de police et maison de justice de proximité



DIRECTION DES COMMUNICATIONS



MANDAT

Service des communications

- Élaborer et mettre en œuvre les politiques et programmes de communication interne et externe de la Ville
- Agir comme éditeur officiel de la Ville : journal municipal, cahier municipal, guide des loisirs, site Web, etc.
- Gérer les relations avec les médias
- Agir comme expert-conseil en communication auprès des directions et instances municipales
- Assurer le respect d'une diffusion de qualité de l'image de la Ville
- Superviser, planifier, organiser, coordonner et contrôler l'ensemble des ressources et des activités en matière d'information, de promotion des services et activités de la Ville, de gestion des communications et de relations publiques



Centre 311 Lévis

- Agir comme porte d'entrée pour toute personne désirant communiquer avec la Ville
- Assurer le maintien de divers canaux de communication pour toute personne désirant communiquer avec la Ville : téléphone, courriel, médias sociaux, comptoir citoyen
- Orienter les demandes citoyennes vers la ressource de la Ville appropriée si la demande ne relève pas du 311 ou fournir des pistes de solutions externes si la situation le permet
- Assurer la modération des plateformes de médias sociaux de la Ville
- Gérer les plaintes
- Superviser et organiser les sondages de satisfaction citoyenne pour la Ville
- Assurer les opérations liées au système corporatif de gestion des requêtes citoyennes, Tandem, et agir à titre de ressource auprès des directions

Au début de 2023, le Bureau de la performance organisationnelle a été transformé. L'équipe innovation et performance est devenue le Service innovation et performance, relevant de la Direction générale. Quant aux équipes du Centre 311 et du programme Expérience client, elles relèvent maintenant de la Direction des communications.

STATISTIQUES 2022

4 693 425

pages vues au ville.levis.qc.ca

 **20 738** abonnés Facebook

 **6 989** abonnés LinkedIn

 **2 009** abonnés Instagram

300 dossiers récurrents nécessitant des actions de communication

258 communiqués de presse et actualités publiés

256 publications sur la page Facebook de la Ville de Lévis

157 campagnes publicitaires diffusées sur nos médias sociaux

120 demandes médias répondues

26 conférences de presse

17 événements protocolaires

12 séances d'information ou de consultation citoyenne



CENTRE 311 LÉVIS

113 398 demandes reçues par téléphone

11 882 demandes reçues par le formulaire en ligne

3 247 demandes reçues par courriel

2 062 interactions sur les médias sociaux

84 % des appels reçus répondus directement par l'équipe du 311, sans transfert d'appel



TAUX DE SATISFACTION DE 9,3 SUR 10

DIRECTION DES COMMUNICATIONS

RÉALISATIONS 2022

Série vidéo *Vie de quartier*, un nouvel outil d'information citoyenne

Diffusées sur les médias sociaux, les courtes capsules vidéo *Vie de quartier* visent à informer les citoyens sur un ton sympathique et divertissant, à la manière d'une web-série. Parmi les sujets : le déneigement, les déchets dans les toilettes, les bris d'aqueduc, l'inscription aux activités de loisirs et les collectes de matières résiduelles.

Campagne humoristique sur les collectes des matières résiduelles

La campagne met en vedette deux personnages colorés : Solange, experte en tri des vidanges, et Marcel, maître en gestion des poubelles. L'objectif : motiver les citoyens à mieux trier dans un contexte de collecte des déchets moins fréquente.



DIRECTION DES COMMUNICATIONS

RÉALISATIONS 2022

Lancement de Tandem

Lancé en décembre 2022 après plusieurs années de travail, Tandem est le nouveau système corporatif de gestion des requêtes citoyennes. Cet outil a amené une optimisation des processus au Centre 311 Lévis. À terme, il permettra d'atteindre une plus grande efficacité interne et de maintenir un niveau de service enviable pour nos citoyens.



DIRECTION DES COMMUNICATIONS

PROJETS 2023

Mise à jour du guide de signalétique de la Ville

Un guide de signalétique permet de réaliser des travaux de signalétique de manière uniforme et réfléchi. Le projet vise à concevoir un guide de signalétique global, balisant l'affichage intérieur et extérieur de tous les lieux publics municipaux et harmonisant les différents guides existants.

Lancement du balado de la Ville de Lévis

Un nouvel outil de communication sous la forme d'un balado sera déployé cet automne sur notre site Web et sur toutes les plateformes de diffusion. Il permettra de démystifier les multiples facettes de l'univers municipal, de comprendre davantage les programmes et les services offerts, ainsi que de faire connaître les gens qui travaillent au quotidien à la qualité de vie de nos citoyens.

Lancement de Mon 311 en ligne

En se créant un compte utilisateur sur Mon 311 en ligne, le citoyen pourra désormais avoir un accès à l'ensemble de ses requêtes citoyennes à un seul endroit et suivre leur évolution. Le déploiement initial sur le site Web de la Ville est prévu pour l'automne.

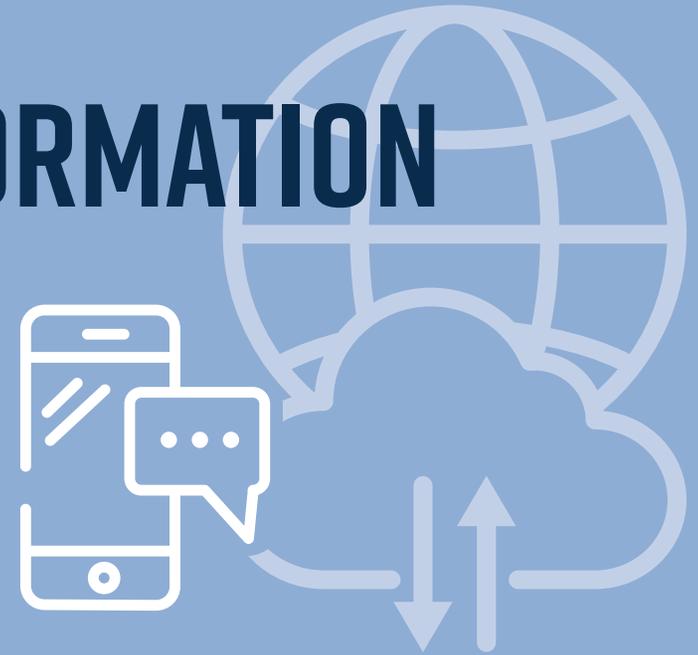


DIRECTION DES

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

MANDAT

- Procurer au personnel de la Ville et aux citoyens des solutions d'affaires performantes
- Assurer la sécurité de l'information
- Concevoir les services technologiques et géomatiques
- Accompagner le personnel et maximiser l'utilisation des technologies
- Mettre en valeur les données de tout genre
- Exploiter et sécuriser les infrastructures technologiques



STATISTIQUES 2022

10 000 heures en projets

7 900 demandes traitées

**1 600 ordinateurs,
cellulaires et tablettes**

1 300 utilisateurs,
dont plus de 600 télétravailleurs

850 radios pour les services de police,
de sécurité incendie et d'entretien
des infrastructures

850 postes téléphoniques

400 types de données géoréférencées
dans l'outil de gestion des infrastructures
municipales GOcité

285 serveurs

270 équipements de télécommunication

250 bâtiments et autres lieux fournis
en services de télécommunication

175 bornes sans fil

121 applications corporatives

85 salles avec multimédia

DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

RÉALISATIONS 2022

Optimisation du centre de services

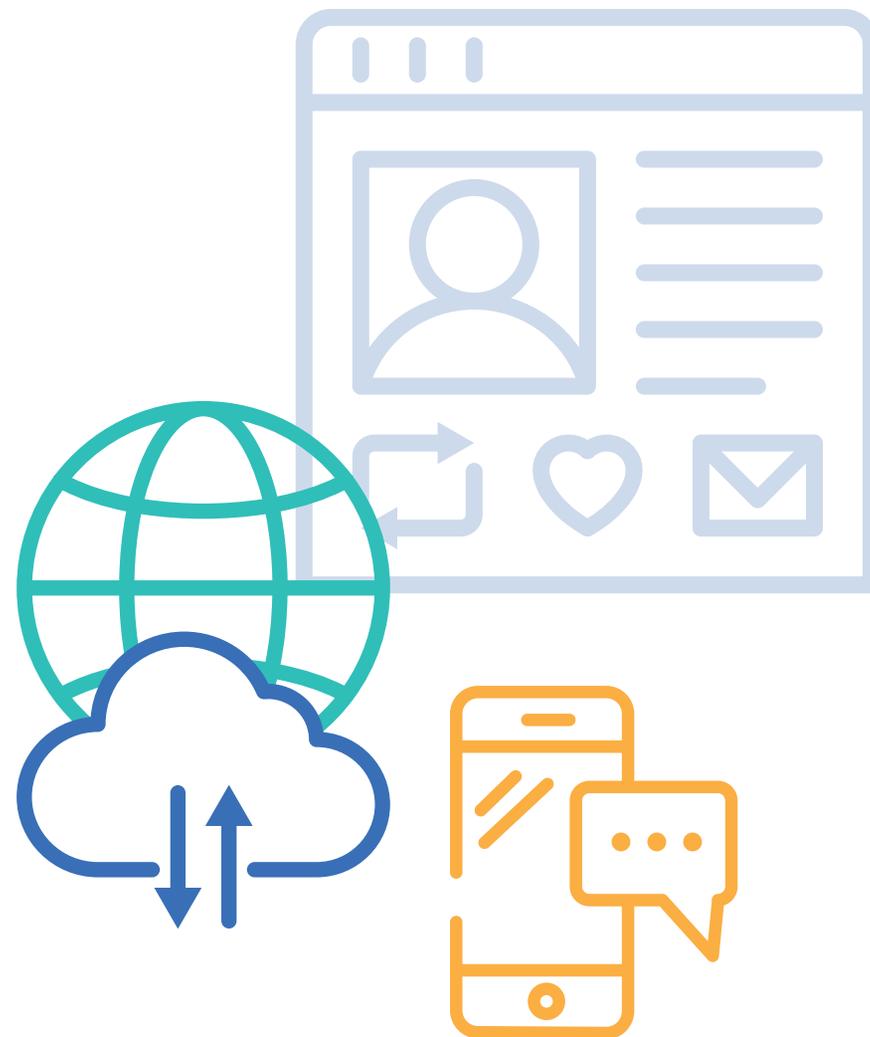
Rien de mieux qu'une équipe motivée et une méthode éprouvée pour augmenter la satisfaction des utilisateurs à 95 % et réduire les délais d'intervention de près de 80 % pour certaines demandes! L'entraide s'est consolidée dans l'équipe, et les tableaux de bord permettent maintenant de mieux réagir et prévenir les débordements. Nos partenaires ressentent les effets positifs de cette optimisation.

Démarche d'amélioration de la direction

L'année 2022 a permis d'établir des orientations affirmées en gestion des services TI par la mise en place de l'habilitation des changements et la planification d'un catalogue de services. Un parcours de gestion de projets a été élaboré. Les rôles et responsabilités ont aussi été mieux définis pour permettre la collaboration et un meilleur service à l'organisation.

Nouvelle plateforme GOcité

Le nouvel environnement géomatique corporatif ajoute des possibilités quant à la diffusion, la collecte et la validation des données terrain pour les équipes des travaux publics, des parcs, de la Direction de l'environnement et de la sécurité publique. Il les soutient dans leurs processus d'analyse et de prise de décision. La diffusion des couches d'informations est aussi simplifiée par l'ajout d'une cartothèque personnalisable. L'environnement GOcité assure une haute disponibilité et offre des performances améliorées.



DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

PROJETS 2023

Déploiement du programme de cybersécurité

Mieux renforcer la sécurité de l'information par la gouvernance, la responsabilisation, la reddition de comptes, les processus, la documentation, les technologies appropriées, la surveillance et la sensibilisation.

Fondation de l'intelligence d'affaires

Ce projet vise à établir la gouvernance de l'intelligence d'affaires pour une utilisation optimale et autonome de l'information avec l'objectif de prendre les meilleures décisions. Les technologies qui seront déployées répondront aux besoins évolutifs et permettront la prédictivité, l'amélioration de la productivité et l'amélioration de la qualité des services.

Amélioration des processus

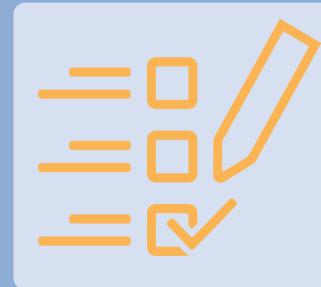
Être mieux organisé pour mieux répondre aux besoins de l'organisation et des citoyens par un parcours de gestion de projet standardisé, par des pratiques de gestion des services TI plus structurées et par une planification intégrée. Les ressources sont mises à contribution par leur créativité, leur rigueur, leur collaboration et leur engagement à trouver des solutions adaptées au contexte de la Ville.



GREFFE

MANDAT

- Assurer le secrétariat du conseil municipal, du comité plénier et du comité exécutif ainsi que le suivi juridique des décisions
- Garder les archives
- Assumer les obligations prévues à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- Exercer un rôle-conseil en matière de partage des compétences, de partage des pouvoirs, de déontologie et d'éthique
- Signer des contrats
- Assurer le processus d'adoption des règlements municipaux
- Organiser les élections et les référendums



STATISTIQUES 2022

2 407 résolutions

820 demandes d'accès à l'information

200 avis publics

200 suivis de contrats

GREFFE RÉALISATIONS 2022

Optimisation de la gestion du Fonds de soutien à l'action bénévole des membres du conseil municipal

Le Greffe offre le service d'accompagnement aux organismes pour faire cheminer une demande d'aide financière à ce fonds, ce qui représente environ 150 demandes annuellement. Le traitement des demandes a été simplifié et automatisé à l'aide de formulaires Web, sans investissement additionnel.

Optimisation du traitement des demandes d'accès aux documents par les directions

Environ 800 demandes d'accès aux documents sont traitées chaque année. Le traitement de ces demandes est maintenant supporté par l'outil Atom C2. L'échange de documents et d'information est complètement numérique. L'outil génère automatiquement des indicateurs du processus de traitement des demandes, qui permettent aux directions de suivre leur demande.

Élection partielle du district 12 - Christ-Roi

À l'automne 2022, le poste de membre du conseil de la Ville du district 12 - Christ-Roi est devenu vacant, suivant la démission du membre à ce poste. L'équipe du Bureau de la Présidente d'élection a déployé toutes ses ressources pour planifier cette élection partielle, qui a eu lieu le 19 février 2023.



GREFFE

PROJETS 2023

Modernisation de la protection des renseignements personnels et de la vie privée

Le cadre de gestion des renseignements personnels et de la vie privée est en cours de révision notamment en vue de se conformer aux nouvelles réalités technologiques et aux nouvelles normes et bonnes pratiques en cette matière. De plus, la Loi 25 a rehaussé de façon significative les devoirs de la Ville à titre d'organisme public, qui est appelée à cueillir et à utiliser des renseignements personnels sur ses citoyens.

Optimisation du processus de signature des contrats notariés pour les transactions immobilières

Le Greffe gère plus de 200 contrats de transactions immobilières annuellement pour lesquels un suivi est requis pour assurer l'exécution conforme et la signature des décisions du comité exécutif, du conseil de la Ville et des directeurs. Plusieurs intervenants internes et externes se coordonnent pour permettre la signature de ces contrats dans les meilleurs délais. Le but étant de standardiser, de simplifier, d'automatiser et de migrer aux signatures complètement numériques par tous les acteurs.

Planification, organisation et tenue de 1 049 registres concernant la réglementation municipale sur les établissements touristiques de résidence principale

Le Bureau de la Responsable de registres et de scrutins référendaires est à planifier, organiser et tenir les 1 049 registres requis par la loi dans le cadre de cette modification réglementaire municipale adoptée par le conseil de la Ville. Ce mandat mobilise de nombreuses ressources et permet de faire preuve d'innovation afin de permettre aux citoyens d'exercer leurs droits démocratiques.



Juin 2023

Ville de Lévis

Coordination : Direction des communications

Collaboration : toutes les directions de la Ville de Lévis

Design graphique : Curcuma

ville.levis.qc.ca





BILAN DES ACTIVITÉS DE LA VILLE DE LÉVIS 2022