



# RAPPORT ANNUEL 2020



# TABLE DES MATIÈRES

MOT DU MAIRE.....	3
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE.....	4
ORGANIGRAMME.....	5
DIRECTION GÉNÉRALE.....	6
GESTION DE LA CRISE SANITAIRE (COVID-19).....	8
AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT URBAIN.....	10
APPROVISIONNEMENT.....	12
COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE.....	14
CULTURE, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE.....	16
BIBLIOTHÈQUES ET CULTURE TROIS-RIVIÈRES.....	18
CORPORATION DE L'ÎLE SAINT-QUENTIN ET CORPORATION DES ÉVÉNEMENTS.....	19
ÉVALUATION.....	20
FINANCES.....	22
GÉNIE.....	24
GREFFE, GESTION DES DOCUMENTS ET ARCHIVES.....	26
POLICE.....	28
RESSOURCES HUMAINES.....	30
SÉCURITÉ INCENDIE ET SÉCURITÉ CIVILE.....	32
SERVICES JURIDIQUES.....	34
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION.....	36
TRAVAUX PUBLICS.....	38
<b>PÔLES TRANSVERSAUX</b>	
Services aux citoyens 311.....	40
Performance organisationnelle (amélioration continue).....	41
Gestion des projets et des actifs.....	42
Développement durable.....	43
<b>GRANDS PROJETS DISTINCTIFS</b>	
Ville intelligente.....	44
Employeur de choix.....	45
<b>PRIX ET DISTINCTIONS</b> .....	46
<b>ANNEXE VISION 2020-2030 DE LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES</b> .....	48

Note : Le rapport contient des liens cliquables vers des fichiers complémentaires. Les données budgétaires 2020 et 2021 incluent les effectifs en équivalent temps complet (ÉTC).



# MOT DU MAIRE



Trois-Rivières plus attractive que jamais!

Trifluviennes et Trifluviens,

C'est avec confiance et satisfaction que je m'adresse à vous dans ce rapport annuel marqué par l'une des pires crises de notre histoire. Vous le constaterez, le bilan de cette année est imprégné de l'importance accordée aux actions soutenant notre communauté. Notre résilience collective s'active devant chaque défi et notre approche collaborative donne naissance à une multitude d'opportunités. En comptant sur l'expertise d'une organisation vigilante et dévouée, notre population bénéficie de solutions innovantes, adaptées et concrètes.

Il m'est impossible de cacher la fierté que j'exprime régulièrement pour nos équipes ville lorsque je constate le travail investi au cours des derniers mois. Vous serez à même de constater, à l'intérieur de ce rapport, tous les accomplissements réalisés en 2020.

En présidant le conseil municipal, je peux vous assurer que toutes nos décisions ont été accompagnées d'une gestion rigoureuse des fonds publics et d'une volonté de créer des conditions favorables pour tous. Ce travail d'équipe, empreint d'ouverture, a permis de soutenir notre tissu socioéconomique et de maximiser l'efficacité de nos efforts collectifs.

Guidée par sa vision vers Trois-Rivières 2030, notre ville se positionne désormais non seulement comme capitale régionale de la Mauricie, mais également comme un pôle économique d'importance à l'échelle nationale. Son développement, respectueux des principes du développement durable, est un exemple à l'échelle du Québec. Que ce soit par la piétonnisation estivale de la rue des Forges, le début de la réfection de l'île Saint-Quentin ou l'aménagement du nouveau parc linéaire des Côteaux, nos gestes démontrent que la qualité de vie de notre communauté se situe au sommet de nos priorités.

C'est avec fierté que Trois-Rivières monte sur le podium des villes offrant la meilleure alternative pour s'établir en dehors des grandes métropoles. Première au Québec et troisième au Canada, notre ville s'illustre par sa qualité de vie exceptionnelle, et l'engouement pour s'y établir est à son apogée. Les défis demeurent nombreux, mais cette effervescence est le reflet de toute l'audace et du dynamisme des gens qui l'habitent. En démontrant tout le savoir-faire trifluvien, nous mettons en valeur notre caractère unique et la richesse qu'offre notre territoire.

Je salue les conseillères et conseillers municipaux ainsi que tous les employés et employés municipaux qui ont travaillé de concert en cette année particulière. Au-delà de l'adaptation imposée par la pandémie, nos équipes ville continuent de livrer des projets porteurs. Notre nouveau Colisée, flanqué par une équipe professionnelle affiliée aux Canadiens de Montréal, sera aussi un lieu privilégié de développement pour nos ligues mineures et un atout indispensable à l'accueil d'événements internationaux d'envergure.

Force est de constater que 2021 s'inscrit déjà en tant qu'année charnière pour le développement de notre magnifique ville. Le succès se dresse devant nous et dès maintenant nous avons l'opportunité, ensemble, d'être partie prenante d'une relance économique sous le signe du développement durable. Trois-Rivières déploie ses atouts et monte sur le tremplin de la réussite avec assurance.

Jean Lamarche, maire de Trois-Rivières

Pierre Montreuil



Du Carmel

Valérie Renaud-Martin



Des Carrefours

Luc Tremblay



De Châteaudun

Maryse Bellemare



De Chavigny

Pierre-Luc Fortin



Des Estacades

Mariannick Mercure



Des Forges

Sabrina Roy



De la Madeleine

Dany Carpentier



De La-Vérendrye

Denis Roy



De Marie-de-l'Incarnation

François Bélisle



De Pointe-du-Lac

Ginette Bellemare



De Richelieu

Claude Ferron



Des Rivières

Michel Cormier



De Saint-Louis-de-France

Daniel Cournoyer



De Sainte-Marthe

# MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



2020, mobilisation exceptionnelle et hors pair des équipes municipales dans un contexte pandémique incertain pour offrir à la population trifluvienne des services de qualité et adaptés!

2020, une année à inscrire sous les thèmes de la bienveillance et de la gratitude.

Ce titre peut surprendre compte tenu des malheurs qui se sont acharnés sur nous, mais j'y reviendrai. Je préfère d'entrée de jeu vous partager ma fierté d'appartenir à cette merveilleuse équipe municipale qui a su s'adapter au contexte de la pandémie de COVID-19 qui est venue en mars bouleverser notre quotidien.

Tout le personnel municipal a su faire preuve de créativité, de résilience, de dépassement et redoubler les efforts afin d'assurer la qualité de nos services municipaux et même de proposer une nouvelle offre de services adaptés à la situation sans précédent que nous vivons. La bienveillance des employées et employés envers les citoyennes et citoyens a été remarquable. Une section de ce rapport résume nos actions directement liées à la crise pandémique. Un grand merci à chaque employée et employé municipal pour votre contribution. Vous pouvez, tout comme moi, éprouver cette fierté d'appartenir à cette grande famille dévouée au bonheur des Triflubiennes et Triflubiens.

Merci à notre premier magistrat de nous encourager à transformer les menaces en opportunité et merci également à nos conseillères et conseillers municipaux pour votre confiance envers notre gestion et pour l'adaptabilité dont vous avez fait preuve.

Dans notre vœu d'être un employeur de choix, nous avions un axe qui prévoyait l'intégration du télétravail graduellement. Rien de mieux, comme accélérateur, qu'une bonne pandémie pour saisir l'opportunité d'un déploiement rapide; en un an, l'objectif a été atteint. Gratitude envers

le personnel des technologies de l'information pour ce déploiement et gratitude envers la souplesse et l'adaptabilité des employées et employés à ce nouveau mode de vie.

Comme vous pourrez le constater en parcourant ce rapport, la pandémie n'a pas empêché la réalisation de nos nombreux objectifs.

Outre la pandémie, d'autres événements malheureux auront aussi ponctué notre année, soit le bris majeur de notre conduite principale d'eaux usées et l'incendie à l'autogare qui aura eu des répercussions importantes amenant la fermeture de plusieurs de nos bâtiments municipaux. Un merci particulier aux employées et employés impliqués dans ces événements pour votre grand dévouement.

Forts de nos expériences, mieux outillés, nous accueillons l'année 2021 avec vigueur en ayant toujours les citoyennes et citoyens au cœur de nos actions.

France Cinq-Mars, directrice générale et directrice des finances

Ghislain Lachance



Directeur général adjoint  
proximité

Annie Pagé



Directrice générale adjointe  
services organisationnels  
partagés

Robert Dussault

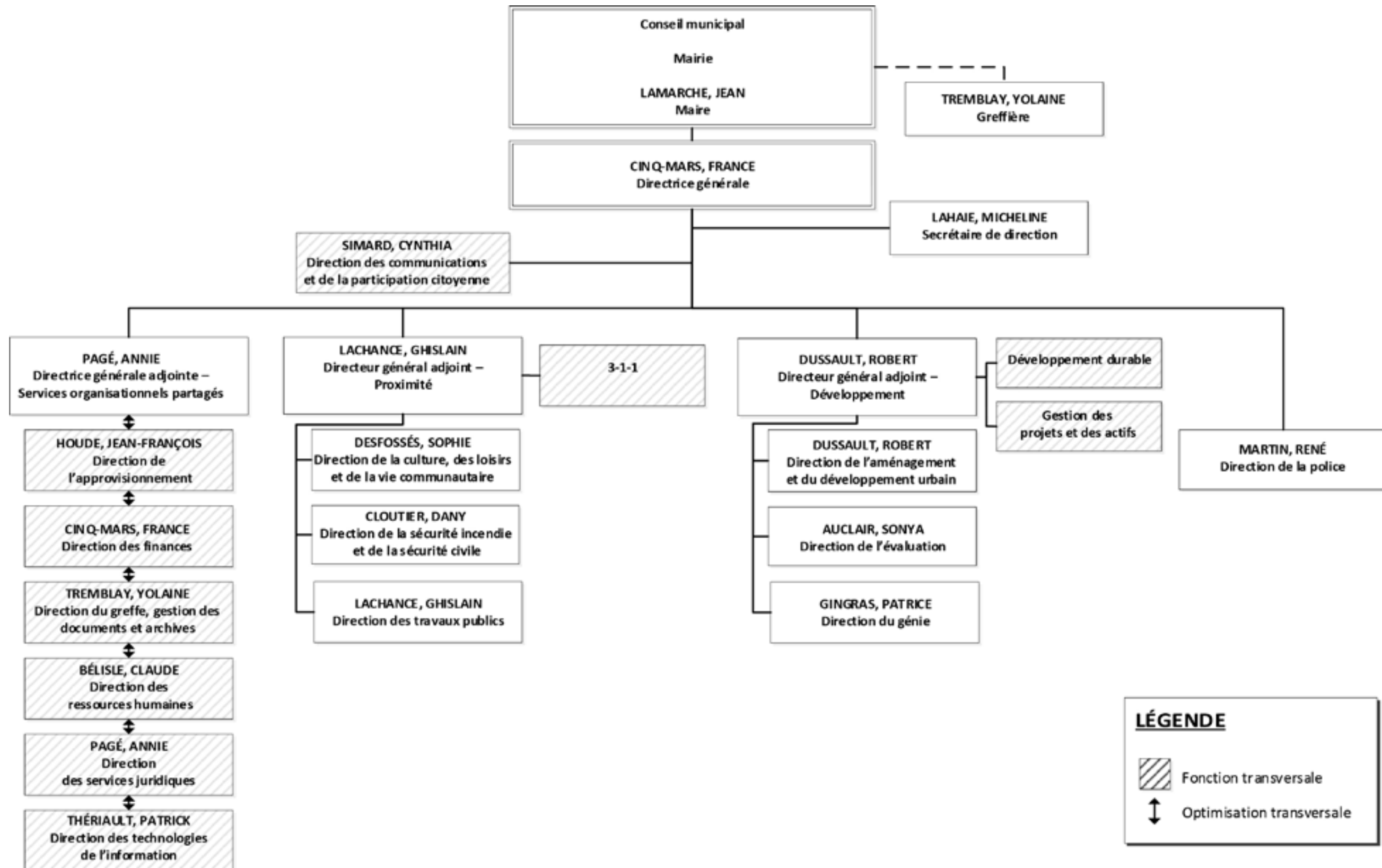


Directeur général adjoint  
développement



La Direction générale vous présente avec fierté sa toute **première édition épïcène** du rapport annuel 2020. Ce document a été conçu dans le respect des principes généraux de la rédaction épïcène, une approche globale d'écriture qui assure une représentation équitable des femmes et des hommes pour refléter la diversité humaine.

# ORGANIGRAMME





## MISSION

**La Direction générale est responsable de l'administration de la Ville et à cette fin, elle a pour mission de voir à la planification, l'organisation, la direction et la conduite de l'ensemble des activités de la Ville.**

**La Direction générale est également le point de convergence politique/administratif de l'organisation.**

## VISIONS

**Favoriser la mise en place et la réalisation de la Vision 2030 ([consulter les énoncés de la Vision 2030 à la page 48](#)) et de la Politique de développement durable constituant les pierres angulaires guidant le futur de la Ville de Trois-Rivières.**

**Favoriser et contribuer à la réalisation et l'atteinte des objectifs annuels des directions et des pôles transversaux de la Ville.**

**Mettre en œuvre les orientations stratégiques et assurer le développement de la Ville, notamment le plein développement des potentiels économiques sur les plans résidentiel, industriel, commercial et touristique.**

**Favoriser un mode de travail planifié et de performance organisationnelle.**

## MANDATS

La Direction générale est la principale intermédiaire entre le conseil municipal (le politique) et l'organisation (l'administratif); elle œuvre donc dans un environnement complexe.

- Administrer les ressources de la municipalité, accompagner les membres du conseil municipal dans leur prise de décisions et assurer la mise en œuvre de celles-ci dans l'organisation.
- S'assurer que la structure municipale puisse concrétiser harmonieusement l'adéquation entre la vision politique et la vision administrative. Assumer notamment le lien des communications entre le cabinet du maire, le conseil municipal, le comité exécutif, les directions, les commissions, les comités statutaires et l'ensemble du personnel de la municipalité.
- Collaborer à la planification du développement économique de la Ville (immobilier, industriel et commercial) et assurer la coordination des activités des organismes impliqués dans ce développement en collaboration avec Innovation et développement économique Trois Rivières (IDÉTR).
- Oeuvrer à l'élaboration du budget, planifier le programme d'immobilisations, analyser et exécuter les projets de règlement et veiller à l'exécution des décisions du conseil municipal.
- S'assurer que les directions de l'organisation travaillent dans un mode planifié avec le souci constant d'atteindre la meilleure performance organisationnelle.

# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

## COVID-19

La gestion de cette crise sanitaire sans précédent s'est inscrite au tout premier plan de nos préoccupations.

D'une part, une gestion administrative pour assurer la santé et la sécurité de notre personnel afin de maintenir nos services municipaux auprès de la population. D'autre part, une gestion plus globale afin de faire face aux nouveaux besoins de notre population.

Dès le début de la pandémie, la Direction générale a confié à l'Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC) le rôle de coordonner toutes les activités relatives à la pandémie.

Toutes nos directions ont travaillé avec ardeur et créativité à reconstruire et adapter l'offre des services municipaux à ce nouveau contexte. L'ampleur des activités est telle que nous avons cru bon de consacrer à ce rapport une section résumant nos différentes actions.

## Plan de continuité des affaires (PCA)

Nous avons procédé à l'analyse de notre besoin afin de nous doter d'un plan de continuité des affaires respectant ainsi une recommandation de notre vérificateur général.

Nous avons confié à la Direction de la sécurité des incendies et de la sécurité civile le mandat de mettre en œuvre un tel plan et d'en assurer les mises à jour, l'amélioration continue, la formation et les mises en simulation requises dans le temps. Une nouvelle ressource sera embauchée au sein de l'équipe pour accomplir ce mandat.

Fort de notre expérience de l'année, le plan de continuité contiendra un plan d'intervention en gestion d'une pandémie.

## Culture organisationnelle

### Employeur de choix

L'objectif fixé est celui d'implanter une véritable culture d'employeur de choix dans l'organisation en travaillant certains axes, dont le déploiement du télétravail, l'optimisation des espaces bureaux, la définition de la marque employeur, la conciliation travail-famille, etc.

La pandémie a été l'opportunité de déployer à vitesse grand V le télétravail. La Ville s'est dotée rapidement d'une politique temporaire de télétravail en temps de pandémie et a acquis des équipements mobiles pour les besoins de son personnel. La majorité de notre personnel de bureau a rapidement été en mesure d'offrir efficacement une prestation de travail à domicile. La Ville a également poursuivi afin de rendre pérennes ces nouvelles habitudes. Ainsi, nous nous sommes dotés d'une politique permanente de télétravail et de mobilité, nous avons offert des

formations sur l'ergonomie et nous avons élaboré un programme de remboursement des équipements nécessaires à l'adaptation du bureau à domicile.

Plusieurs autres actions s'inscrivent dans notre souci d'être un employeur de choix, dont la poursuite des planifications stratégiques dans les directions, l'adoption d'une nouvelle politique de santé et sécurité au travail et la réalisation d'une étude sur la santé psychologique de notre personnel.

### Ville intelligente

La Ville poursuit ses efforts en vue d'instaurer la vision novatrice liée au concept de « Ville intelligente ». Plusieurs organisations se sont jointes à la Ville de Trois Rivières afin de confier à des firmes spécialisées le mandat d'établir un plan stratégique, livrable en 2021.

### Amélioration continue

Première cohorte de leaders en amélioration continue via un programme de formation avec l'UQTR.

Mise en œuvre d'un outil de planification de notre plan triennal d'immobilisations (PTI) et d'un outil de reddition de comptes.

Mise en place d'une Division de gestion des projets majeurs.

Cartographie des processus, analyse des besoins et documentation de notre architecture d'affaires en vue de se doter d'un système de planification de gestion intégrée (PGI). Embauche du personnel nécessaire pour assurer une continuité des affaires en parallèle de cet important chantier.

### Développement durable

Mise en place d'Éclaire-fonds environnement. Un outil novateur qui permettra de soutenir les initiatives du milieu autant au niveau environnemental, social qu'économique.

[Autres réalisations à consulter](#) dans la section de ce rapport dédiée au développement durable.

### Accès aux citoyennes et citoyens

Plusieurs réalisations de l'année témoignent de notre souci d'intégrer de plus en plus la participation citoyenne et la communication avec les citoyennes et citoyens.

Pour n'en citer que quelques-unes, notons l'importante mise à jour de notre banque de référence de téléphonie ciblée, l'ajout de clavardage sur notre système de requêtes 311, les budgets participatifs qui ont donné lieu à deux projets en cours de réalisation et les projets de rues conviviales.

# ORIENTATIONS 2021

## COVID-19

- Poursuivre notre gestion de la crise pandémique.
- Saisir toutes les opportunités qui s'offrent à nous afin d'en tirer le meilleur afin de pérenniser certaines pratiques.
- Participer à la gestion de l'après-COVID et la reprise des activités municipales et économiques du milieu.

## Plan de continuité des affaires (PCA)

- Établir un plan de continuité des affaires pour les principaux risques auxquels la Ville pourrait être exposée.
- Prévoir un plan d'intervention de gestion d'une pandémie.

## Culture organisationnelle

- Poursuivre l'implantation de la culture d'employeur de choix dans l'organisation.
- Communauté intelligente : mise en œuvre du plan stratégique avec les parties prenantes déjà engagées au projet.

## Amélioration continue

- Poursuite du programme de formation des leaders en amélioration continue.
- Continuité de l'optimisation des processus dans une philosophie d'amélioration continue.
- Réflexion sur les liens et orientations stratégiques à donner eu égard à la convergence de notre Vision 2030, notre politique de développement durable et les différentes planifications stratégiques de nos directions.
- Début de l'implantation d'un progiciel de gestion intégré (PGI).
- Renouvellement des conditions de travail (personnel brigadier, personnel cadre).
- Poursuite de nos réflexions sur la transversalité et identification des secteurs d'activités où ce mode de gestion serait bénéfique.
- Remplacement des règlements d'urbanisme.
- Poursuite de l'adaptation des outils de travail au télétravail par le renouvellement d'équipements technologiques portables, l'amélioration de la performance des réseaux sans fil avec le maintien d'une sécurité de haut niveau.

## Élections municipales 2021

- Tenue de l'élection générale municipale le 7 novembre 2021 en respectant les règles particulières imposées par le contexte pandémique.
- Prévoir l'accueil et la formation des nouvelles élues et nouveaux élus.

## Colisée

- 2021 sera l'année de l'inauguration et du lancement des opérations de notre nouveau Colisée situé dans le District 55.

**BUDGET 2020-2021** 

**BUDGET GLOBAL 2020-2021** 

# GESTION DE LA CRISE SANITAIRE (COVID-19)

11 mars 2020. Un premier cas de COVID-19 est détecté en région. On apprend plus tard qu'il s'agit d'un employé d'IDÉTR, avec qui des membres du personnel de la Ville ont été en contact.

Dès cet instant, l'organisation municipale est mobilisée pour faire face à la situation et adapter ses activités aux mesures sanitaires, de façon à maintenir les services à la population et assurer la sécurité de son personnel. Au cours des mois qui ont suivi, au gré de ses initiatives, la Ville a démontré la force de son organisation et l'agilité de son personnel.

À Trois-Rivières, on se lave les mains et on se serre les coudes. Tel fut son leitmotiv dans la gestion de cette pandémie.

## 2020 GRANDES RÉALISATIONS

### GOVERNANCE MUNICIPALE

#### Rencontres périodiques de l'Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC)

Objectif : assurer une prise de décisions rapide et concertée par les directrices et directeurs et les employés et employés stratégiques de l'organisation, à la suite des annonces gouvernementales ou des consignes de la santé publique.

#### Activation de services numériques et paiements en ligne

Objectif : adapter les activités aux règles sanitaires en vigueur.

#### Déploiement du télétravail, élaboration d'une politique et ententes avec les syndicats

Objectifs : adapter les conditions de travail au contexte pandémique et assurer la poursuite des activités de la Ville.

#### Soutien au personnel

Objectifs : bienveillance envers le personnel, processus d'autoévaluation quotidienne des symptômes, procédures d'ergonomie, accompagnement pour toutes les mesures de télétravail, disponibilité et renforcement du service d'infirmerie.

#### Report du second versement de taxes municipales

Objectif : alléger l'impact de la pandémie sur les citoyennes et les citoyens et entreprises.

#### Communication avec la population (± 450 actions)

Objectif : informer la population des mesures restrictives visant à lutter contre la COVID-19 et des initiatives de la municipalité.



#### Mobilité du personnel

Objectif : prêter assistance à des directions ou organismes et ainsi répondre à des besoins causés par la pandémie (exemple : brigadières et brigadiers).

#### Aménagements des bâtiments municipaux et mise en place des mesures de sécurité

Objectif : outiller le personnel et se conformer aux règles sanitaires de façon à assurer leur santé et leur sécurité.

#### Prêt de personnel à IDÉTR

Objectif : prêter mains fortes à l'organisme pour stimuler les programmes d'aide aux entreprises.

#### Maintien des services essentiels

Objectifs : soutenir et outiller les entreprises de biens et services essentiels à la continuité des opérations municipales malgré l'ordonnance provinciale de cessation des activités de toutes les entreprises.

### Des initiatives numériques

- Révolution numérique à la cour municipale
- Formulaire en ligne pour l'évaluation sans contact des propriétés
- Demandes et paiements de permis à distance
- Séances virtuelles du conseil municipal
- Rencontres de gestion en visioconférence
- Embauches virtuelles



### AMÉNAGEMENT ET OCCUPATION DU TERRITOIRE

#### Aménagement estival du centre-ville, élargissement des terrasses et piétonnisation de l'artère principale

Objectif : raviver le centre-ville et réactiver ses activités commerciales.

#### Mise sur pied de rues partagées

Objectif : sécuriser et favoriser les déplacements actifs.

#### Déploiement de circuits découvertes et d'aménagements ludiques

Objectif : permettre aux piétonnes et piétons et cyclistes de s'approprier et découvrir le centre-ville.

#### Amnistie des frais de stationnement sur rue

Objectif : faciliter le stationnement des résidentes et des résidents du centre-ville en télétravail.

#### Aménagement des zones de stationnement de courte durée

Objectif : faciliter la cueillette des commandes pour emporter.





## ACCOMPAGNEMENT DE LA POPULATION

### Appels personnalisés aux abonnées et abonnés du programme PAIR

Objectif : briser l'isolement des personnes âgées.

### Soutien aux organismes d'aide alimentaire

Objectif : répondre à l'augmentation des demandes et pallier le manque de bénévoles.

### Abonnement facilité aux bibliothèques, implantation d'un service de cueillette de livres, organisation d'activités ludiques et culturelles en ligne, livraison aux personnes de 65 ans et plus

Objectif : divertir les citoyennes et citoyens de tous âges confinés à la maison.

### Offre de camps de jour

Objectifs : répondre aux besoins des parents et faciliter leur retour au travail; permettre aux enfants de s'évader, de socialiser et de s'amuser en toute sécurité.

### Accessibilité aux terrains sportifs

Objectif : permettre de mettre les terrains sportifs à la disposition des citoyennes et des citoyens tout en respectant les mesures sanitaires exigées.

### Campagne de soutien à l'achat local

Objectif : appel à la solidarité citoyenne envers nos commerces locaux, repris par une quarantaine de municipalités au Québec.

### Escouades de sensibilisation déployées dans les lieux extérieurs publics

Objectif : maintenir l'accès aux parcs et espaces verts dans le respect des règles sanitaires et de la distanciation.

### Offre d'activités hivernales

Objectif : permettre à la population de se dégourdir et de prendre l'air, des activités bénéfiques pour la santé mentale.

 **1 811**  
évaluations de propriété complétées sans contact

 **2 099**  
nouveaux abonnements aux bibliothèques

 **194**  
livraisons aux personnes de 65 ans et plus durant le confinement

 **5 815**  
permis et certificats délivrés en ligne

« L'excellente collaboration entre les divers intervenants internes et externes a été un facteur de succès dès la déclaration de situation de crise par l'OMS et le gouvernement du Québec, et l'accès aux outils pour faciliter le télétravail a été rapidement mis en place.



Extrait du rapport d'audit d'optimisation des ressources du vérificateur général : Gestion d'une pandémie, 10 février 2021



## AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT URBAIN



Une chose est certaine, nous pourrions dire que l'année 2020 que nous venons de connaître aura été remplie de défis à surmonter avec un phénomène qui aura marqué l'ensemble de la population. Malgré tout, notre équipe a poursuivi son engagement auprès des citoyennes et citoyens et des promotrices et promoteurs afin de leur offrir le service auquel elles et ils ont droit, et ce, de façon exceptionnelle.

Entre autres, par la mise en place du service de permis en ligne, l'aménagement de parcours piétonniers au centre-ville, l'accomplissement d'une belle réussite qui a été de donner à la population la rue des Forges et de bonifier les espaces des commerçantes et des commerçants, la poursuite en grande flèche des développements domiciliaires, la signature de plusieurs nouvelles ententes pour le développement de l'Adresse sur le Fleuve et la restructuration des présentations des dossiers au comité d'urbanisme. L'ampleur du travail accompli témoigne du dévouement dont fait preuve l'ensemble du personnel de notre direction pour la Ville de Trois-Rivières.

Nous pouvons sans aucun doute affirmer que notre personnel a réussi à transformer un événement malheureux en OPPORTUNITÉ. Au cours de cette année, nous avons implanté de nouvelles pratiques et initié de nouveaux projets qui perdureront. Ces réalisations se sont avérées possibles grâce à la créativité ainsi qu'à l'implication de notre équipe, ce qui est tout à fait remarquable.

**Robert Dussault, directeur**  
Directeur général adjoint - développement



### MISSION

**Assurer la qualité des milieux de vie trifluviens par une gestion efficace du territoire, un développement durable du territoire et un aménagement favorable à la qualité de vie des citoyennes et citoyens.**

### VISION

**Être la référence en aménagement du territoire, chef de file et facilitateur en matière de services aux citoyennes et aux citoyens et innovateur par sa contribution à la qualité des milieux de vie.**

### MANDATS

La Direction de l'aménagement et du développement urbain offre un service de première ligne à la citoyenne et au citoyen.

Le personnel de la direction a comme priorité d'accueillir et de soutenir la clientèle dans ses projets de construction. Il répond quotidiennement aux demandes citoyennes d'information en vue de l'émission des permis et certificats conformément aux lois et règlements applicables sur le territoire en matière d'urbanisme.

Le personnel d'inspection assure une présence sur le territoire afin d'optimiser le respect de la réglementation municipale de même que la conformité et la qualité des projets.

La direction prend en charge l'ensemble des processus légaux d'adoption et de modification des outils d'urbanisme. Un accompagnement est offert à la clientèle dont les projets nécessitent des ajustements réglementaires, et ce, dès le dépôt des demandes, de leur traitement au comité consultatif d'urbanisme jusqu'à l'entrée en vigueur des règlements, le tout en adéquation avec la Direction du greffe, de la gestion des documents et des archives.

De plus, la direction s'assure de la saine gestion du portefeuille immobilier municipal, ainsi que du déploiement adéquat du développement domiciliaire sur le territoire. Le transport actif et l'amélioration du réseau de parcs est au cœur des préoccupations dans l'ensemble de ces aménagements.

Par ailleurs, la direction doit également élaborer et mettre en œuvre l'ensemble des outils de planification de l'aménagement et du développement de la ville en accord avec la Vision 2030 ainsi que la Politique de développement durable. Elle prend en charge le comité d'aménagement du territoire qui définit et oriente les grandes décisions de planification de la Ville.

L'équipe développe des programmes et des projets avec l'ensemble des directions et partenaires contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs poursuivis par la direction et par la Ville tels que la revitalisation du Bas-du-Cap et des premiers quartiers ainsi que la protection et la mise en valeur du patrimoine.

Qui plus est, l'équipe soutient le Bureau de projets dans le développement d'interventions collaboratives municipales et dans l'intégration de valeur ajoutée à la qualité de vie des Trifluviennes et des Trifluviens à même ces différents projets.

# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

- La direction a pris un virage numérique en offrant la possibilité à sa clientèle de payer en ligne tous permis de construction et certificats. Ce nouvel outil rapide et efficace a été accueilli avec enthousiasme par les citoyennes et citoyens avec un taux d'adhésion de 56 %. De plus, le [Portail citoyen des permis](#) fut déployé permettant dorénavant de se procurer un permis d'arrosage et de vente de garage de façon autonome. Longtemps espéré par le public, son succès est indéniable. Pas moins de 1 700 permis, représentant 73 % de la totalité des permis administratifs, ont ainsi été délivrés cette année.
- La Ville déploie des programmes d'amélioration de l'habitat et de rénovation et restauration architecturale par son accompagnement auprès de 187 propriétaires et par une contribution de [2,7 M\\$ en subvention](#).
- Suivant l'adoption du plan directeur de revitalisation du Bas-du-Cap, la direction a mis sur pied le comité Action Bas-du-Cap responsable de sa mise en œuvre. L'année 2020 a notamment été marquée par l'adoption du programme d'accès à la propriété permettant à 25 nouvelles et nouveaux propriétaires de profiter de cet incitatif financier. L'initiative fut tellement prisée que le budget fut épuisé après seulement trois mois d'opération. De plus, le comité fut à l'origine de l'implantation d'un stationnement incitatif, de l'amélioration du réseau cyclable et du développement d'une initiative de promotion commerciale.
- La pandémie de COVID-19 a provoqué l'obligation d'adapter notre centre-ville pour en permettre son accès, sa vitalité et son rayonnement. L'équipe de la planification a été au cœur d'une démarche d'aménagement collaborative, permettant notamment la piétonnisation de la rue des Forges, la mise en place d'une brigade urbaine, le déploiement de parcours de marche, le tout dans un environnement sécuritaire et accessible.
- La révision des règlements d'urbanisme avance à grands pas. Ce fut une année charnière en matière de rédaction des outils réglementaires, mais également sur le plan de la consultation et de la participation des directions et des services municipaux.
- La direction a intégré la stratégie sur la sécurité routière dans ses activités par le développement d'un programme citoyen de quartiers conviviaux. Un appel de projet citoyen, un processus de sélection et l'élaboration d'un concept préliminaire d'aménagement ont permis de déterminer 11 rues qui seront aménagées, en mode collaboratif, à titre de « [rues conviviales](#) » en 2021.
- L'année 2020 figure parmi les plus significatives au niveau du développement domiciliaire. 14 protocoles d'entente ont été conclus, ce qui représente près de 13 millions d'investissements pour la mise en place d'infrastructures de rue par les promotrices et promoteurs. Il s'agit d'une augmentation de 600 logements à terme, soit une croissance de près de 120 millions en valeur foncière.

## ORIENTATIONS 2021

### Émission des permis de construction et certificats en ligne

La Direction de l'aménagement et du développement urbain bonifiera son Portail citoyen des permis en y ajoutant l'émission des permis de construction en ligne. Cette nouveauté contribuera sans aucun doute à l'amélioration du service aux citoyennes et citoyens et de l'efficacité organisationnelle.

### Remplacement des règlements d'urbanisme

Le chantier de remplacement des règlements d'urbanisme suit son cours de façon interactive en 2021. Nous entrons ainsi dans la phase informationnelle, consultative et participative du projet en vue de rendre officiel et opérationnel ce nouveau corpus réglementaire dès le début de l'année 2022.

### Cellule d'intervention Urbanisme - Développement durable - Loisirs et culture

Par ailleurs, la qualité de vie des citoyennes et citoyens demeura l'un des créneaux prioritaires de la direction par le déploiement de la nouvelle cellule urbanisme, développement durable, loisirs et culture qui fait son entrée au Bureau de projets. Elle est chargée non seulement de l'analyse, mais également du développement de la valeur ajoutée à la qualité des milieux de vie à travers l'ensemble des projets municipaux.

### Rénovation et restauration du patrimoine bâti

Pour le volet architecture et patrimoine, la Ville ayant conclu l'entente financière (6,75 M\$) pour la restauration du patrimoine immobilier avec le ministère de la Culture et des Communications, la direction déploiera tous les efforts humains et financiers afin d'accompagner les propriétaires de biens patrimoniaux dans la restauration de leurs bâtiments.



## INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- L'équipe inspection a relevé 138 cas de travaux sans permis pour une valeur déclarée de plus de 6,9 M\$.
- Plus de 330 dossiers de modifications réglementaires, de dérogations mineures et de projets d'implantation et d'intégration architecturaux ont été traités au comité consultatif d'urbanisme.
- Près d'une centaine de transactions immobilières furent déposées aux instances décisionnelles,

une augmentation de 100 % par rapport à 2019. Soulignons l'établissement d'un bail entre Hydro Québec et la Ville pour l'occupation d'une partie des terrains constituant le parc linéaire des Côteaux. Une première au Québec en vertu de l'entente cadre relative aux traitements des demandes municipales d'utilisation des emprises de lignes de transport d'électricité à des fins récréatives ou communautaires.

## STATISTIQUES

 **6 117**  
émissions de [permis et certificats](#)

 **224 M\$**  
valeurs déclarées

 **643**  
nouveaux logements

 **390**  
demandes d'accès à l'information

### Belles restaurations 2020

 **115**  
accompagnements architecture & patrimoine

 **+ 900**  
accompagnements citoyennes et citoyens en gestion du patrimoine forestier, soit 200 de plus qu'en 2019

**BUDGET 2020-2021** 



J'ai le plaisir de vous présenter les réalisations de l'Approvisionnement. D'emblée, je me dois d'aborder le défi collectif que représente la pandémie. De la course à l'acquisition et la distribution des équipements sanitaires jusqu'au soutien offert aux entreprises de services essentiels, notre esprit solidaire et collectif nous a permis de créer les partenariats nécessaires à cette traversée houleuse.

Cela dit, notre raison d'être demeure le service offert aux collègues des autres directions municipales. Grâce au professionnalisme et à la résilience de mes collaboratrices et collaborateurs, nous avons su répondre à leurs besoins pour leur permettre de maintenir les plus hauts standards de qualité auprès de la population. Vous pouvez compter sur une équipe d'approvisionnement talentueuse et engagée pour vous accompagner dans vos projets ou encore vous soutenir dans les situations d'urgence. Collaborer ainsi aux succès de la Ville est un privilège.

Mes derniers mots s'adressent à ces précieuses collaboratrices et collaborateurs, force de notre direction. La maîtrise des processus de gestion contractuelle et notre agilité en acquisition n'ont d'égal que l'excellence de nos services opérationnels et logistiques et, croyez-moi, j'en suis très fier. Devant les succès réalisés comme face aux défis auxquels nous sommes confrontés, je demeure votre plus grand admirateur et vous remercie du fond du cœur.

Sincères félicitations!

Jean-François Houde, directeur

## MISSION

**Conseiller et supporter toutes les unités administratives dans la définition de leurs besoins d'approvisionnement pour organiser et exécuter le processus d'acquisitions jusqu'à sa conclusion dans le meilleur intérêt de la Ville.**

## VISION

**La Direction de l'approvisionnement, par son engagement, ses solutions novatrices et son esprit d'amélioration continue, souhaite devenir une alliée essentielle de ses pairs dans la planification et l'exécution de leur mission. Elle guide l'organisation vers les meilleures pratiques en matière de planification et d'organisation du travail et propose de faire vivre une culture d'approvisionnement rigoureuse et transparente, intégrée en continu à toutes les activités de l'organisation.**



## MANDATS

La Direction de l'approvisionnement est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des stratégies d'exploitation de la chaîne d'approvisionnement, de l'analyse des besoins jusqu'au processus d'acquisition de biens et services en passant par les activités logistiques, et ce, pour toutes les unités administratives de la Ville. Elle est un maillon essentiel de la très grande majorité des chaînes de valeurs à l'œuvre au sein de la Ville, tant dans la planification, la gestion et le maintien des actifs que dans la prestation de services directs aux citoyennes et citoyens.

Au cours des dernières années, l'environnement juridique et médiatique entourant la gestion contractuelle municipale s'est considérablement complexifié, rendant l'effort administratif requis de plus en plus important. À titre d'exemple, l'ouverture des marchés avec l'Union européenne et la création de l'Autorité des marchés publics changent considérablement les pratiques en matière d'approvisionnement public.

Ainsi, suivant l'ensemble des impératifs législatifs et réglementaires, la Direction de l'approvisionnement veille à l'implantation et à l'application des meilleures pratiques en matière de gestion contractuelle.

D'autre part, la Direction de l'approvisionnement est en constante recherche d'une meilleure efficacité opérationnelle en ce que les besoins et les attentes quant à la qualité et au niveau des services des unités administratives clientes de l'Approvisionnement croissent à un rythme constant. Elle adopte en ce sens la stratégie d'être au-devant de ces évolutions pour surpasser les attentes, au plus grand bénéfice des Trifluviennes et Trifluviens.

# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

## Développement organisationnel

La force de notre direction réside dans le talent, l'expertise et l'engagement de ses employées et employés. Afin de mettre à profit ces qualités et maximiser les synergies d'équipe au bénéfice d'une participation active aux missions respectives de notre clientèle interne, nous avons réalisé en 2020 un diagnostic organisationnel. Cet exercice visait à créer et maintenir un environnement de travail stimulant où la collaboration et la confiance sont gages de création de valeur, tant pour notre clientèle interne que pour la population trifluvienne. Cette démarche se veut complémentaire à la vision organisationnelle « employeur de choix ». En effet, la qualité de notre marque employeur, véhiculée dans nos stratégies et politiques organisationnelles, doit aussi se vivre au quotidien, dans chacun de nos gestes. Les travaux menés en 2020 à ce chapitre se soldent par un constat structurant dont la continuité sera assurée par un comité de pilotage au moyen d'un plan d'action clair.

## Assurer et améliorer nos niveaux de service

Depuis les 10 dernières années, l'Approvisionnement a crû au rythme de l'évolution des mesures législatives et de l'accroissement des champs de compétence qu'elle met au service de sa clientèle interne. Ainsi, la capacité à maintenir nos niveaux de service ne peut s'atteindre que par des initiatives d'amélioration des processus et le raffinement de nos méthodes et outils de travail.

- Nous exploitons dorénavant les nouveaux modes de passation des contrats permis par la Loi pour simplifier les achats entre 25 k\$ et 100 k\$. Nous gagnerons encore plus d'efficacité dans cet intervalle contractuel à compter de 2021 suivant les résultats attendus au terme d'un projet « Lean » dirigé par nos équipes internes.
- Plusieurs appels d'offres sont maintenant lancés par notre équipe technique, mettant à profit leur expertise et leur rigueur, ce qui permet de niveler les surcharges ponctuelles tout en maintenant nos niveaux de services.
- En collaboration avec la Direction des technologies de l'information, nous avons débuté la centralisation des éléments liés à la gestion contractuelle pour les contrats technologiques. Cette direction est désormais cliente de nos lignes de service d'acquisition, de gestion des stocks et de logistique.
- En collaboration avec les directions des technologies de l'information et des travaux publics, nous avons complété le développement et le déploiement du module d'achat lié à la planification des opérations.
- Grâce au développement d'un système de gestion des localisations, nous avons augmenté notre degré de précision, de suivi et de contrôle des articles stockés dans des localisations hors inventaire.

## STATISTIQUES

### Gestion contractuelle

 **227**  
contrats octroyés par appel d'offres  
pour une valeur de 113 M\$

 **137**  
contrats octroyés à des entreprises  
régionales pour une valeur de près de 80 M\$

 **+ 9 M\$**  
économies réalisées grâce à la mise  
en compétition

### Stocks et acquisition

 **4 466**  
commandes auprès d'entreprises  
régionales pour une valeur de 4 M\$

 **4,1 M\$**  
ventes des magasins municipaux,  
hausse du taux de planification de 20 %

BUDGET 2020-2021 

## ORIENTATIONS 2021

### Objectifs de direction

- Mettre en œuvre les recommandations issues du diagnostic organisationnel et soutenir les activités du comité de pilotage responsable de leur suivi.
- Finaliser l'appropriation et la diffusion du cadre stratégique de notre direction.
- Participer activement à la réalisation du projet d'implantation d'un progiciel de gestion intégrée (PGI).

### Gestion contractuelle et acquisitions

- Réalisation d'un projet Lean sur l'octroi et la gestion des contrats entre 25 000 \$ et moins de 100 000 \$ pour permettre à la Ville de tirer avantage de notre flexibilité réglementaire.
- Développement de relations d'affaires structurantes et durables avec le marché des entreprises d'économie sociale.

### Gestion des stocks et logistique

- Rédaction et adoption d'une politique de gestion des stocks et élaboration d'un plan d'action pour atteindre les objectifs visés.
- Maintenir la tendance d'augmentation du taux de planification et intégrer une nouvelle clientèle au module d'achat par les requêtes.
- Ancrer les meilleures pratiques en matière de gestion et de soutien auprès de notre personnel et stabiliser nos acquis opérationnels.



## COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE



L'année 2020 a débuté par le grand retour des Communications à l'hôtel de ville, dans un local remodelé pour optimiser l'espace et favoriser la collaboration. Ce réaménagement personnalisé et adapté aux besoins de notre équipe fut par le fait même un premier pas pour l'organisation dans sa vision de devenir employeur de choix.

Installés depuis à peine un mois, un virus nous a précipités en télétravail, nous empêchant de nous approprier pleinement l'espace. Heureusement, les membres de ma direction étaient tous équipés d'ordinateurs portables et familiers avec les outils numériques, nous permettant ainsi de conserver notre niveau de services, tout en participant activement à la gestion de la pandémie. À preuve, pas moins de 450 actions de communication furent réalisées en lien avec la COVID-19 entre mars et décembre 2020.

En marge du contexte pandémique, 90 mandats de communication ont été effectués par l'équipe pour informer, sensibiliser ou impliquer la population sur les différents projets de la Ville ou décisions du conseil municipal. En parallèle, nous avons répondu à 653 requêtes, rédigé 230 communiqués, effectué 15 activités de participation citoyenne et survécu à deux gestions de crise (excluant la pandémie). Sans oublier le temps investi pour animer les médias sociaux et répondre aux demandes croissantes des médias.

Pour relever tous ces défis, j'ai la chance de compter sur une équipe tissée serrée. Douze acolytes agiles et engagés, dont les compétences et les personnalités s'harmonisent. Certes, 2020 a été une année de résilience et de dépassement. Pour nous, elle fut également l'opportunité de démontrer *de quel bois on se chauffe*. C'est avec la même ardeur que nous affronterons 2021. #werock

Cynthia Simard, directrice



## MISSION

**Accompagner l'administration municipale afin d'informer et d'impliquer la communauté sur les projets et services de la Ville, et ainsi faire rayonner Trois-Rivières.**

## VISION

**Proactive et ambitieuse, notre équipe inspire par sa créativité et son efficience à faire reconnaître Trois-Rivières comme un milieu de vie exceptionnel et une organisation performante.**

## MANDATS

La Direction des communications et de la participation citoyenne assume la gestion intégrée de la diffusion de l'information et coordonne les activités qui font appel à la participation citoyenne.

Son équipe se déploie chaque fois qu'une décision, un projet, une activité, un événement, un service ou un programme :

- pourrait améliorer ou perturber le quotidien d'un public précis ou de la population en général;
- pourrait avoir un impact sur la qualité de vie, la circulation, l'environnement, la santé ou la sécurité;
- fait l'objet d'un changement ou présente un caractère urgent, nouveau, novateur, différent ou inhabituel;
- favorise l'atteinte des objectifs liés à la planification stratégique 2030 et à la Politique de développement durable;
- implique un investissement majeur;
- suscite une réaction ou un mouvement d'opposition au sein de la population.

# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

En 2020, 90 grands dossiers ont été menés par l'équipe pour informer, sensibiliser et impliquer la population sur les différents projets de la Ville ou décisions du conseil municipal.

Voici ceux qui ont marqué l'année 2020 :

## Des projets qui ont requis du jus de bras

- Nouvelle tarification pour stationner au centre-ville : 251 heures;
- Budget participatif : 212 heures;
- Trifluvien : 151 heures;
- Fonds environnement Éclaire : 132 heures;
- Politique environnementale : 110 heures.

## Des réalisations qui ont retenu l'attention

- Vidéos « Deux minutes pour comprendre »;
- Publicité de sécurité routière « Les stars de la rentrée »;
- Campagne « Trouve ta place de choix »;
- Appel à la solidarité « On garde nos distances, mais on reste tissés serrés »;
- Sur Facebook, reportage photo des employées et employés à l'œuvre lors du déversement.

## Des activités qui ont fait jaser

- Politique jeunesse;
- Politique environnementale;
- Révision des règlements d'urbanisme;
- Budget participatif 1<sup>re</sup> édition;
- Rues conviviales.

## STATISTIQUES



230

communiqués  
hausse de 81 %\*



543

requêtes médias  
hausse de 74 %\*



18 742

abonnements  
hausse de 75 %\*



25 042

abonnements à al3rte  
hausse de 17 %\*

\*2020 par rapport à 2019

BUDGET 2020-2021

## ORIENTATIONS 2021

Nous abordons l'année 2021 avec la volonté d'optimiser la prise en charge des mandats et répondre de manière plus efficace aux besoins de communication de l'organisation, tout en respectant la capacité de nos ressources. Pour y arriver, nous nous sommes dotés d'une planification stratégique qui permettra de structurer notre offre de services, prioriser les requêtes et libérer notre plein potentiel.

Dans un contexte où les communications évoluent à vitesse grand V, une gestion efficace des médias sociaux et des relations avec les médias est un enjeu de taille pour rester au diapason des intérêts citoyens. Or, le nombre de personnes abonnées à la page Facebook et la quantité de requêtes médias ont plus que doublé au cours de la dernière année. En dépit de cette croissance impressionnante et d'une pression parfois écrasante, nous croyons en toute humilité réussir à tirer notre épingle du jeu. La création de deux nouveaux postes nous permettra de le faire encore mieux.

Le premier poste sera créé aux solutions numériques, afin d'exploiter le plein potentiel des plateformes sociales et d'assurer une relève. Le second joindra l'équipe de la participation citoyenne, pour veiller à l'organisation des activités de consultation et à maximiser l'implication citoyenne.

L'ajout de ces nouvelles ressources portera à 15 les membres de la Direction des communications et de la participation citoyenne (quatorze permanents et un temporaire). Avec cette équipe en place, nous avons bon espoir de répondre pleinement à notre mission, mais aussi de s'aligner à notre vision : celle d'inspirer, de surprendre et de faire rayonner Trois-Rivières.

## GRANDS PROJETS 2021

- Migration du site Web vers une plateforme ouverte;
- Inauguration du nouveau Colisée;
- Campagne électorale municipale 2021;
- Éducation à la sécurité routière, avec l'implication de QW4RTZ;
- Promotion des projets liés à l'approche de sécurité routière;
- Information relative aux changements aux collectes;
- Campagne pour inciter au bon voisinage;
- Révision de la charte graphique et de l'identité visuelle.





L'année 2020 s'annonçait sous le signe de la continuité de notre planification stratégique et, avec beaucoup d'attente, la mise en opération du nouveau Colisée.

Ayant reçu le mandat d'établir une entente avec une équipe professionnelle pour y trouver résidence, le défi était fort stimulant pour la direction.

L'arrivée de la pandémie a bousculé notre quotidien, mais il n'en ressort que du positif.

Il est important de souligner l'engagement des équipes de la direction et également des organismes partenaires qui ont dû se réinventer et faire preuve de créativité.

Les liens avec la communauté sont vraiment tissés serrés à Trois-Rivières! De belles réussites ont vu le jour et de précieuses collaborations se sont créées.

Sophie Desfossés, directrice



### MISSIONS

**Service des loisirs et de la vie communautaire**  
**Service sport, événements et plein air**  
**Service des bibliothèques**

**Contribuer au mieux-être et au développement de la communauté trifluvienne.**

**Favoriser la mise en place et l'accessibilité à des activités communautaires, sportives, de plein air et d'événements.**

**Soutenir l'implication citoyenne en concertation avec l'ensemble de nos partenaires afin d'offrir un milieu de vie de qualité sur le territoire de Trois Rivières.**

**Rendre accessibles des ressources imprimées, audiovisuelles et numériques à la population afin de répondre à leurs besoins d'information, de culture, d'apprentissage et de divertissement.**

**Accueillir les citoyennes et citoyens, promouvoir la lecture, offrir des services de conseil, de recherche documentaire et d'animation dans un lieu stimulant, convivial et attrayant.**

### VISION

**Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire**

**Que la Ville de Trois-Rivières se démarque comme un milieu de vie inspirant grâce à l'efficacité, au dynamisme et à l'engagement de la Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire.**

### MANDATS

**Service des loisirs et vie communautaire**  
**Service sport, événements et plein air**

- Planifier et organiser les différents programmes.
- Soutenir la vie corporative des organismes communautaires et sportifs.
- Soutenir l'organisation d'activités avec divers partenaires et réaliser différentes activités.

**Service des bibliothèques**

- Offrir un accès gratuit et démocratique à la documentation sur tous les supports.
- Répondre aux besoins collectifs et individuels d'information, de formation, de culture et de loisir.



# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

## Service des loisirs et vie communautaire Service sport, événements et plein air

### Sondage de satisfaction

Sondage auprès de la population trifluvienne à l'égard du niveau de satisfaction des services offerts par la direction.

### Cadre de référence

La Ville s'est dotée d'un [cadre de référence](#) dans le but de préciser son rôle en matière de développement social qui facilitera la prise de décisions et la mise en action de ses politiques sociales.

### Forum des acteurs en développement social

La Ville tient le Forum des acteurs en développement social (30 janvier 2020). Près de 100 représentantes et représentants des milieux communautaires, de la santé, de l'éducation et d'élus et élus se sont réunis pour une journée de réflexion collective afin de co-créditer des pistes d'action autour des enjeux suivants : vitalité et services de proximité, transport collectif, adapté et mobilité durable, éducation et réussite éducative, accès à l'emploi, participation citoyenne et sociale ainsi que sécurité alimentaire.

### Organismes

Consultation des organismes pour la refonte de la Politique de reconnaissance des organismes et le financement des événements.

### Jardin collectif

Création du premier jardin collectif dans le secteur de Sainte-Marthe, en partenariat avec la Maison des jeunes Chakado et La Brouette.

### Développement social

Mise à jour de la structure organisationnelle du développement social.

### Nouveau colisée

Signature du bail avec Deacon Sport and Entertainment à titre d'occupant principal du nouveau Colisée pour l'arrivée d'un club de hockey professionnel de la East Coast Hockey League.

### Jeux du Québec et du Canada

Préparation du dépôt de la mise en candidature de la Ville de Trois-Rivières à titre d'hôte des Jeux du Québec et des Jeux du Canada.

### Sentiers de plein air

Développement des sentiers de plein air (aires écologiques Ogden, Châteaudun et la rivière Milette).

## STATISTIQUES

 **90 000 \$**  
octroyés à sept organismes trifluviens par le biais du fonds de développement social

 **33 317**  
patineuses et patineurs dans l'ensemble des glaces extérieures

 **1 175**  
inscriptions aux camps de jour (considérant les ratios COVID)

 **2 800**  
activités sur les terrains sportifs extérieurs

**BUDGET 2020-2021** 

## ORIENTATIONS 2021

- Lancement de la Politique jeunesse et de son plan d'action.
- Mise en place d'un comité consultatif en développement social composé d'actrices et d'acteurs municipaux et de la société civile.
- Élaboration d'un plan d'action en immigration.
- Planification de la gestion des actifs et début de la conception d'un plan directeur.
- Inauguration du nouveau Colisée et lancement des opérations.
- Promotion, sécurisation et balisage des sentiers récréatifs de plein air.
- Développement des sentiers de plein air (Terrasse du Fleuve, sentier Forestia, aire écologique de la Cédrière et le ruisseau Lachapelle).
- Dépôt de la candidature des Jeux du Québec été 2025 et analyse du cadre de référence des Jeux du Canada d'été.



## DIVISION CULTURE ET BIBLIOTHÈQUES

Marie-Eve Leblond, coordonnatrice principale bibliothèques  
Nancy Kukovica, chef de division culture et bibliothèques

### 2020 GRANDES RÉALISATIONS

- Adoption de la Politique sur la collection d'œuvres d'art de la Ville de Trois-Rivières.
- Inauguration d'un nouvel espace *Le Repère* dédié aux adolescentes et adolescents à la Bibliothèque Gatien-Lapointe.

### ORIENTATIONS 2021

- Élaboration et adoption d'un plan directeur des bibliothèques.
- Révision du Règlement des bibliothèques.
- Implantation d'un nouveau catalogue de recherche de documents.
- Adoption d'une nouvelle politique culturelle.
- Adoption d'une nouvelle politique d'art public.
- Adoption d'une politique du patrimoine.
- Projet de rénovation de la salle J.-Antonio-Thompson.

### STATISTIQUES



101 399

prêts de documents numériques



46 696

abonnées et abonnés bibliothèques



## CULTURE TR

Nancy Kukovica, directrice générale et chef de division culture et bibliothèques

### 2020 GRANDES RÉALISATIONS

- Accord de principe du ministère de la Culture et des Communications pour la création de la Fabrique de Théâtre insolite par Les Sages Fous à l'église St. James.
- Nouvelles initiatives comme Vélo à Bobo, le parcours d'œuvres éphémères et parcours urbains en dehors des murs de nos institutions.
- Lancement du balado Arrangé avec le gars des vues qui fait découvrir les coulisses de projets d'artistes locaux et nationaux.
- Campagne Remède culturel qui a rassemblé une vingtaine de personnalités trifluviennes qui nous ont partagé l'activité culturelle qui leur fait du bien.

### ORIENTATIONS 2021

- Programmation variée et adaptée aux mesures sanitaires dans nos lieux.
- Poursuite de la campagne Remède culturel.
- Culture Trois-Rivières continuera de sortir des murs de ses institutions afin d'assurer l'accessibilité à la culture et une diversification de sa programmation.
- Collaborer de nouveau avec des actrices et acteurs du milieu culturel régional pour mettre sur pied des projets communs.

Consulter le [rapport annuel de Culture Trois-Rivières](#).



### STATISTIQUES



+ 260

minutes d'enregistrement pour les épisodes du balado Arrangé avec le gars des vues



+ 380 %

taux d'engagement sur la page Facebook de Culture Trois-Rivières durant la campagne #Enmodevirtuel

## CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT DE L'ÎLE SAINT-QUENTIN

Stéphane Lamothe, directeur général (jusqu'en mars 2021)  
Josée-Anne Labrousse, directrice générale (depuis mars 2021)

### 2020 GRANDES RÉALISATIONS

- Ajout du réseau aqueduc et égouts.
- Commencement des travaux de la passerelle.
- Démolition d'un bâtiment vétuste et dangereux (école de voile) afin d'offrir un beau paysage à la rive voisine du Saint-Maurice en plus d'agrandir la plage pour les usagères et usagers.
- Mandat à la firme Mediavox pour changer l'image de marque ainsi que le logo de l'île.
- Réfection de la piste cyclable et piétonnière entre le pont Duplessis et le pont Jean-Baptiste-Cloutier ainsi que le déneigement pour assurer un meilleur accès en transport actif pour la période hivernale.
- Élaboration d'un plan d'action découlant du rapport du coroner à la suite de la noyade de 2019.
- Installation de nouveaux mobiliers urbains.



### ORIENTATIONS 2021

- Réfection complète de la passerelle et ouverture de celle-ci.
- Collaborer à la réflexion sur la tarification et sur l'accessibilité à l'île Saint-Quentin.
- Création d'outils pour la gouvernance du conseil d'administration.
- Assurer un suivi rigoureux du plan stratégique découlant du plan directeur établi par la firme Concordia.
- Déploiement de l'image de marque.
- Installation de panneaux d'information, découlant des recommandations du rapport du coroner en référence à la noyade de 2019, destinés aux usagères et usagers de la plage.
- Mise en place de nouvelles bouées de signalisation à l'ouest afin de diminuer l'impact du passage des bateaux aux abords de l'île.
- Implantation d'une agora afin de bonifier l'expérience des activités culturelles offertes.
- Instaurer une boutique pour la mise en valeur et développement de produits locaux.
- Instaurer les notions de développement durable sur l'île.
- Stimuler les offres touristiques en créant de nouveaux partenariats.
- Améliorer la sécurité sur l'île.
- Offrir de nouveau les camps de jour en situation COVID-19.

## CORPORATION DES ÉVÉNEMENTS DE TROIS-RIVIÈRES

Steve Dubé, directeur général

### 2020 GRANDES RÉALISATIONS

- Relance des activités marquées par l'accueil de l'unique spectacle officiel de la Fête nationale présenté sous le thème Tout le Québec à l'Unisson. 1,9 million de spectatrices et spectateurs ont assisté à cette production mettant en valeur l'Amphithéâtre Cogeco.
- Présentation de spectacles virtuels.
- Rencontre réalisée en collaboration avec Culture Trois-Rivières et le Festivoix mettant en vedette le duo Cœur de Pirate et Marie-Mai et le trio Vincent Vallières, Patrice Michaud et Louis-Jean Cormier. Le projet consistait à offrir deux rendez-vous entre des artistes qui se partageaient leurs répertoires.
- Présentation devant public restreint de 50 personnes puis 250 personnes d'une série de plusieurs concerts dans un environnement intimiste aménagé aux abords de la scène de l'Amphithéâtre Cogeco. Les artistes québécois ont été célébrés de belle façon au grand plaisir du public qui renouait avec la culture depuis plusieurs mois.



### ORIENTATIONS 2021

- La prochaine année marque un point tournant pour l'organisation. Une occasion en or pour faire preuve d'agilité et repenser chacune de ses opérations pour en maximiser l'expérience et se démarquer de la concurrence. Une occasion de surprendre pour se positionner, plus que jamais, comme leader sur la scène culturelle et touristique québécoise.
- La Corporation souhaite présenter un maximum d'activités culturelles et d'initiatives événementielles. Dans un souci de capitaliser sur les forces de l'organisation, il est indéniable de positionner la cliente et le client au cœur de chaque décision. L'Amphithéâtre Cogeco a su se démarquer par l'accueil chaleureux offert aux visiteuses et visiteurs au cours des dernières années et continuera de le faire au courant de la prochaine saison estivale.
- La Corporation souhaite également relancer ses activités en développement durable afin de diminuer l'empreinte écologique de ses activités et d'assurer la durabilité sociale et économique de celles-ci.

### STATISTIQUES

 **40**  
événements estivaux

 **+ 900 000**  
vues sur les réseaux sociaux des vidéos des Parcelles TRès musicales (projet commun Corporation événements et FestiVoix)



Je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel 2020 de la Direction de l'évaluation.

Les défis sont grands et c'est toujours une fierté de les relever.

Au cours de l'année 2020, nous avons intégré un nouveau processus qui a permis la poursuite des visites d'immeubles nécessaires à la qualité des données utilisées pour la mise au rôle et la vérification de l'exactitude de nos fichiers permanents. Il s'agit d'un formulaire d'évaluation en ligne. Il est possible, pour les citoyennes et citoyens, d'accompagner l'évaluatrice ou l'évaluateur pour la visite de leur immeuble sans qu'aucun déplacement ne soit nécessaire. Il faut savoir que, dans un certain pourcentage, des immeubles continueront d'être visités de façon traditionnelle lorsque les conditions en lien avec la COVID-19 le permettront. Ce changement majeur, bien que récent, nous indique que nous sommes sur la bonne voie.

Ce rapport témoigne de notre souci de toujours nous améliorer et de nous surpasser. Seule une cohésion au sein de l'équipe peut mener à de tels résultats.

L'intégration de nouvelles ressources a été facilitée grâce à l'ingéniosité et à la générosité des membres de notre équipe, par exemple des capsules vidéo sont disponibles pour la formation.

Je désire présenter mes plus sincères remerciements à tout le personnel de notre direction pour leur dévouement. Le professionnalisme dont il fait preuve nous a permis d'atteindre nos objectifs et même d'aller au-delà.

Sonya Auclair, directrice

## MISSIONS

**Inventorier et déterminer les valeurs réelles des immeubles situés sur le territoire de la ville de Trois-Rivières afin de confectionner un rôle d'évaluation foncière « juste et équitable » en conformité avec la *Loi sur la fiscalité municipale*.**

**Assurer le suivi des demandes de révision et des recours devant les tribunaux.**

**Mettre en valeur l'ensemble du portefeuille immobilier de la Ville de Trois Rivières.**

**Déterminer et mettre à jour les valeurs assurables.**

## VISION

**L'atteinte de l'excellence par la recherche des meilleures pratiques dans le domaine de l'évaluation municipale afin d'assurer aux citoyennes et citoyens et aux clientes et clients un service de qualité.**



## MANDATS

À la Ville de Trois-Rivières, la responsabilité de confectionner les rôles d'évaluation et de les maintenir à jour à des fins de taxation est confiée à la Direction de l'évaluation. De plus, la direction effectue ou coordonne, à la demande de la Direction générale, des évaluations spécifiques à des fins d'acquisition, d'expropriation ou de disposition d'immeubles. Pour réaliser ces activités et respecter les échéanciers que lui impose la loi, la Direction de l'évaluation compte sur une équipe de 25 employées et employés permanents et requiert, selon les besoins et la nature des travaux, l'assistance de firmes spécialisées.

### Les services offerts

L'évaluatrice ou l'évaluateur est, en vertu de la *Loi sur la fiscalité municipale*, une officière ou un officier public ne recevant aucune instruction, directive ou aucun ordre du conseil municipal ou de la Direction générale de la Ville.

### Rôle d'évaluation

Conformément à son mandat, l'évaluatrice ou l'évaluateur municipal doit réaliser deux activités principales, soit l'inventaire des immeubles sur le territoire de la municipalité et l'établissement de la valeur réelle de ces immeubles. Elle ou il assure également le suivi des demandes de révision administrative et des recours devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ).

Le rôle d'évaluation foncière est un inventaire des immeubles situés sur le territoire d'une municipalité, évalués sur une même base et à une même date. Il constitue un élément de base

du régime fiscal municipal au Québec. En vigueur pour trois exercices financiers consécutifs, le rôle d'évaluation est d'abord un instrument majeur de partage de la charge fiscale. Il sert également de base à la taxation foncière scolaire et est utilisé pour répartir les dépenses entre différents organismes (communautés métropolitaines, MRC, etc.).

### Valeurs assurables

Un rapport d'évaluation décrivant les immeubles appartenant à la Ville de Trois Rivières est produit annuellement. Ce document indique le coût de remplacement à neuf des propriétés de la Ville aux fins de l'établissement de la valeur assurable des biens immobiliers.

### Transactions immobilières

Notre implication à cette activité vise à mettre en valeur l'ensemble du portefeuille immobilier de la Ville, au plus grand bénéfice des citoyennes et citoyens. La Direction de l'évaluation met à la disposition des diverses directions de l'organisation ses évaluatrices et évaluateurs agréés et leurs expertises dans le domaine immobilier. L'implication de l'évaluatrice ou l'évaluateur dédié à l'expertise immobilière est pertinente à différents niveaux, surtout pour la planification et la préparation des différents projets. Nous participons aux activités d'acquisition de gré à gré ou par expropriation ainsi qu'à l'établissement de valeurs à des fins de disposition ou encore établir une valeur locative représentative des loyers marchands. Notre façon de faire permet de répondre dans un délai raisonnable aux différents besoins.

# GRANDES RÉALISATIONS

## Rôle d'évaluation 2022-2023-2024 : taux de réponse de 90 %

Nous avons fait parvenir 4 197 enquêtes de revenus et dépenses via notre nouveau formulaire électronique en ligne. Cette nouvelle façon de faire nous fait sauver énormément de temps car nous pourrions importer les résultats dans notre logiciel expert et ainsi éviter la saisie manuelle et tous les risques d'erreurs s'y rattachant.

## Modifications du rôle d'évaluation 2020 : augmentation de 1,6 % = 203 155 210 \$

Les valeurs totales au rôle d'évaluation ont augmenté de 203 155 210 \$, pour un total au rôle d'évaluation de 13 264 303 157 \$.

Les valeurs imposables ont augmenté de 186 694 252 \$ pour atteindre 11,6 G\$. Les valeurs non imposables ont augmenté de 16 460 958 \$ pour atteindre 1,7 G\$. Le nombre total d'unités d'évaluation est de 50 873 comparativement à 50 505 l'année précédente, soit une augmentation de 368 unités. Le nombre de logements a, quant à lui, aussi augmenté passant de 71 934 à 72 604, soit 670 logements de plus.

L'augmentation résulte des rénovations effectuées aux immeubles suivants : la Maison Albatros Trois-Rivières (1 715 000 \$) ainsi que plusieurs travaux effectués à l'UQTR (3 230 000 \$), le Centre de services Cloutier-du-Rivage (573 700 \$) et le Centre de métallurgie du Québec (2 193 500 \$).

Nous avons visité et évalué 25 constructions neuves de six logements et plus dont : l'immeuble du Manoir sur St-Laurent avec 32 logements (4 913 800 \$), la 4e phase sur Notre-Dame Ouest de Rénovation 30-55 inc. avec 24 logements (2 911 400 \$), un immeuble de 24 logements dans le Domaine Cartier (3 016 000 \$) et un immeuble comportant les bureaux administratifs de Gestion Thrace ainsi que six logements (1 290 100 \$).

Nous avons visité et évalué 11 constructions neuves non résidentielles dont : le Métro Fournier appartenant à Groupe immobilier Bellerive (7 654 400 \$), le concessionnaire automobile Audi (4 998 600 \$), le magasin Latulippe (2 784 500 \$), le bâtiment de Produits d'acier Hason (1 399 300 \$) et le bâtiment de systèmes hydrauliques TLG (743 800 \$).

## Tenue à jour du rôle d'évaluation

Nous avons effectué, pour l'année 2020, 8 596 certificats, dont 3 803 mutations et 4 793 mises à jour du rôle pour divers motifs. Nous avons aussi effectué 13 430 modifications qui ne menaient pas à l'émission d'un certificat, pour un total de 22 026 gestes.

## Réception et analyse des mutations

L'objectif est d'automatiser le traitement de nos mutations et de réduire les risques d'erreurs. Celui-ci est en implantation depuis la fin de l'année 2020.

## Formulaire électronique en ligne

L'intégration et l'implantation de ce formulaire WEB se sont effectuées au cours de l'été 2020. Nous avons remplacé 2 871 visites présentielles par une visite virtuelle. Les résultats sont plus que satisfaisants avec un taux de réponse de plus de 75 % après une première prise de contact avec les citoyennes et citoyens.

## Révision administrative

Voici la situation au **31 décembre 2020**, résultant du dépôt du rôle d'évaluation 2016-2017-2018 et de la tenue à jour du rôle 2019. Nous avons reçu 176 demandes de révision. 25 ont fait l'objet d'une demande introductive au TAQ. De ce nombre 13 sont toujours actives. Le total des valeurs représente moins de 3 % de la valeur totale des unités d'évaluation. 19 dossiers font l'objet d'une demande de révision pour les activités de tenue à jour. Nous avons eu gain de cause dans deux importants dossiers. Les dossiers se poursuivent avec une permission d'en appeler de la décision du TAQ. Nous attendons la décision de l'appel à la fin du mois de mai 2021.

## STATISTIQUES



# 1,6 %

augmentation au rôle 2020  
soit 203 155 210 \$



# 22 026

modifications au rôle 2020  
8 596 avec certificat et  
13 430 sans certificat



# 2 871

visites électroniques  
Formulaire Électronique En Ligne  
(FEEL) taux de réponse + de 75 %



# 4 197

enquêtes revenus et dépenses au  
rôle 2022-2023-2024  
taux de réponse de 90 %

BUDGET 2020-2021

## ORIENTATIONS 2021

### Nouveau rôle d'évaluation 2022-2023-2024

Pour la préparation du nouveau rôle d'évaluation, la date de référence est le 1<sup>er</sup> juillet 2020. Nous avons débuté nos études de marché à l'automne 2020 et prévoyons déposer le rôle d'évaluation entre le 15 août et le 1<sup>er</sup> septembre 2021.

### Tenue à jour du rôle d'évaluation 2021

Au cours de l'année 2021, nous pourrions agir dans le rôle courant et un exercice précédent, donc nous aurons une rétroaction possible au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Nous traitons annuellement en moyenne :

- 10 000 certificats et avis de modification.
- 13 000 modifications au rôle ne nécessitant aucun certificat de modification.
- 500 nouveaux dossiers suivant l'émission d'un avis de dépôt de cadastre.
- 3 500 actes notariés.
- 400 visites d'immeubles industriels, commerciaux et institutionnels.
- 8 000 visites d'autres immeubles.

### Réception et analyse des mutations

L'objectif est d'automatiser le traitement de nos mutations et de réduire les risques d'erreurs. Celui-ci est en implantation depuis la fin de l'année 2020.

### Structure de suivi des visites virtuelles

La mise en place des visites au moyen du formulaire électronique en ligne a causé un « trafic » d'échanges avec les citoyennes et citoyens qui nécessite la mise en place d'une nouvelle approche de notre gestion de ce travail, et ce, sans compter la confection d'un guide de l'utilisatrice et l'utilisateur, tant pour notre équipe que pour la firme externe qui effectue ce type de travail. Notre structure organisationnelle sera légèrement modifiée afin de répondre à ce nouveau besoin. Nous sommes en attente du nouveau texte de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec sur la norme 20.1 qui encadre nos actions et obligations à ce sujet. De plus, nous devons questionner notre besoin de recourir à une firme externe pour les visites en présentielles. Le contrat avec celle-ci vient à échéance le 31 décembre 2021.



L'année 2020 fut tout, sauf habituelle.

La capacité d'adaptation de tout un chacun a été mise à rude épreuve.

Je suis fière de souligner que l'équipe de la Direction des finances s'est rapidement mise en mode solution et que, dans quelques situations, y a même décelé des opportunités d'amélioration de certaines façons de faire.

Vous constaterez que nous avons réussi à faire avancer la majorité des objectifs que nous nous étions fixés pour 2020, et ce, en gardant toujours à l'esprit de bien servir les contribuables.

**Nathalie Cournoyer, directrice adjointe et trésorière**

## MISSION

**La Direction des finances a pour mission de servir la citoyenne et le citoyen de façon équitable et respectueuse.**

**La direction réalise la planification fiscale et financière de la Ville de Trois-Rivières, assure et contrôle l'intégrité des opérations financières, procède aux redditions de comptes et agit proactivement comme ressource-conseil en matière de finances et de comptabilité auprès de l'ensemble des directions et des organismes du périmètre.**

## VISION

**La Direction des finances est au cœur d'une gestion responsable et innovante dans un souci de pérennité et de développement durable.**

**Elle prône l'optimisation de l'utilisation des fonds publics dans le respect des choix politiques.**



## MANDATS

### Finances

- Coordonner le processus du budget.
- Assurer la planification fiscale.
- Assumer la gestion de la dette.
- Procéder à diverses analyses ponctuelles.
- Gérer le volet financier des élections.

### Régimes de retraite

- Assumer les responsabilités qui lui sont déléguées par les comités de retraite à la Ville pour les deux régimes à prestations déterminées de la Ville.

### Gestion des revenus

- Procéder à l'imposition et à la perception des taxes et du droit de mutation.
- Effectuer la facturation diverse, telle la cotisation SDC.
- Collaborer au processus de vente pour non-paiement des taxes.
- S'impliquer dans la planification des taxes d'améliorations locales (TAL).

### Paie

- Effectuer la gestion hebdomadaire de la paie.
- Respecter des obligations légales telle la production annuelle des feuillets des renseignements fiscaux T4 et Relevé 1.
- Effectuer les diverses remises.

### Payables

- Assurer le traitement des déboursés.
- Procéder à des contrôles préalablement à l'émission des paiements.

### Comptabilité

- Effectuer les contrôles, analyses et suivis des transactions financières.
- S'assurer du respect des normes comptables municipales.
- Assurer la préparation des états financiers consolidés.

### Support administratif

- Effectuer le suivi de programmes de subvention.
- Appuyer l'ensemble du personnel municipal de la Ville.
- Procéder à diverses analyses ponctuelles.

# GRANDES RÉALISATIONS

## Refonte des financiers

Poursuite du projet de refonte des financiers, notamment en priorisant les améliorations possibles aux logiciels existants et débiter la documentation des processus actuels de la Direction des finances. De plus, en octobre ce fut l'arrivée de nouvelles ressources cadres pour le remplacement de nos deux gestionnaires qui sont affectés à ce projet, pour au moins les trois prochaines années.

## Nouveau Colisée

Planification fiscale et participation active entourant la négociation pour l'optimisation de l'occupation du nouveau Colisée.

## Méthodes de travail

Poursuite de la révision de certaines méthodes de travail dans un objectif de développement durable visant la réduction de la consommation de papier et dans un but d'optimisation en lien avec le télétravail.

## Régimes de retraite

Règlement des dossiers en suspens d'ententes de transfert du régime de retraite des policières et policiers à celui des cadres.

Intégration des policières et policiers nommés cadres à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 dans le régime de retraite des policières et policiers.

Mise en place d'une structure de placement par volet en lien avec les deux nouvelles politiques de placement par volet pour les régimes de retraite.

## Archives

Révision complète du plan de classification des archives de la Direction des finances.

## Budget et finances municipales

Amorcer des séances d'information dans plusieurs directions en lien avec notre planification stratégique, afin de faciliter la compréhension du budget et des finances municipales. De plus, la Direction des finances a participé à une capsule web d'information sur le budget municipal.

## Taxes

Partie prenante au processus administratif et informatique du report du 2<sup>e</sup> versement de taxes.

## Télétravail et mobilité

Participation à la mise en place d'éléments en lien avec le télétravail et la mobilité : gestion du remboursement d'équipement (500 \$), élaboration de la Politique de télétravail, codification du temps et financement de ce grand projet.

## Pandémie

Suivi des impacts financiers relatifs à la pandémie, en lien avec la contribution financière du gouvernement.

**BUDGET 2020-2021** 

# STATISTIQUES

 **49 100**  
comptes de taxes annuels

 **3 580**  
mutations immobilières

 **12 000**  
dossiers de taxes d'améliorations locales (TAL)

 **1 200**  
employées et employés paie hebdomadaire

 **660**  
retraitées et retraités rentes mensuelles

 **27 553**  
factures fournisseurs traitées

# ORIENTATIONS 2021

## Plan d'action

Plan d'action en lien avec la planification stratégique, notamment :

- élaboration d'une stratégie de relève pour un gestionnaire de la direction;
- réorganisation du travail versus l'implication du personnel de la direction;
- promotion de nos services auprès des autres directions.

## Processus

Analyse de certains processus de la direction en lien avec le logiciel de Paie/RH « SOFE ».

## Fournisseurs

Analyse de la possibilité d'instaurer des modes de remboursement plus technologiques pour le paiement des fournisseurs de la Ville.

## Logiciel financier

Projet de numérisation des factures fournisseurs et de leur intégration dans nos logiciels financiers.

Finalisation de la modélisation et de la révision des processus actuels en vue de l'élaboration d'un appel d'offres pour l'acquisition d'un logiciel financier.

## Régimes de retraite

Poursuite de la cartographie complète des processus relatifs à l'équipe des régimes de retraite.

Analyse des possibilités et considérations en lien avec la numérisation des dossiers des participantes et participants actifs et inactifs aux régimes de retraite.





L'année 2020 fut spéciale à tous les points de vue pour la Ville de Trois-Rivières et pour la Direction du génie.

En effet, malgré les nombreuses embûches liées au contexte pandémique (chantier arrêté et retardé, télétravail, nouvelles mesures sanitaires, etc.) ainsi qu'un retard indéniable dans l'octroi des subventions, les équipes de la Direction du génie se sont retroussé les manches et ont fait preuve d'une très grande résilience.

À titre d'exemple, la Division conception et réalisation jumelée avec le Service des projets spéciaux ont accompli une année historique en réalisant plus de 41 M\$ de travaux. Tout ça en continuant les avant-projets et la conception pour 2021.

D'autre part, je tiens à souligner le travail dévoué et l'efficacité de tous les membres de la Division planification qui ne cessent d'élever les standards à titre d'expertes et d'experts dans leur domaine respectif. C'est plus de 90 % des projets programmés au plan triennal d'immobilisation (PTI) 2021-2022-2023 qui sont issus des différents plans directeurs et études menées par cette division.

Encore une fois, j'ai pu observer la capacité d'adaptation et la ténacité des membres des équipes de ma direction. Elles et ils relèvent avec succès et enthousiasme les défis qui leur sont adressés.

Plusieurs beaux défis se présenteront dans l'année 2021 que les employées et employés de ma direction relèveront, j'en suis persuadé, brillamment.

Patrice Gingras, directeur



## MISSION

**Accompagner l'organisation et l'orienter dans le maintien et le développement des actifs par la réalisation de relevés, d'études, de plans directeurs et de projets d'ingénierie.**

## VISION

**Être des références et des spécialistes qui excellent dans la réalisation de projets économiques durables, qui développent et maintiennent un niveau élevé de connaissances par la valorisation de l'implication, la responsabilisation du personnel tout en assurant la stabilité ainsi que la motivation de l'équipe pour la satisfaction de notre clientèle.**

## MANDATS

La Direction du génie de la Ville de Trois-Rivières accompagne l'organisation et l'oriente dans le maintien et le développement des actifs par la réalisation de relevés, d'études, de plans directeurs et de projets d'ingénierie. La Direction du génie se compose de deux divisions et d'un service : la Division planification, la Division conception et réalisation et le Service des projets spéciaux.

La Division planification participe activement à l'élaboration du plan triennal d'immobilisations (PTI), à l'édification des différents plans directeurs (eau potable, eaux usées, gestion de la circulation, plan d'intervention et de gestion des chaussées) et collabore, par son expertise, avec les autres directions. C'est la division qui sert de point de relation avec la clientèle interne et les partenaires [Centre d'expertise et de recherche en infrastructures urbaines (CERIU), Chemins de fer Québec-Gatineau (CFQG), municipalités, etc.]. La Division planification s'occupe aussi de la gestion de la circulation, de la signalisation et de plusieurs requêtes reliées aux différents projets.

La Division conception et réalisation et le Service des projets spéciaux s'occupent de concevoir et de réaliser les projets inscrits au plan triennal d'immobilisations (PTI) pour la Direction du génie. Ils s'occupent de surveiller, à l'interne ou avec l'aide des mandataires, les projets en construction et de faire le lien avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC) pour les demandes de certificats d'autorisation. Ils collaborent à l'élaboration du plan triennal d'immobilisations (PTI), aux demandes de subvention, à la planification de projets et au suivi budgétaire. Ils assistent aussi les différentes directions dans les domaines techniques et normatifs.



# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

## Division planification

En 2020, la Division planification a poursuivi ses efforts sur la gestion des eaux usées, en continuant les plans directeurs des secteurs situés à l'est de la rivière Saint-Maurice et en poursuivant l'inspection caméra des conduites d'égout (quadrilatère des Cyprès / des Chenaux / des Forges et du Chanoine-Moreau et quadrilatère Notre-Dame Ouest / Demontigny / Bellemare et du Bord-du-Fleuve). Elle a également œuvré à planifier des projets découlant du plan d'intervention pour les conduites d'eau, d'égout et les chaussées. En eau potable, l'équipe a préparé l'ouverture du palier Notre-Dame Est en collaboration multidisciplinaire et a finalisé le rapport d'interdépendance des réservoirs qui nous permet d'accélérer notre temps d'intervention en cas de problématique sur le réseau.

## Mobilité durable et circulation


Le plan d'intervention de sécurité routière a été mis en place. Nous avons travaillé sur cinq axes de sécurité routière, avec la préparation d'un mandat d'études de circulation encadrant cinq écoles et trois résidences de personnes âgées puis, en accompagnant l'Aménagement du territoire sur la préparation d'implantation de rues conviviales en 2021, en installant et testant des mesures d'apaisement temporaires et en proposant des aménagements permanents qui ont été construits et finalement en participant au plan de communication. Des études de circulation ont aussi été effectuées (côte des Chenaux coin Marie-Leneuf et Saint-Maurice coin Dessureault). De plus, l'équipe a participé à plus de 30 projets réalisés ou à être réalisés. Elle a également géré les contrats de marquage et d'installation de panneaux de signalisation.

## Division conception et réalisation et Service des projets spéciaux

En 2020, la Division conception et réalisation et le Service des projets spéciaux ont réalisé plusieurs projets découlant du plan d'intervention, notamment sur la rue Walter-Dupont et sur la 5<sup>e</sup> Avenue. Ils ont aussi amélioré les installations de quelques parcs, dont le parc Rosemont et le parc de la Charente. Ils ont également réalisé des projets d'envergure tels que la construction de réseaux d'eau potable et d'égout sur les îles Saint-Quentin et Saint-Christophe, la réfection du pavillon des Bovins, la réfection de la passerelle de l'île Saint-Quentin, le réaménagement phase 1 du boulevard Jean-XXIII, le réaménagement de l'intersection des Récollets / Bellefeuille, le début de la construction de la piste linéaire des Coteaux (projet qui sera terminé en 2021), le remplacement de la mécanique et de l'entrée électrique du poste de pompage principal et le remplacement de 10 feux de circulation, pour ne nommer que ceux-là. Ils ont aussi commencé le plan stratégique pour le déploiement de systèmes de transport intelligents sur le territoire de la ville. Parmi les projets particuliers, signalons que l'équipe d'arpentage a installé des marques dans les rues sujettes aux inondations afin d'informer les citoyennes et citoyens des hauteurs de marées projetées dans leurs secteurs et qu'elle a aussi accompagné la firme d'arpentage qui réalisera la numérisation des pièces de la salle J.-A.-Thompson et de sa structure extérieure afin que le projet soit géoréférencé.





## STATISTIQUES

 **46**  
contrats octroyés (pour une valeur totale de 31 117 993 \$)

 **27**  
projets réalisés en conception

 **26**  
projets réalisés en surveillance

 **70 %**  
projets réalisés à l'interne (conception ou surveillance)

 **80 %**  
projets adoptés et réalisés sous la responsabilité du Génie

 **1 164**  
requêtes 2020

 **40**  
demandes de vérification de calculs de rétention

 **36**  
demandes de vérification de tests de débit/pression

 **74**  
modélisations hydrauliques (71 en eau potable et 3 en égouts)

## ORIENTATIONS 2021

Les orientations 2021 de la Direction du génie ont été prises en fonction des grands objectifs suivants :

- Réaliser 100 % des différents projets sous la responsabilité du Génie et des Travaux publics.
- Décaisser 100 % des montants alloués au plan triennal d'immobilisations (PTI) en maximisant les investissements.
- Maintenir un taux de récupération des salaires sur des règlements d'emprunt supérieurs à 40 % en moyenne pour la Direction du génie.
- Rattacher 80 % des projets réalisés à la Direction du génie aux différents plans directeurs ou plans d'intervention.

## Processus à optimiser en 2020

- Création d'un cadre gouvernance des communications avec les parties prenantes en gestion de projets (rôle de chacune et chacun, information à partager, parties prenantes à nommer, etc.).

## Impacts et avantages

- Identification claire des rôles et responsabilités de chacune des parties prenantes à l'interne et à l'externe.
- Identification claire de l'implication active des parties prenantes à l'interne et à l'externe.
- Uniformisation des communications.
- Uniformisation de notre gestion documentaire (élimination des doublons).

 **137**  
demandes de projets

 **52**  
chartes présentées

**BUDGET 2020-2021** 



L'année 2020 a été une année hors de l'ordinaire.

Nous avons dû revoir nos façons de faire et passer à l'ère numérique avec le télétravail obligatoire.

Nous avons mis en place des mesures strictes pour assurer la sécurité de la clientèle vulnérable et faciliter l'exercice à distance des droits des citoyennes et des citoyens.

Malgré la pandémie, les gestionnaires ont travaillé très fort à l'atteinte des objectifs annuels. Ils ont su mobiliser les troupes et promouvoir le télétravail en équipe.

Je tiens à souligner la résilience dont a fait preuve le personnel de notre direction. Un grand « MERCI » pour avoir répondu « PRÉSENT » aux défis que comportent les réalisations présentées dans ce rapport.

Yolaine Tremblay, directrice

## MISSIONS

**Rédiger, colliger et diffuser les décisions des instances et appliquer le cadre juridique nécessaire à leur mise en vigueur.**

**Assurer la gestion, la conservation et l'accès aux documents détenus par la Ville ainsi que la protection des renseignements personnels.**

**Vérifier les contrats avant leur approbation par les membres du conseil municipal.**

**Rendre les services requis en tant qu'officière publique.**

**Agir, en l'absence de litiges, comme conseillère juridique auprès des instances et des autres directions.**

**Organiser les processus démocratiques et favoriser la participation citoyenne.**

## VISION

**Moderniser nos processus en accord avec la nouvelle gestion publique et être une partenaire indispensable dans la réalisation des projets de l'organisation en raison de notre expertise.**



## MANDATS

### Greffe

Cette composante assume le secrétariat général du conseil municipal (15 membres) et du comité exécutif (cinq membres), des commissions et de plusieurs comités consultatifs de la Ville.

Le Greffe est au centre des activités de ces instances puisqu'il prépare l'ordre du jour de leurs séances, rédige leurs décisions sous forme de résolution ou de règlement, le cas échéant, les diffuse, conserve les procès-verbaux afférents, publie les avis exigés par les lois municipales et assure le suivi des dossiers dont il attribue la responsabilité à la greffière en sa qualité d'officière publique.

Il applique et fait respecter tous les aspects juridiques et procéduraux de la gestion de l'administration municipale. Il s'assure d'obtenir, des autorités compétentes, l'approbation des règlements et résolutions lorsqu'elle est requise.

Les juristes du Greffe donnent des conseils juridiques en matière contractuelle et, en l'absence de litiges, en toute autre matière dans les limites de leurs attributions.

La greffière est d'office présidente de toute élection municipale, partielle ou générale, et maître d'œuvre de tout référendum municipal.

### Gestion des documents et archives

Ce service met en application et tient à jour la Politique sur la gestion intégrée des documents (GID), le plan de classification des documents, le calendrier des délais de conservation ainsi que les procédures qui s'y rattachent.

Il exerce un rôle-conseil auprès de l'ensemble du personnel afin d'assurer l'authenticité, l'intégrité, la pérennité et la disponibilité des documents municipaux, quel que soit le support. Il est le gardien des archives historiques de la Ville.

### Accès à l'information

Cette coordination gère les demandes d'accès aux documents détenus par la Ville et s'assure de la protection des renseignements personnels qu'elle possède conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ., chapitre A 2.1).

# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

## Greffe

- Élaboration d'un tableau, à partir des décisions du conseil municipal en séance, de toutes les mesures prises en raison de la pandémie.
- Ouverture des soumissions filmées et diffusées sur le web.
- Mise en œuvre de la structure du comité d'encadrement des chiens et formation des membres sur l'application du règlement provincial.
- Mise en place d'un audit sur toutes les conventions approuvées par les instances décisionnelles.
- Diffusion de notre offre de services par le « Qui fait quoi ».
- Révision de la délimitation des districts électoraux.
- Formation à l'interne sur le fonctionnement des instances décisionnelles.

## Accès à l'information

- Adoption du Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents.
- Implantation d'un système de paiement par virement électronique.
- Réalisation du plan d'action en gestion du traitement des demandes d'accès.
- Optimisation des outils informatiques créant un environnement entièrement numérique pour le traitement des demandes d'accès à l'information.
- Définition et planification du projet sur la gestion de la protection des renseignements personnels.

## Gestion des documents et archives

- Inventaire et traitement de plus de 700 bobines microfilms.
- Poursuite de la mise à jour du calendrier de conservation des documents.
- Implantation de la gestion des documents électroniques lors de la création de sites SharePoint avec la Direction des technologies de l'information.
- Numérisation de 100 registres d'anciens rôles d'évaluation et diffusion sur le site web de ceux antérieurs à 1950.
- Numérisation et diffusion sur l'intranet municipal de tous les anciens règlements d'urbanisme.
- Participation aux projets de numérisation des pièces aux dossiers opérationnels de la Direction de la police et des pièces aux dossiers de juridiction pénale de la cour municipale.
- Paramétrisation de la voûte transitoire dans SharePoint et acquisition d'un module permettant le transfert des documents numériques à conservation permanente dans le logiciel des archives (SyGED).
- Diffusion mensuelle de photos historiques sur le Facebook de la Ville.
- Formation d'un comité sur la gestion des documents de projets en partenariat avec les directions du génie, des travaux publics et de l'approvisionnement.

## STATISTIQUES

Nous vous invitons à consulter en [chiffres](#) le travail effectué par notre direction.



### 2 246

avis de motion donnés et résolutions adoptées par le conseil municipal et le comité exécutif et indexés dans SyGED



### 327

projets, seconds projets et règlements adoptés par le conseil municipal et indexés dans SyGED



### 1 414

documents transmis par le Service de la gestion des documents et archives au personnel et aux tiers



### 406

publications d'avis publics et appels d'offres



### 1 282

demandes d'accès à des documents traités

BUDGET 2020-2021

## ORIENTATIONS 2021

### Greffe

- Organiser l'élection générale du 7 novembre 2021 en situation particulière de pandémie.
- Rédiger la refonte du Règlement sur la circulation, la mobilité durable et le stationnement.
- Mettre en place un système permettant au personnel et au conseil municipal d'accéder à tous les règlements en vigueur.
- Assurer la diffusion sur le site web des comptes rendus de la plupart des comités consultatifs.
- Élaborer une grille de décision sur l'opportunité de modifier ou d'adopter un règlement.
- Préparer un guide numérique devant servir à la formation des nouvelles élues et nouveaux élus.

### Gestion des documents et archives

- Poursuivre la mise à jour du calendrier de conservation et du plan de classification des documents.
- Mettre à jour la gestion des documents à la Direction des finances et dans les quatre directions touchées par les déménagements en lien avec le projet de mobilité.
- Réaliser un thésaurus pour faciliter la recherche par mots-clés dans SyGED.
- Numériser et diffuser sur le web des procès-verbaux des anciennes villes.
- Déterminer la dynamique de gestion du service dans une démarche d'amélioration continue.
- Traiter la banque des photographies (17 300 fichiers) des Communications.

### Accès à l'information

- Mettre en ligne un formulaire de demande d'accès dynamique avec accusé de réception automatique sur le nouveau site web.
- Prendre les mesures nécessaires pour améliorer les délais de traitement des demandes d'accès à l'information.
- Réaliser le projet sur la gestion de la protection des renseignements personnels afin d'en établir les outils de gouvernance.

### Planification annuelle 2021

Consulter la matrice de notre [planification pour 2021](#).





C'est avec plaisir que je vous présente ce rapport, lequel fait état notamment de la structure de la Direction de la police, des services que nous rendons, des grandes réalisations 2020 et des orientations 2021.

L'année 2020 était déjà identifiée comme une année de grands changements due à la mise en place d'une toute nouvelle équipe de gestion. C'est dans un contexte de pandémie, avec toutes les adaptations requises par les nombreux décrets gouvernementaux, que nous avons travaillé à la mise en place de cette nouvelle équipe de gestion.

Il s'agissait de l'aboutissement d'un projet de gestion de la relève débuté en 2009, qui a permis le développement de notre personnel faisant en sorte de pourvoir l'ensemble des postes vacants par du personnel à l'interne.

L'ajout d'un poste de directeur adjoint jumelé au départ à la retraite de trois membres du personnel cadre ont amené à eux seuls dix-sept mouvements de personnel dans la structure de l'organisation. Toutes ces personnes ont dû intégrer les connaissances dans leurs nouvelles fonctions à travers tous les ajustements requis par la pandémie.

La résilience du personnel de la Direction de la police a été fortement sollicitée afin de maintenir la qualité du service offert. Cette qualité de service a été démontrée par les résultats très favorables d'un sondage de satisfaction réalisé auprès de la population à la fin de l'année 2020.

Merci à l'ensemble du personnel qui, jour après jour, assure la sécurité de la population de Trois Rivières.

René Martin, directeur



## MISSION

**La Direction de la police de la ville de Trois-Rivières, par la qualité de ses services et l'implication de son personnel, contribue au maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique sur l'ensemble du territoire. La disponibilité et la visibilité de son personnel sur le territoire, leur efficacité dans la résolution de problèmes, ainsi que les différents partenariats mis en place, lui permettent de prévenir et de réprimer le crime et les infractions aux lois ou aux règlements, sous sa juridiction, et d'en rechercher les auteurs et auteuses.**

## VISION

**La stratégie axée sur la création d'un service personnalisé, proche de la cliente et du client, qui répond et même dépasse les besoins des citoyennes et citoyens et de la municipalité, ainsi que l'établissement de partenariats synergiques avec les différents intervenantes et intervenants internes et externes, permettent la résolution des problèmes de façon souple, rapide et efficace.**

## MANDAT

Le mandat de la Direction de la police lui est confié en vertu de l'article 48 de la *Loi sur la police du Québec* et se lit comme suit :

« Les corps de police ainsi que chacun de leurs membres ont pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime et, selon leur compétence respective énoncée aux articles 50, 69 et 89.1, les infractions aux lois ou aux règlements pris par les autorités municipales, et d'en rechercher les auteurs.

Pour la réalisation de cette mission, ils assurent la sécurité des personnes et des biens, sauvegardent les droits et les libertés, respectent les victimes et sont attentifs à leurs besoins, coopèrent avec la communauté dans le respect du pluralisme culturel. Dans leur composition, les corps de police favorisent une représentativité adéquate du milieu qu'ils desservent. »

# GRANDES RÉALISATIONS

## Défibrillateurs externes automatisés

En janvier 2020, à la suite d'une entente de collaboration avec le CIUSSS-MCQ, les agentes et agents de la Division de la surveillance du territoire ont eu à leur disposition un nouvel outil, soit le défibrillateur externe automatisé, communément appelé DEA. Quinze appareils, mis à notre disposition par le CIUSSS-MCQ, sont maintenant disponibles pour les agentes et agents. Fait à noter, dans les premières semaines d'utilisation de ce nouvel outil, les agentes et agents ont sauvé une vie grâce à la réanimation cardiaque avec le DEA.

## Sondage auprès de la population

En 2020, nous avons mandaté une firme afin de réaliser un sondage auprès de la population trifluvienne sur le niveau de satisfaction à l'endroit de leur Service de police. Le but de cet exercice visait à connaître l'opinion, les attentes ainsi que les besoins des citoyennes et citoyens à l'égard des services offerts. Les résultats obtenus s'ajoutent à de nombreux éléments qui seront pris en considération dans la préparation de la planification stratégique 2022-2024, comme les recommandations du Comité de réflexion sur la réalité policière, les obligations législatives, l'évolution de la criminalité, les besoins de développement du personnel, les orientations municipales, etc.

L'exercice réalisé démontre que les répondantes et répondants sont en général très satisfaits des actions de la Direction de la police de Trois-Rivières (DPTR) et qu'elles et qu'ils se disent en sécurité. Nous prenons également acte de certains enjeux qui méritent, selon les préoccupations citoyennes, une attention particulière et, si nécessaire, nous apporterons les correctifs dès cette année.

## Mise en place du Comité d'analyse des enquêtes en matière d'agression sexuelle

En 2020, le Comité d'analyse intersectorielle pour la révision des enquêtes en matière d'agression sexuelle (Comité DIRE) a été mis en place au niveau de notre Service de police. À l'instar d'autres organisations policières, ce comité a été créé afin d'examiner et de réviser le traitement de certains dossiers d'agression sexuelle. Plusieurs représentantes et représentants provenant de divers organismes composent ce comité, entre autres :

- de la Direction de la police de Trois-Rivières (DPTR);
- du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP);
- du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC);
- du Centre de recherche et de développement stratégique (CRDS) de l'École nationale de police du Québec (ENPQ);
- du Centre désigné du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie et-du-Centre-du Québec (CIUSSS MCQ).

La mise en place de ce comité favorisera le sentiment de confiance des victimes envers les policières et policiers et le système de justice. Il permettra également de renforcer notre collaboration auprès des intervenantes et intervenants du milieu sans oublier un des objectifs importants, celui de s'assurer que chaque dossier d'agression sexuelle bénéficie d'un traitement optimal.

## Gestion de la relève

Mis à part le directeur, l'ensemble des cadres policières et policiers occupent de nouvelles fonctions en 2020. La création d'un poste de directeur adjoint ainsi que les retraites de deux inspecteurs et d'un capitaine ont apporté beaucoup de mouvement de personnel. L'appropriation des nouvelles tâches par l'équipe nouvellement composée s'est ajoutée à la gestion liée à la pandémie. Fortement engagée, nul doute que la nouvelle équipe saura relever les futurs défis!

## Développement technologique

Au cours de l'année, pour donner suite aux modifications apportées par le système de justice pour les comparutions des détenues et détenus, nous avons mis en place un système afin de pouvoir effectuer cette tâche par vidéoconférence. Un local a été aménagé à cette fin et l'ajout de matériel informatique a été nécessaire.

À l'automne 2021, afin de continuer l'implantation de la solution technologique EMERGENSYS, le rapport d'accident a été informatisé. Ce nouvel outil permet d'assurer une meilleure qualité dans la gestion des documents et du transfert d'information vers la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

## STATISTIQUES



# 18 013

constats d'infractions émis en lien avec la circulation ou la vitesse



# 1 272

jours de formation pour le personnel afin de maintenir leurs compétences



# 4 042

infractions criminelles commises sur le territoire



# 56,2 %

des crimes sont solutionnés



# 33 917

cartes d'appels traitées

BUDGET 2020-2021

## ORIENTATIONS 2021

### Création d'un centre de repli pour les télécommunications

Afin d'améliorer nos pratiques en matière de continuité des affaires, un centre de repli pour le centre de télécommunications sera aménagé au cours de l'année 2021. Celui-ci permettra de maintenir la réponse aux appels en cas de panne et d'assurer la continuité des opérations. La grande collaboration d'autres directions de la Ville de Trois-Rivières permettra de mener ce projet à terme.

### Formation en conduite automobile

La formation en conduite automobile donnée aux policières et policiers débute au Cégep lors de leurs études en techniques policières et se poursuit lors de leur stage de quinze semaines à l'École nationale de police du Québec. Par la suite, selon les recommandations de l'ENPQ ainsi que du Bureau du coroner, chaque organisation policière voit au maintien des compétences et au développement de celles-ci tout au long de la carrière des policières et policiers. En 2021, nous instaurerons un programme de formation en conduite automobile pour les policières et policiers. Ce programme vise à développer les habiletés de précision et de conduites d'urgence. L'autopatrouille étant un outil de travail essentiel pour les policières et policiers, il est important de maintenir un haut standard au niveau des habiletés de conduite afin d'assurer la sécurité des citoyennes et citoyens et des agentes et agents.

### Santé psychologique

Se souciant de la santé psychologique de son personnel, la DPTR développera, au cours de l'année 2021, un plan concernant le soutien psychologique pour l'ensemble de son personnel d'urgence. Élaboré en collaboration avec la Direction des ressources humaines, ce plan visera le maintien et le soutien en matière de santé psychologique de l'ensemble du personnel d'urgence du Service de police en s'inspirant des meilleures pratiques en la matière.

Cette préoccupation par notre service est une priorité, comme pour l'ensemble des organisations policières au Québec. Cet enjeu fait d'ailleurs partie de la réflexion du Comité sur la réalité policière mandaté par le ministère de la Sécurité publique du Québec.





Quelle année 2020! La situation exceptionnelle de la pandémie à l'échelle planétaire a bouleversé nos vies et nos habitudes, mais aussi nos activités professionnelles.

Du jour au lendemain, nous avons dû nous réinventer pour organiser nos activités et minimiser l'impact sur les services, mais aussi sur notre personnel. Les équipes de travail ont fait preuve d'une grande agilité et d'un sens de l'innovation hors du commun. La gestion du changement, la créativité, la compréhension et l'empathie ont été des éléments phares de notre réussite pour la mobilisation de tous un chacun.

La Direction des ressources humaines a été en mesure de soutenir efficacement sa clientèle interne ainsi que certains organismes communautaires périphériques à la Ville de Trois-Rivières.

La présence de mesures sanitaires depuis le mois de mars 2020 a repoussé les activités de reconnaissance, le développement des ressources humaines et le renouvellement des conventions collectives, pour ne nommer que celles-là.

Nous avons réussi, comme équipe, à travailler en collaboration dans un contexte qui n'est pas optimal et nous avons été en mesure de répondre aux demandes diverses provenant de notre clientèle interne et externe sans affecter la qualité de nos interventions. Je suis donc extrêmement fier de ce que nous avons accompli. Ce que nous avons réalisé nous prépare à entreprendre les défis que posera l'année 2021 avec positivisme et optimisme.

Claude Bélisle, directeur

## MISSIONS

**Afin d'atteindre des objectifs précis, la Direction des ressources humaines a pour mission de doter l'organisation de ressources compétentes, de maintenir des relations de travail harmonieuses et équitables dans un milieu stimulant et sécuritaire.**

**Elle doit favoriser la formation et le développement professionnel, promouvoir le changement, innover, conseiller et soutenir ses partenaires dans l'atteinte de leurs mandats.**

## VISIONS

**Développer des compétences visant l'amélioration continue de la qualité des services dispensés aux citoyennes et citoyens.**

**Conseiller et soutenir les gestionnaires de la Ville quant à la gestion des personnes, et ce, dans le respect des orientations générales, des lois, des règlements et des politiques.**



## MANDATS

Les collaboratrices et collaborateurs à la Direction des ressources humaines ont des mandats spécifiques dépendamment de leur sphère d'activités.

### Amélioration continue

L'équipe de l'amélioration continue accompagne l'ensemble des directions de l'organisation dans l'amélioration, la réactualisation ou dans l'analyse de leurs différents processus.

### Santé et sécurité

L'équipe du volet santé et sécurité a pour mandat de soutenir les efforts de chacune des directions visant la prévention des accidents de travail, la santé et le mieux-être de leur personnel. Cette équipe s'assure de la mise en application de programmes et stratégies de prévention d'accidents.

### Assurances

L'équipe des assurances assure l'application des différents contrats d'assurance collective et le suivi administratif des dossiers d'absence du personnel. Celle-ci intervient également en soutien à la prévention des accidents et à la promotion du Programme d'aide aux employés (PAE).

### Développement organisationnel

Le développement organisationnel assure une planification stratégique des activités de développement des compétences dans une perspective de gestion de la main-d'œuvre. De plus, cette équipe réalise des évaluations psychométriques dans le cadre des processus de dotation et de développement professionnel.

### Dotation

Le secteur de la dotation doit, quant à lui, mener à bien l'ensemble des processus d'embauche. En esprit de collaboration et de service client, cette équipe multiplie les mécanismes de sélection afin de doter la Ville des ressources compétentes, fiables et dynamiques. Elle a également sous sa responsabilité la conformité de l'application des lois liées à la diversité, à l'équité et à l'égalité en emploi.

### Relations de travail

Les relations de travail sont assumées par une équipe restreinte qui assure le suivi, l'application et la réalisation des mandats de négociation de conventions collectives pour l'ensemble des différents groupes. De plus, un suivi des dossiers et l'administration de l'ensemble des plaintes et des griefs sont sous la responsabilité de cette équipe.

### Rémunération

Finalement, l'équipe travaillant à la rémunération est responsable principalement de la gestion des dossiers du personnel pour les situations qui nécessitent des transactions d'ajustement, que ce soit au niveau des embauches, des nominations, des fins d'emploi, des périodes d'absence ou pour tout autre type d'information. Cette équipe supervise également les déploiements liés au système de Paie-RH (SOFE).

# 2020 GRANDES RÉALISATIONS


- Consolidation de l'équipe des relations de travail par l'ajout de deux conseillères en relations de travail qui soutiendront notre clientèle interne et travailleront de concert avec les partenaires syndicaux.
- Formation et mise en place des facilitateurs chez le personnel cols blancs.
- Négociation et mise en place d'un premier projet pilote sur les aménagements d'horaires de travail à la Direction des communications et de la participation citoyenne.
- Octroi du contrat avec une firme d'assurances collectives pour une période de 10 ans (cinq années ferme et cinq années optionnelles) assurant une stabilité des primes d'assurance et un partenariat avec la firme sur la gestion du régime.
- Adoption d'une politique de télétravail temporaire en temps de COVID-19 et d'une politique permanente sur le télétravail et la mobilité.
- Optimisation et renouvellement du contrat pour le programme d'aide aux employés (PAE) pour une période maximale de sept ans.
- Augmentation du niveau transactionnel dans plusieurs secteurs d'activités. Exemple : augmentation de 119 % d'ouverture de dossiers du personnel (l'augmentation est liée à la COVID-19).

## BUDGET 2020-2021




## STATISTIQUES

 **5,60 %**  
taux de roulement 2019

 **392**  
embauches 2019  
(incluant 157 réembauches)\*

 **291**  
fermetures de dossier (retraite,  
démission, fin contrat, etc.)

 **32**  
griefs (dont 22 des pompières et pompiers  
en lien avec l'entente COVID-19)

 **17**  
lettres d'entente avec les syndicats  
et les associations

 **236**  
prises de congés divers (maternité,  
sans solde traitement différé, etc.)\*

 **167**  
dossiers d'assurance invalidité  
(courte et longue durée) traités

\*Le nombre est en hausse notamment en raison de la COVID-19

## ORIENTATIONS 2021

L'année 2021 sera marquée par la reprise des projets qui n'ont pu être réalisés en 2020, notamment à cause de la COVID-19, auxquels se grefferont les nouveaux projets 2021.

- Le volet santé et sécurité demeure stratégique pour la Direction des ressources humaines. À cet égard, des mouvements de main-d'œuvre dans l'équipe permettront de revoir les rôles et responsabilités de chacune et chacun afin d'offrir un service client amélioré.

L'équipe santé et sécurité poursuivra le processus d'intégration du système de la gestion de la santé et sécurité au travail en plus de développer des outils et procédures pour s'assurer du respect et du maintien des actions entreprises en santé et sécurité.

- Le renouvellement des conditions de travail des brigadières et brigadiers scolaires et des cadres figure parmi les dossiers qui doivent se réaliser. Nous amorcerons également les démarches pour le renouvellement des conditions de travail des policières et policiers dont la convention collective prend fin en décembre 2021.
- Suite à l'adoption en 2020 de la Politique favorisant le télétravail et la mobilité, l'équipe des ressources humaines aménagera dans de nouveaux locaux favorisant le télétravail et la mobilité tout en se rapprochant de sa clientèle interne.
- Déployer le reclassement et la relativité salariale entre gestionnaires.
- Dans le contexte actuel de la pandémie et, éventuellement, de l'intégration du télétravail sur une base régulière, les préoccupations de la santé mentale auront toute l'attention nécessaire. Une approche structurante en santé mentale sera mise de l'avant en lien avec le programme d'aide aux employés (PAE).
- Les enjeux de la main-d'œuvre seront également présents au cours de l'année. Nos processus d'accueil et d'intégration du nouveau personnel seront revus dans un objectif d'attraction et de rétention. Des mesures supplémentaires seront également déployées pour favoriser l'attraction des ressources externes.
- Et afin d'optimiser le service client, une démarche est entreprise parallèlement pour revoir le plan d'organisation de la direction, revoir certains processus et façons de faire.



C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel 2020 de la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile. Avec pour objectif l'amélioration des services pour la sécurité des Trifluviennes et Trifluviens, l'année 2020 a été marquée par des projets tels que le centre de formation pour les pompières et pompiers assurant le maintien et le développement des compétences et l'ajout d'équipements de désincarcération dans les casernes 4 et 5 afin de bonifier l'offre de services.

Les activités de prévention demeurent toujours au cœur de nos préoccupations. Les données quant à la sauvegarde de la vie, des bâtiments et de l'environnement nous encouragent chaque année à innover et à poursuivre nos efforts en ce sens.

La rédaction d'un nouveau schéma de couverture de risques est en cours afin d'utiliser les ressources adéquatement, selon les mesures exigées par le ministère. Les méthodes de travail ont été améliorées grâce à l'utilisation d'un drone dans divers scénarios, dont la recherche de personnes, les glissements de terrain, les inondations et les incendies.

Je tiens finalement à témoigner toute ma reconnaissance aux membres du conseil municipal de la Ville de Trois-Rivières pour leur support, mais également à toute l'équipe, que ce soit le personnel pompier, le personnel officier ou le personnel civil, pour leur dévouement indéfectible envers la population trifluvienne.

Dany Cloutier, directeur

## MISSION

**Par l'efficacité de ses membres, la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile a pour mission de protéger la vie, sauvegarder les biens et l'environnement de toutes les personnes se trouvant sur le territoire par des moyens adaptés de prévention, d'intervention et de sauvetage, avec pour objectif de maintenir la sécurité et la protection de toute la population.**

## VISION

**Avec la préoccupation constante de la sécurité des citoyennes et citoyens par le dépassement et l'innovation de l'ensemble de notre personnel, nous sommes dédiés à devenir un service de haut niveau reconnu par nos pairs.**



## MANDATS

Les différents mandats de la direction sont édictés au schéma de couverture de risques et impliquent la prévention et le combat incendie, ainsi que les divers sauvetages et interventions spécialisés.

En ce qui concerne la Division de la prévention, le travail consiste notamment à inspecter les bâtiments à risques plus élevés, à faire appliquer la réglementation municipale, à faire de l'éducation auprès de la population et à faire la recherche et la détermination des causes et circonstances des incendies. Le personnel pompier est également mis à contribution en effectuant des visites résidentielles avec comme principale tâche d'effectuer la vérification des avertisseurs de fumée.

Au niveau opérationnel, le personnel de la direction intervient lors d'incendies de bâtiment, mais offre également les services dans d'autres domaines d'intervention tels que :

- intervention avec matières dangereuses;
- sauvetage vertical et espace clos;
- sauvetage nautique et sur glace;
- sauvetage hors route;
- feu de végétaux;
- désincarcération automobile et incendie de véhicule.

De plus, la direction veille à la mise en œuvre du plan de sécurité civile et à la préparation à faire face à différents aléas. Les casernes de pompières et pompiers sont d'ailleurs stratégiquement situées sur le territoire de Trois-Rivières afin de permettre des interventions rapides lors de situations d'urgence.



# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

L'année 2020 fut remplie de belles réalisations et d'efforts déployés par l'ensemble du personnel afin d'atteindre les objectifs fixés par l'organisation, et ce, malgré le contexte de pandémie vécu par toutes et tous.

Afin d'optimiser les interventions nautiques en toutes saisons, une nouvelle embarcation nautique fut acquise et mise en opération. De plus, de nouveaux équipements de désincarcération ont été ajoutés dans les casernes du secteur Pointe-du-Lac et du secteur Saint-Louis-de-France afin d'offrir un service amélioré à la population sur l'ensemble du territoire.

La concrétisation du projet pilote d'utilisation tactique d'un drone est également à souligner. Cet appareil fait maintenant partie à part entière de l'équipement de la direction et sert principalement lors d'événements de sécurité civile. Le drone peut également offrir une vue d'ensemble à vol d'oiseau pouvant être efficace pour des besoins opérationnels. Lors d'interventions, il permet de diminuer les risques d'accidents et de blessures tout en améliorant de façon stratégique la prise de décisions des pompières et pompiers sur les lieux.

La construction du centre de formation fut une grande réalisation de l'année 2020. Grâce à l'appui du programme FARR (fonds d'aide et de relance régionale), cet important investissement permettra d'offrir un lieu de formation adapté pour le maintien et le développement des compétences des pompières et pompiers de la région. Le développement de partenariats avec des maisons d'enseignement conformément à la Vision 2030 de la Ville est souhaité.

Avec la volonté de maintenir en continu un service optimal à la population, une importante révision des protocoles de répartition des véhicules incendie lors d'appels d'urgence a été entamée. Cette action a permis d'améliorer et de réduire le nombre de protocoles passant ainsi de 2 150 à 670. La répartition lors d'appels d'urgence a donc été maximisée au niveau des ressources disponibles, et ce, en tout temps et toutes circonstances.

Finalement, il faut souligner le travail exceptionnel des membres de l'Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC) en gestion de la crise pandémique. Cette situation a bien évidemment ébranlé l'ensemble de l'appareil municipal. Néanmoins, c'est grâce à la collaboration de toutes les directions de la Ville que l'OMSC s'est rapidement mise en œuvre afin d'assurer la prestation des services essentiels à la population, et ce, au cas où surviendrait une hausse importante de l'absentéisme du personnel. Plus d'une soixantaine de rencontres de coordination ont eu lieu jusqu'à présent afin de réagir promptement aux annonces du gouvernement et aux différents décrets.

## ORIENTATIONS 2021

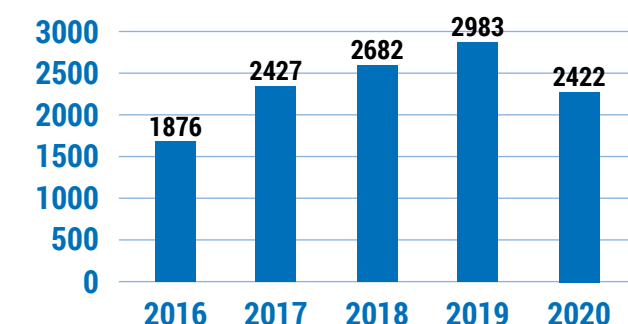
- Projet d'adoption d'une troisième version du schéma de couverture de risques.
- Développement des plans de continuité des affaires pour plusieurs directions. Ajout d'une agente ou d'un agent en sécurité civile.
- Mise en place de la nouvelle structure de formation au sein de la Division des opérations.
- Déploiement d'équipes de sauvetage et d'intervention (RIT) rapide pour les pompières et pompiers.
- Révision de la mission concernant les interventions en présence de matières dangereuses.
- Rédaction du guide des opérations.
- Mise à jour en continu du plan de sécurité civile et des plans particuliers d'interventions (PPI).
- Réalisation d'indicateurs de performance et benchmarking avec des villes comparables à Trois-Rivières.
- Révision du règlement de prévention.
- Poursuite du projet des sirènes d'alerte.
- Développement du projet du remplacement des terminaux véhiculaires incendie.

## STATISTIQUES

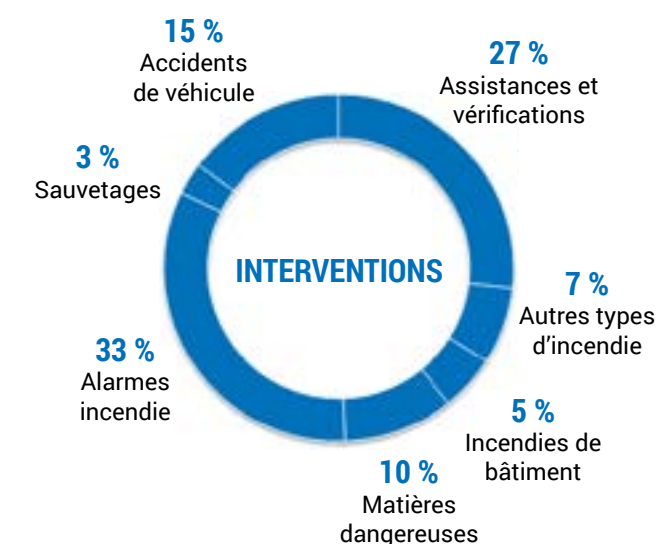
### VALEURS PERTES MATÉRIELLES ET BIENS SAUVEGARDÉS

Valeur protégée	512 168 688 \$
Valeur totale des pertes	5 433 912 \$
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bâtiments 3 464 946 \$</li> <li>• Contenu 1 695 715 \$</li> <li>• Biens extérieurs 273 251 \$</li> </ul>	
	Rendement de 98,95 %

### NOMBRE D'INTERVENTIONS PAR ANNÉE



### RÉPARTITION DES INTERVENTIONS PAR TYPE D'APPEL



### ACTIVITÉS DE LA DIVISION DE LA PRÉVENTION



BUDGET 2020-2021



Dresser le bilan de l'année 2020 donne le vertige puisqu'on réalise l'ampleur de ce qui a été accompli en si peu de temps dans le contexte de pandémie auquel nous avons dû adapter autant nos vies personnelles que professionnelles.

Au-delà des réalisations organisationnelles de la Direction des services juridiques, je suis particulièrement fière des qualités humaines démontrées par son personnel au cours de cette année exceptionnelle. Non seulement il a su s'adapter avec résilience et compétence aux changements technologiques, légaux, et organisationnels, mais il l'a fait dans la bonne humeur, dans un formidable esprit de collaboration et avec le souci d'offrir le meilleur service possible aux citoyennes et citoyens et justiciables. Je crois sincèrement que l'affection et la solidarité de l'équipe ont permis à plusieurs de passer avec plus de douceur à travers les épreuves difficiles apportées par l'année 2020.

Nos recrues, Lalaina Rajerison Nomenjanahary, technicienne juridique, et Alexandra Bertrand, adjointe administrative, ont très bien intégré ce groupe.

Nous vous présentons ci-après nos principales réalisations de l'année 2020. J'espère que vous verrez tous les cœurs qui se trouvent derrière ces mots et statistiques, car si le monde juridique peut paraître froid et distant, je peux vous garantir qu'à la Ville de Trois-Rivières, on y trouve beaucoup d'amour au service de notre communauté.

## MISSION ET VISION

La mission et la vision seront définies au cours de l'année 2021.

## MANDATS

### Services juridiques (Contentieux)

Le personnel du contentieux conseille la Ville dans l'application et l'interprétation des lois et des règlements qui lui sont applicables, soutient les différentes unités administratives afin d'assurer la conformité légale des opérations de la Ville et gère les affaires de nature contentieuse. Il joue un rôle-conseil prépondérant auprès des différentes directions de la Ville et du conseil municipal dans le but de les orienter sur le plan légal dans leur processus décisionnel. Il peut, directement ou en confiant des mandats à des avocates et avocats externes, représenter la Ville devant les différentes instances judiciaires et quasi judiciaires. Il traite des dossiers de toute nature, tant en matière civile que pénale, comme les dossiers en responsabilité civile, les requêtes en démolition, les injonctions, les requêtes en matière d'urbanisme, les poursuites pour les dommages causés aux biens appartenant à la Ville, les dossiers pénaux pour les infractions aux règlements municipaux et au Code de la sécurité routière et autres.

### Cour municipale

La cour municipale est un véritable tribunal judiciaire de première instance présidé par un juge et auquel est affectée une procureure de la poursuite.

Son personnel crée et maintient des liens avec la magistrature, les policières et policiers, les agentes et agents, les inspectrices et inspecteurs, les avocates et avocats, les huissières et huissiers, la Société de l'assurance automobile du Québec et les citoyennes et

citoyens traitant avec la cour municipale. En plus de s'occuper de la gestion des constats d'infraction, de leur confection jusqu'à l'exécution de la condamnation, et des dossiers en vue d'un procès, il fournit à la juge le support administratif inhérent à la tenue des audiences. La gestion des séances de la cour et de ses archives est également de son ressort.

La cour municipale commune de Trois-Rivières a juridiction sur le territoire trifluvien. Mais, en vertu d'une entente, elle dessert aussi dix municipalités avoisinantes et leurs routes numérotées ainsi que la Municipalité régionale de comté des Chenaux.

Les dossiers dont elle est saisie couvrent un très large éventail de matières traitées, tant dans des lois québécoises que dans des règlements municipaux et provinciaux.

En matière civile, elle entend des recours en recouvrement de sommes dues à la Ville en vertu de règlements municipaux : taxes foncières, cotisation à la Société de développement commercial du centre-ville, coûts de permis, etc.

Elle gère également le contrat liant la Ville à l'agence de sécurité qui fournit des patrouilleuses et patrouilleurs veillant au respect des lois et règlements en matière de stationnement ainsi que les contrats en vertu desquels la Ville assure le respect des règlements sur le stationnement adopté par certaines institutions publiques.

### Assurances et réclamations

Le personnel de cette composante gère le portefeuille d'assurances des biens et des responsabilités de la Ville : évaluation des besoins, détermination des franchises, tenue à jour de la liste des biens à assurer, élaboration des dossiers d'appels d'offres, évaluation des propositions de reconduction, confection des dossiers de réclamation à adresser aux compagnies d'assurance, etc.

C'est aussi ce personnel qui traite les réclamations adressées à la Ville par des tiers ou par la Ville à des tiers : vérification des faits, contrôle des dommages, hypothèses de règlement et recommandations aux élus et élus.



Annie Pagé, directrice  
Directrice générale adjointe - services  
organisationnels partagés

# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

## Cour municipale

La cour municipale a franchi un pas supplémentaire dans l'objectif d'être une cour sans papier via le déploiement d'infrastructures permettant la tenue de procès de façon numérique, notamment par la présence d'écrans tactiles accessibles aux témoins. Elle a également amélioré le service à la clientèle en abolissant les frais rattachés aux paiements en ligne par la plateforme Constat Express.

## Services juridiques (Contentieux)

Le contentieux a donné de la formation à plusieurs cadres municipaux sur leurs obligations et celles de la Ville en matière de santé et sécurité au travail. Il a également accompagné toutes les directions à travers les changements fréquents de décrets et arrêtés ministériels en lien avec la COVID-19. Il a continué de conseiller judicieusement la Ville dans des dossiers à haute complexité légale.

## Assurances et réclamations

Dans un souci constant d'amélioration des processus, l'équipe des assurances et réclamations a amorcé une uniformisation des correspondances pour répondre aux différents types de réclamations. Ce changement facilitera les tâches du coordonnateur ainsi que de la technicienne aux réclamations et de la secrétaire du service. L'équipe des réclamations a aussi été appelée à traiter un nombre élevé de pertes majeures.

## ORIENTATIONS 2021

- Réaliser une planification stratégique.
- Effectuer une analyse actuarielle des coûts et bénéfices des contrats d'assurance.
- Continuité du déploiement de la cour numérique à l'aide de la plateforme procureur.
- Déploiement d'une arborescence dans le cadre de la gestion contractuelle.
- Révision du processus de perception impliquant les huissières et huissiers.
- Uniformisation du processus de classement et nomenclature des dossiers juridiques.
- Centralisation des demandes de consultation faites par la clientèle.

## STATISTIQUES

### Cour municipale

 **47 017**  
constats traités

 **2 331**  
plaidoyers de non-culpabilité  
consignés

 **3 960**  
dossiers dans lesquels une  
entente de paiement a été  
accordée

 **650**  
dossiers dans lesquels  
une entente de travaux  
compensatoires a été accordée


 **12**  
séances de jugement par  
défaut du juge de paix  
fonctionnaire


 **95**  
séances de cour présidées par  
la juge municipale

### Contentieux

 **106**  
dossiers en consultation  
ouverts à l'interne

 **74**  
dossiers en litige ouverts à l'interne

 **52**  
opinions juridiques rendues en lien  
avec la COVID-19

 **95**  
séances de la cour municipale sous  
la responsabilité de l'avocate ou  
l'avocat-contentieux

 **5**  
dossiers en consultation  
confiés à l'externe


 **9**  
dossiers en litige confiés à  
l'externe

### Assurances et réclamations

 **10**  
types de contrats d'assurance du  
portefeuille d'assurances de la Ville


 **908 587 \$**  
total des primes versées aux  
compagnies d'assurance

 **630**  
réclamations reçues de la part  
de citoyennes et citoyens

 **155 440 \$**  
montant déboursé pour les sinistres  
2020 de citoyenne et citoyen (en  
date du 17 février 2021)

 **159**  
réclamations à l'endroit de  
tiers pour des bris causés aux  
biens de la Ville

 **70 881 \$**  
montant facturé (en date du 17  
février 2021)

 **43 090 \$**  
montant récupéré auprès de  
tiers pour des bris causés aux  
biens de la Ville (en date du  
17 février 2021)

BUDGET 2020-2021 



L'écriture de ce mot est le moment idéal pour prendre un pas de recul et réaliser le chemin parcouru lors de cette dernière année. Une année où tout a été chamboulé par une pandémie. Il en est ressorti le meilleur de toutes et tous. Nous nous sommes serré les coudes et avons donné à notre Ville les moyens de fonctionner dans ce nouvel environnement.

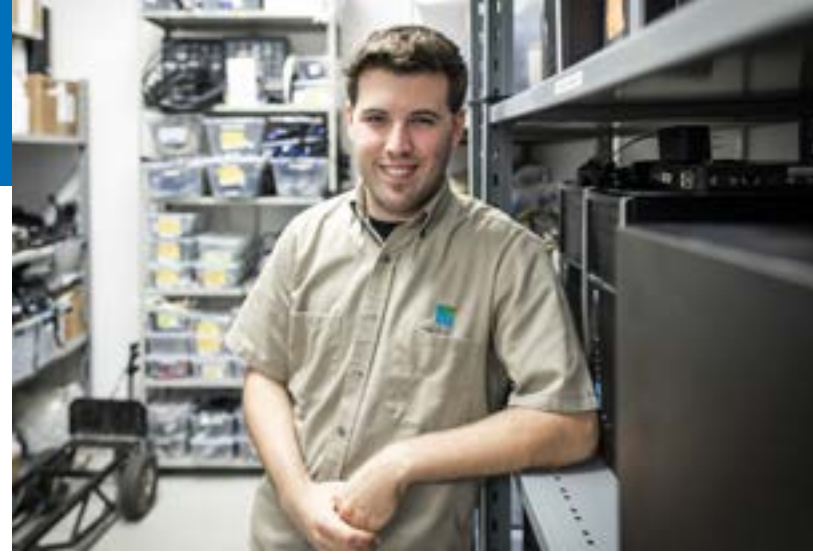
Il faut souligner l'engagement de notre personnel et l'effort hors du commun qui ont été nécessaires pour amorcer cette transition vers une organisation du travail reposant sur le télétravail et la mobilité.

Malgré cette période angoissante, nous avons poursuivi et atteint nos objectifs d'arrimage au Bureau de projets, de projection de nos investissements, de gestion de nos actifs, de révision de notre processus d'achat, d'amélioration du support aux usagères et usagers et de formation aux outils de productivité.

La prochaine année regorge de plusieurs projets stimulants qui permettront à notre personnel de se dépasser et de se réaliser.

Je termine en vous souhaitant une année remplie de succès, à la hauteur de vos aspirations et au mérite de notre Ville, Trois-Rivières.

Patrick Thériault, directeur



## MISSIONS

**Conseiller, développer, implanter et supporter les choix technologiques de l'organisation; les prendre en charge et en assurer l'évolution; préserver l'intégrité et la sécurité des données et des infrastructures technologiques.**

## VISION

**Par notre innovation, notre rayonnement et fort de notre notoriété locale et provinciale, nous simplifions la vie des usagères et usagers en maximisant l'efficacité et l'efficacité dans l'utilisation des technologies de l'information.**

## MANDATS

La Direction des technologies de l'information assume le leadership stratégique, le développement, l'intégration et la pérennité de l'ensemble des systèmes d'information et de l'infrastructure technologique, audiovisuelle et de télécommunications, nécessaires à la réalisation des activités de la Ville.

### Division des systèmes d'information

La Division des systèmes d'information joue le rôle de catalyseur pour la modernisation technologique au sein de la municipalité. Elle supporte les autres directions dans leurs initiatives intelligentes et numériques en plus de gérer et de maintenir à jour l'ensemble des applications informatiques.

Essentiellement, ses équipes multidisciplinaires, par leur dynamisme et leur polyvalence, s'assurent de l'analyse, de la conception, du développement ou de l'acquisition et de la maintenance des applications et des bases de données relatives aux besoins de sa clientèle ainsi que la diffusion de données géographiques au sein de la Ville.

### Division des infrastructures technologiques

Le mandat de la Division des infrastructures technologiques est de planifier, concevoir, déployer, opérer, surveiller et maintenir les réseaux de transport optiques et IP, le système de téléphonie, le réseau Wi-Fi ainsi que les nombreux serveurs physiques et virtuels qui hébergent les systèmes et les applications critiques pour les opérations de la Ville.

Nos expertes et experts compétents et mobilisés s'occupent également de prendre en charge la sécurité informatique en mettant en place les meilleures pratiques et en sensibilisant les employées et employés aux enjeux de sécurité.

Notre équipe de techniciennes et techniciens qualifiés et dévoués au service à la clientèle assure un support informatique à tous les employées et employés par notre centre de service, tout en faisant un suivi rigoureux des incidents, des requêtes de service, des changements et des problèmes technologiques.

# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

## Cour municipale

Au cours de l'été 2020, compte tenu du contexte de la pandémie de la COVID-19 et pour répondre au besoin urgent de transformer la cour municipale en une cour municipale sans contact, sans papier et entièrement numérique, nous avons fait l'acquisition et l'installation d'un système complet doté d'une caméra à documents de capture d'images et de vidéos et d'un équipement de co-annotation de documents sur des écrans tactiles, l'ensemble étant géré par un écran de contrôle centralisé.

Nous avons également profité du projet pour remplacer le système de microphones par un équipement plus moderne et de meilleure qualité, rendant ainsi les enregistrements des audiences plus claires et plus audibles.

Ainsi, depuis l'automne 2020, la cour municipale de Trois-Rivières est passée à une nouvelle ère, celle du numérique, et d'autres projets encore plus surprenants sont en discussion.

## Mise en place d'un environnement de télétravail

Avec l'arrivée de la pandémie de la COVID-19, des solutions informatiques et téléphoniques devaient être mises en place afin de permettre aux employées et employés de travailler de leur domicile. Les personnes visées par la possibilité du télétravail n'avaient pas toutes des ordinateurs portables et l'utilisation d'applications lourdes s'ajoutait à la liste des défis de notre direction.

Des serveurs ont été configurés de façon à permettre les connexions à distance. Tous les logiciels servant au travail des employées et employés y ont été installés comme s'ils étaient dans les bureaux de la Ville.

Afin de relever le défi des communications téléphoniques, des solutions technologies ont dû être déployées. Par exemple, un logiciel simulant un téléphone physique, la possibilité de brancher un appareil physique au domicile via l'internet ainsi que l'utilisation de transfert d'appels vers des cellulaires.

Des outils de collaboration en ligne ont été utilisés pour permettre l'organisation de séances virtuelles du conseil municipal.

## Portail citoyen des permis

La Ville octroie chaque année des milliers de permis de toutes sortes. De par leur nature, plusieurs de ces permis sont demandés à des moments précis de l'année. Lorsque ces moments arrivent, l'achalandage est tel que les techniciennes et techniciens et inspectrices et inspecteurs se trouvent débordés.

Pour pallier ce problème, l'équipe des systèmes d'information a travaillé de pair avec l'équipe des permis pour mettre en place un nouveau Portail citoyen des permis.

Grâce à ce projet, tous les permis émis par la Ville peuvent maintenant être payés à distance par le biais d'un service de paiement en ligne. Les permis ainsi payés sont, de plus, envoyés directement par courriel, ce qui permet de faire n'importe quelle demande sans sortir de chez soi. Certains permis simples tels que les permis de vente de garage peuvent même être pris en service libre par le biais d'un formulaire. La numérisation de ce processus a par ailleurs permis à l'équipe de la géomatique de publier une carte interactive des ventes de garage se déroulant sur notre territoire.

L'équipe de développement s'attellera en 2021 à créer un système de formulaire permettant aussi de faire la demande en ligne de permis de construction.

## STATISTIQUES

 **500**  
employées et employés  
supportés en télétravail

 **50**  
points d'accès internet publics

 **+ 30**  
services en ligne

**BUDGET 2020-2021** 

## ORIENTATIONS 2021

### Mobilité

À la suite de l'adoption de la Politique de télétravail, nous planifions le déploiement de la première phase de la mobilité pour les employées et employés de la Ville.

Du point de vue bureautique, les bureaux de travail seront partagés entre les employées et employés et des espaces de travail collaboratifs sont prévus.

Ce projet porteur nous amène à revoir l'offre de services numériques et les équipements informatiques permettant de soutenir la mobilité. À cette fin, le renouvellement d'actifs technologiques passera par la transformation de tours de bureau en ordinateurs portables, par de nouvelles solutions pour remplacer les téléphones de bureaux physiques, sans oublier l'amélioration de la couverture et la performance de nos réseaux sans fil.

La sécurité étant toujours au cœur de nos préoccupations, la mise en place des plus hauts standards de gestion de la sécurité des appareils mobiles et des applications infonuagiques sera appliquée.

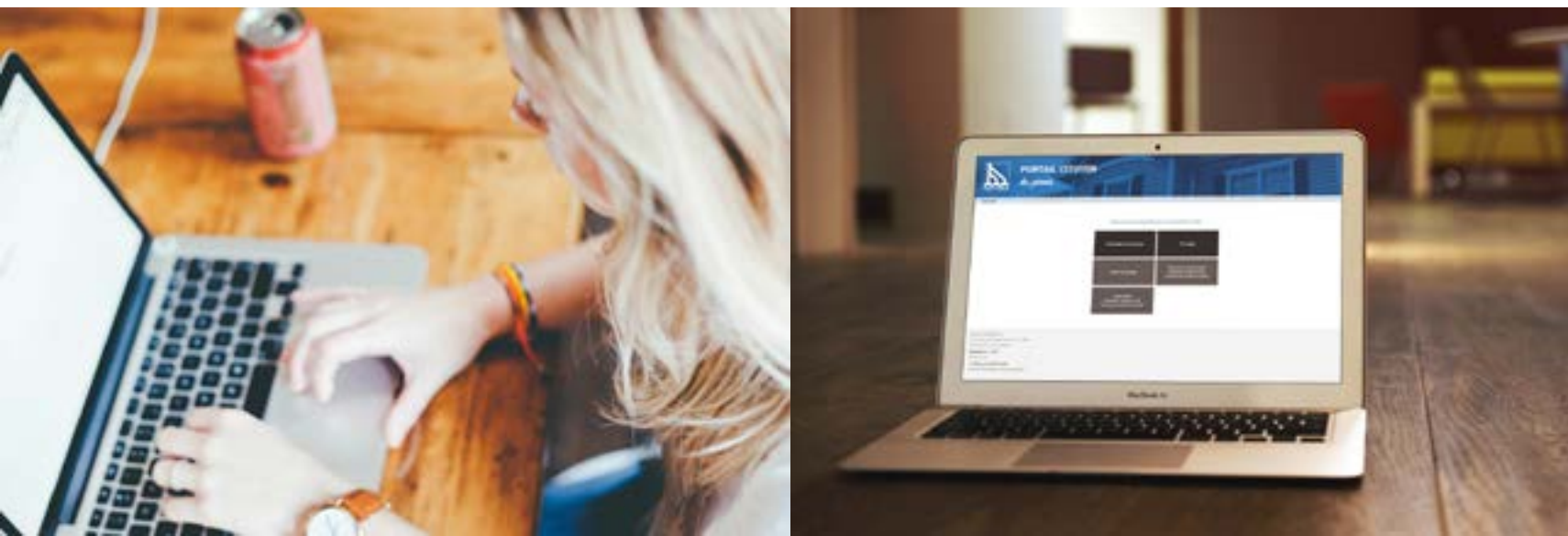
### Carte citoyenne

La Direction des technologies de l'information procédera à la centralisation des données citoyennes, à la création d'un identifiant unique pour les citoyennes et citoyens ainsi que la création d'un portail web regroupant les divers services leur étant offerts.

Ce projet permettra à la citoyenne et au citoyen d'utiliser les divers services offerts par la Ville à partir d'un seul identifiant. De plus, les citoyennes et citoyens n'auront qu'à se rendre sur le portail pour modifier leurs informations. Ceci permettra aux diverses directions d'offrir un meilleur service aux citoyennes et citoyens en ayant accès à des informations à jour.

La protection des données personnelles et le souci de transparence dans l'utilisation de la carte citoyenne sont des priorités importantes de la Ville, ce projet permettra donc de gouverner et sécuriser adéquatement l'utilisation des renseignements personnels.

De plus, la carte citoyenne offrira aux citoyennes et citoyens une vue rapide des renseignements personnels que la Ville possède ainsi que l'utilisation qu'elle en fait.





Le moins que l'on puisse dire, c'est que nous garderons toutes et tous en mémoire pendant longtemps l'année 2020. En effet, celle-ci aura été empreinte d'adaptations à la grande pandémie et aux mesures sanitaires y étant associées.

Je ne peux évidemment pas passer sous silence tous les efforts qui ont été déployés en présentiel par l'ensemble du personnel de la Direction des travaux publics, toutes catégories confondues, afin d'assurer la continuité des services, et ce, malgré l'anxiété qu'a pu engendrer la proximité quotidienne de vecteurs de contamination à la COVID-19 dans l'exercice de leurs fonctions respectives. Je me dois également de souligner l'excellente collaboration, dans ce contexte hors de l'ordinaire, des deux syndicats œuvrant au sein de notre direction.

L'année 2020 a tout de même permis de faire des avancées extraordinaires en matière de planification informatisée des processus opérationnels. Ce travail, fait en collaboration avec la Direction des technologies de l'information et de la Division du service 311, permet maintenant à la Ville de Trois-Rivières de faire la promotion d'une déclaration de services formelle pour l'ensemble de la population.

Devant l'étendue de ces belles réalisations, je tiens à remercier et à féliciter toutes les personnes qui ont contribué à maintenir l'excellente qualité de services qui fait l'envie de plusieurs villes au Québec.

Ghislain Lachance, directeur  
Directeur général adjoint - proximité

## MISSION

**La Direction des travaux publics a pour mission d'offrir des services qui répondent aux exigences des citoyennes et citoyens tout en assurant leur sécurité et qui assurent la pérennité des actifs en les rendant accessibles, fonctionnels et favorables à l'amélioration de la qualité de vie, en respect des normes et règlements.**

## VISION

**La direction a comme vision d'être une organisation performante, fière et engagée, dont les employées et employés font la promotion d'être des expertes et experts qui fournissent des conseils dans leurs domaines d'activités et sont l'exemple par les actions et implications dans la communauté.**



## MANDATS

Afin de faire vivre notre mission et notre vision, la Direction des travaux publics mise sur l'actualisation de valeurs comme l'engagement, l'intégrité, le respect, l'appartenance et la fierté. C'est par nos actions, notre professionnalisme et notre implication dans la communauté que nous souhaitons nous distinguer.

La direction voit à l'entretien, à la protection des installations et à l'opération des équipements des différents réseaux de services d'utilités publiques, en plus de soutenir sur le plan opérationnel les activités municipales. Elle s'occupe également de la réception et du traitement des requêtes des citoyennes et citoyens.

La Direction des travaux publics se compose de deux divisions et un service :

### Division voie publique

Cette division a pour mission d'entretenir la totalité des infrastructures implantées dans l'emprise publique telles que les canalisations souterraines et le réseau d'aqueduc. Elle est aussi responsable du pavage et du nettoyage des rues et des trottoirs, du déblaiement et du transport de la neige ainsi que de la signalisation. Elle supervise également l'entretien des parcs

et espaces verts, des aréas et gère les ateliers mécaniques.

### Division des immeubles

La Ville de Trois-Rivières possède un parc immobilier comprenant plus de 400 bâtiments et 15 000 lampes de rues. Afin d'assurer la pérennité de ces infrastructures, la Division des immeubles s'assure du bon fonctionnement des activités reliées à l'électricité, la menuiserie, la peinture, l'entretien mécanique, la plomberie et le chauffage.

### Service hygiène du milieu

Le mandat de ce service est de voir au bon fonctionnement de toutes les activités municipales relatives à la gestion de l'eau. Plus spécifiquement, elle gère la production d'eau potable, l'assainissement des eaux usées et les mesures d'urgence. Son rôle l'amène aussi à organiser des campagnes d'information citoyenne et à s'impliquer au niveau de l'économie d'énergie.

# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

## Voie publique

C'est sous le signe de l'adaptation et du changement que l'année 2020 s'est déroulée à la Division de la voie publique. En effet, la sortie du Décret des mesures sanitaires en mars a impacté les opérations qui ont été revues afin de s'adapter à cette nouvelle réalité.

La situation n'a tout de même pas empêché l'innovation et la poursuite des projets débutés. Le déploiement des téléphones cellulaires et de l'application mobile du *Planificateur* a été finalisé, le tout est fonctionnel et permet au personnel de consulter et de fermer les requêtes en temps réel. L'appareil facilite également le maintien de la distanciation sociale lors de rencontres et l'élimination du papier dans un contexte de travail. Les indicateurs sont maintenant en place et vont favoriser la prise de décisions organisationnelles et budgétaires.

Afin de recentrer les actions à valeur ajoutée, l'année 2020 a permis de requestionner et d'optimiser le travail effectué par nos différents départements. Un des changements découlant de cette démarche réside dans le transfert de la gestion des arénas à la Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire afin d'assurer une meilleure présence lors d'activités sur le terrain.

D'autres projets ont vu le jour, entre autres la démarche entreprise avec une firme externe pour l'électrification de la flotte de véhicules, l'amélioration de la gestion d'actifs (linéaire et véhicule), la confection et la mise en place d'un projet pilote pour l'utilisation d'un fichier par les gestionnaires de la rémunération, l'optimisation des opérations de déneigement, la mise en place d'un tableau de bord détaillé pour le suivi d'entretien de la flotte et finalement, l'amélioration continue en lien avec le déploiement de la planification.

## Immeubles

C'est à trois différents niveaux que l'équipe des immeubles a œuvré au cours de l'année 2020. C'est tout d'abord sur la gestion des actifs que l'équipe a travaillé en priorisant la réparation d'immeubles, par exemple le pavillon des bovins, la réfection de toitures, etc., en se basant sur le Programme de gestion des immeubles. Ce bilan de santé s'est d'ailleurs poursuivi avec les procédés, les parcs et les terrains sportifs.

Au deuxième niveau, la planification a été prise en charge et des indicateurs de gestion ont été implantés. Finalement, l'équipe a commencé l'intégration des entretiens préventifs, ce qui a amené une révision de nos méthodes, par exemple l'identification des équipements et le cadencement.

Les bases pour travailler en mode prédictif ont été implantées, et la gestion des actifs porte la réflexion à un plus haut niveau. Une analyse des bâtiments et des procédés a été effectuée en 2020 afin d'inclure des projets pilotes en 2021.

## Hygiène du milieu

Des mesures sanitaires et d'organisation du travail ont été mises en place afin d'assurer la continuité de l'exploitation de la production d'eau potable et du traitement des eaux usées en temps de pandémie. En aucun temps les opérations n'ont été affectées. Les procédures opérationnelles reliées à la production d'eau potable ont été revues. L'enlèvement des boues à notre principal site de traitement des eaux usées s'est poursuivi avec le retrait de 23 000 tonnes métriques.

La réparation d'un bris majeur à deux endroits différents sur la conduite principale de 1 500 millimètres de diamètre acheminant l'eau du poste principal au site de traitement des eaux usées a nécessité un effort d'organisation. En effet, la remise en service du seul lien alimentant le site de traitement devait se faire rapidement afin de mettre fin à un déversement qui a duré plus de 15 jours.

## STATISTIQUES

 **946 km**  
entretien des rues

 **20 643 104 m<sup>3</sup>**  
production eau potable

 **405**  
consommation d'eau en litres/personne VS 389 (2019)

 **29 189 780 m<sup>3</sup>**  
traitement eaux usées

**BUDGET 2020-2021** 

## ORIENTATIONS 2021

### Division de la voie publique

Plusieurs objectifs ont été déterminés pour 2021. Le plan de télétravail sera mis en place et un encadrement rigoureux est à prévoir en lien avec le transfert des tâches relatives aux arénas et aux loisirs. La planification pour l'électrification de la flotte de véhicules sera déployée et l'étude sur le déneigement sera finalisée. Aussi, une seconde version de l'application du *Planificateur* sera bientôt disponible et fera suite à des demandes d'amélioration provenant de la rétroaction du personnel sur le terrain et des ordonnanceurs.

Finalement, avec l'adoption de la Politique de télétravail, un travail d'envergure sera effectué auprès des propriétaires de véhicule afin de revoir les besoins et de diminuer la quantité de véhicules de la flotte.

### Division des immeubles

En 2021, la Division des immeubles travaillera au démarrage du nouveau Colisée; la mise en service est prévue pour le printemps 2021. D'importants travaux auront également lieu à la caserne 3, bâtiment abritant pompières et pompiers et policières et policiers. Des transformations sont nécessaires en 2021 afin de corriger plusieurs problèmes. La gestion des actifs nous amenant à travailler en mode prédictif, le resurfacement des toitures va se poursuivre tout en s'inspirant du succès des travaux de 2020.

Un volet de procédés sera ajouté. Une ingénieure ou un ingénieur analysera les systèmes et des études seront effectuées afin de déterminer les cycles de vie de la machinerie et ainsi se doter d'outils pour prévenir les défaillances et les travaux d'urgence, ou encore, une coupure de service.

En planification, l'emphase sera mise sur l'amélioration du système de planification et le suivi par des indicateurs de gestion. La santé et sécurité au travail et le cadencement seront également des priorités en 2021.

### Division hygiène du milieu

Une évaluation de la structure organisationnelle et opérationnelle sera réalisée en 2021 en lien avec les charges de travail, les processus de planification et les opérations de la Division de l'hygiène du milieu.



# PÔLES TRANSVERSAUX

## SERVICES AUX CITOYENS 311

# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

C'est le 7 mai dernier que le Service aux citoyens 311 célébrait ses deux années d'existence! En ce sens, un service de clavardage a été instauré en 2020 et offre maintenant la possibilité aux citoyennes et citoyens de clavarder avec une préposée ou un préposé au service à la clientèle. C'est au cours de cette même année que le Service 311 a relevé tout un défi. En effet, en raison de la pandémie, un service client en télétravail a été mis en place et l'équipe a su préserver une synergie extraordinaire.


Grâce à la collaboration de plusieurs membres du personnel municipal, une mise à jour de plus de 26 000 données citoyennes a été effectuée, le tout afin d'assurer l'exactitude des informations en cas de téléphonie ciblée lors d'une déclaration de mesures d'urgence.

L'équipe des finances et de l'administration a su assurer, en 2020, une continuité rigoureuse au niveau de l'élaboration du budget. Elle assure quotidiennement un précieux soutien à tous les départements de la Direction des travaux publics et de la Division du développement durable. C'est plus de 27 000 factures qui sont traitées annuellement, avec pour objectif de respecter le délai de paiement de 30 jours.

Le projet de refonte du système financier de la Ville a nécessité l'embauche d'un deuxième coordonnateur –finances et administration. Il a été bien accueilli au sein de l'équipe et son intégration s'est déroulée rondement.



## STATISTIQUES

 **98 985**  
appels

 **41 261**  
courriels traités

 **23 s**  
délai moyen de réponse

 **63 184**  
requêtes

 **4 %**  
d'abandon

 **1 778**  
clavardages de mai à décembre

BUDGET 2020-2021 

## ORIENTATIONS 2021

### Systeme des requêtes

L'intégration du *Planificateur* aux activités en 2020 a permis de remettre en perspective la notion de sécurité par rapport aux accès au système des requêtes, lequel génère une importante quantité de données personnelles et accessibles. Il est donc souhaité, en 2021, de questionner le système afin d'en assurer la conformité par rapport à la *Loi sur l'accès à l'information*.

### Systeme de communication citoyenne

Il est également souhaitable en 2021 de n'utiliser qu'un seul système de communication citoyenne. Ce changement permettrait de solliciter les citoyennes et les citoyens à s'inscrire, mais aussi de répertorier les adresses n'étant pas inscrites.

### Service 311

La promotion du Service 311 va évidemment se poursuivre afin d'inciter et de guider la population, les membres du conseil municipal et le personnel à utiliser le Service 311.





# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

### Amélioration continue

- Collaboration avec la Sécurité incendie et sécurité civile afin d'élaborer un plan de continuité des opérations et début de la collecte des données auprès des directions sur la gestion des opérations par palier d'alerte du gouvernement.
- Collaboration avec l'équipe santé et sécurité au travail (SST) pour la mise en place du plan de réintégration des lieux physiques en lien avec la pandémie.
- Concrétisation de la mobilité/télétravail qui est un segment du projet employeur de choix, entre autres par l'octroi d'une compensation monétaire aux employées et employés pour l'achat d'équipement.
- Poursuite du programme de formation en amélioration continue en collaboration avec l'UQTR par la formation de la première cohorte de leaders qui a débuté en mai 2020 et la formation d'introduction offerte à un premier groupe d'employées et employés en octobre 2020.

### Développement organisationnel


- Structurer les démarches de soutien de la mobilité (gestion du changement, gestion de la Politique du télétravail) en vue du déploiement en 2021.
- Organisation de la formation pour les gestionnaires en télétravail.
- Organisation de la formation en ergonomie.
- Mesure de la santé psychologique en temps de pandémie au printemps 2020 et soutien des équipes qui ont nécessité une intervention spécifique.
- Développement d'outils [plan de réintégration, code de vie, TRIMA (tradition, réflexion, imagination, médiation, action), appréciation de rendement] pour l'accompagnement dans divers projets de développement organisationnel.

### Santé et sécurité

- Plan de réintégration des lieux physiques en lien avec la pandémie (rapport de rencontres en présentiel, guide de soutien aux opérations, questionnaire d'auto-évaluation des symptômes, etc.).
- Stabilité au niveau du programme d'aide aux employés (PAE) par le renouvellement du contrat.
- Programmes de prévention complétés en 2020, soit 13 chez le personnel col blanc et cinq chez le personnel col bleu.
- Adoption de la nouvelle Politique de santé et sécurité au travail.

## STATISTIQUES

 **960,75 h**  
totales de consultation Programme d'aide  
aux employés (PAE) 2020

 **0,93 \$**  
taux Ville CNESST 2020  
(sans association sectorielle paritaire)  
comparativement à 2,06 \$ taux de l'unité

 **23**  
dossiers de lésions professionnelles  
acceptés en 2020

## ORIENTATIONS 2021

### Amélioration continue

- La formation par l'UQTR de la première cohorte de leaders en amélioration continue se poursuit afin de finaliser leurs apprentissages. Des rencontres d'introduction en amélioration continue auront lieu afin d'augmenter la compréhension des principes de base chez les employées et employés.
- Le projet flotte de véhicules aura une répercussion sur les démarches effectuées en matière de couverture d'assurance et aiguillera les démarches futures à entreprendre afin de diminuer le nombre d'accidents qui surviennent dans une année.
- Parfaire les concepts et outils de base en amélioration continue, qui comprennent entre autres l'échelle de maturité et le tableau de bord performance organisationnelle, sera une des priorités de 2021 pour poursuivre le déploiement de l'amélioration continue dans l'organisation.
- Le projet Perfo-DD (table d'indicateurs de développement durable niveau Ville) se continue, mais en 2021 il faudra établir le lien entre les planifications stratégiques qui sont effectuées auprès des directions, la Politique de développement durable et la Vision 2030 afin d'être en cohésion avec les grandes orientations des instances.
- Employeur de choix et mobilité : [Voir la section employeur de choix](#) du rapport annuel.

### Développement organisationnel

- Nouvelle structure organisationnelle.
- Concevoir et octroyer une formation visant le développement des personnes-ressources dans chacune des directions afin d'optimiser le suivi des formations.
- Définir les besoins et les alignements en vue de l'exploitation du module perfectionnement SOFE pour la centralisation de la gestion des formations dans le dossier employée et employé.
- Ajout d'une ressource spécialisée en gestion du changement afin d'assurer l'accompagnement dans la transition du projet du cœur financier.
- Révision du processus du budget de formation afin de s'assurer que ce dernier soit en lien avec les grandes orientations de l'organisation.
- Poursuivre le déploiement du plan de développement des compétences et concevoir divers outils en regard des besoins organisationnels.
- Continuité du soutien au volet mobilité/télétravail du projet Employeur de choix pour la gestion du changement qui continuera à être un volet indispensable pour le projet.
- Déploiement de la formation « gestion en télétravail » pour les gestionnaires ayant du personnel en télétravail.
- Déploiement d'une formation en ergonomie pour tout le personnel administratif.

### Santé et sécurité

- Restructuration des rôles et responsabilités de l'équipe SST.
- Analyse du projet de loi n° 59 (PL59), *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail*, et son impact dans l'organisation.
- Débuter l'implantation d'un outil de reddition de comptes en santé et sécurité afin de s'assurer du respect et du maintien des actions en santé et sécurité.
- Approche structurante (plan d'action) de démarche en santé mentale reliée au travail en lien avec le PAE.

# 2020 GRANDES RÉALISATIONS

### Application PTI (programme triennal d'immobilisations)

En 2020, la Direction des technologies de l'information a mis en place une application en collaboration avec notre division pour la gestion de la programmation. Cette application nous permet de faire l'adoption du PTI et est utilisée pour faire les redditions de compte auprès des élues et élus en lien avec les révisions du PTI tout au long de l'année.

### Révision de l'échéancier des projets et utilisation de Power BI

L'année 2020 a été marquée par l'implantation du nouvel outil de suivi « Planification PTI » créé par l'équipe du Bureau de projets et des actifs; une interface conviviale et interactive rassemblant plusieurs rapports nécessaires à la communication entre chaque département. À la base, utilisée pour améliorer les outils initiaux, la Planification PTI va maintenant plus loin en affichant des visuels d'avancement, des indicateurs de performance généraux ainsi que les contrats liés aux projets.

### Projet de réhabilitation de conduite d'égout du plan d'intervention

En 2020, nous avons procédé à la réalisation du contrat de réhabilitation totale des conduites d'égout à divers endroits sur le territoire de la ville.

À partir du plan d'intervention pour le renouvellement des conduites d'eau potable, d'égout et des chaussées, des interventions de réhabilitation sur des conduites d'égout ont été recommandées. Une trentaine de conduites ont été réhabilitées pour l'équivalent de 2,2 km de conduites.

### Ponceau chemin du Lac-des-Pins

À la suite d'un effondrement de la rue au-dessus du ponceau sur le chemin du Lac-des-Pins à Pointe-du-Lac en avril 2020, nous avons réalisé des travaux de remplacement de ce ponceau. En plus du degré d'urgence suite à l'effondrement, les autres enjeux au projet étaient que le seul chemin d'accès au quartier résidentiel soit la rue; la présence d'utilité publique à déplacer et la frayère de l'omble de fontaine dans la rivière en aval des travaux amenant des restrictions environnementales.

### La planification du cadre de la mise en œuvre pour l'ensemble des regroupements

Au cours de l'année, tous les regroupements qui avaient amorcé leur mise en œuvre ont déposé leur planification. Pour assurer le suivi du cadre de la mise en œuvre, un rapport Power BI a été développé et une mise à jour mensuelle est effectuée depuis le mois de septembre 2020.

De plus, au courant de l'année 2020, deux regroupements supplémentaires ont amorcé leur mise en œuvre, soit les actifs naturels et les actifs culturels.

L'année 2020 pour le Bureau de projets et des actifs a été une année de développements pour l'ensemble de ses axes. L'arrivée en poste de Karl Mailhot, à titre de gestionnaire d'actifs, a permis d'accélérer la création du plan stratégique et la poursuite de la mise en œuvre du cadre stratégique. Son implication facilite l'organisation de la mise en œuvre, en accompagnant chaque regroupement, et permet d'avancer dans la définition de l'offre de services qui a un impact sur le niveau de service de l'actif. L'axe de gestion de projets a poursuivi son implantation des processus et des bonnes pratiques en gestion de projets à travers l'ensemble des directions réalisatrices. Deux ressources en gestion de projets d'envergure ont été ajoutées à l'équipe du Bureau de projets et des actifs. En effet, Marie-Hélène Leclair et Sidney Boivin prendront la charge des projets majeurs de la Ville et mettront en place un cadre de gouvernance pour ce type de projet. Finalement, la mise en place de l'application PTI (programme triennal d'immobilisations) a permis à la division de favoriser grandement la diffusion de l'information en lien avec le PTI et de clarifier les redditions de compte faites au conseil municipal.

## STATISTIQUES

 137

demandes de projet

 54

chartes présentées au Comité de gouvernance

 + 120

projets suivis avec un taux de réalisation de 85 %

 39 %

taux de réalisation en gestion d'actifs

**BUDGET 2020-2021** 



## ORIENTATIONS 2021

La Division gestion des projets et des actifs s'est fixé comme objectif pour l'année 2021 de poursuivre et d'améliorer la diffusion de l'information à l'ensemble des parties prenantes, et ce, pour la gestion de projets, la gestion des actifs et la gestion de la programmation (PTI). Pour ce faire, l'uniformisation des processus de gestion de projets pour l'ensemble des directions réalisatrices et pour les programmes représente une étape clé de notre vision. Nous sommes très fiers et fiers de pouvoir compter sur une participation motivée de l'ensemble des directions et nous souhaitons poursuivre nos efforts pour renforcer les liens de collaboration qui grandissent d'année en année.

Pour la gestion des actifs, nous continuerons d'assurer le suivi du cadre de mise en œuvre à travers l'ensemble des regroupements. Également, avec la collaboration des Technologies de l'information, nous élaborerons une stratégie et une méthode d'implantation à travers les actifs pour l'analyse des risques. Nous avons aussi comme ambition de déposer à la Direction générale le plan stratégique de la gestion des actifs pour le début de 2022.

De plus, la division souhaite se doter d'un cadre de gouvernance pour les projets d'envergure. Par ce cadre de gouvernance, nous souhaitons uniformiser le processus pour cette catégorie de façon à assurer une réalisation de qualité conformément aux bonnes pratiques de gestion de projets.

Ci-dessous, vous trouverez les différents processus sur lesquels nous allons mettre nos efforts pour l'année 2021 :

### Axe gestion des projets

- Préparer un processus de gestion de projets et un cadre de gouvernance pour les projets de grande envergure.
- Préparer un processus d'audit de projets qui permettra d'être proactive et proactif dans l'évaluation et le suivi de nos projets.
- Préparer un cadre de gouvernance pour la gestion des communications internes dans la réalisation des projets (objectif commun réalisé avec les Technologies de l'information et le Génie).

### Axe gestion d'actifs

- Préparer un processus pour définir le niveau de service par actif.
- Préparer un processus pour la priorisation des investissements par la gestion de risques.

### Axe gestion de la programmation

- Préparer et faire approuver par les membres du conseil municipal un processus de priorisation pour la sélection des projets d'amélioration de catégorie 3 (projets visant le développement et l'amélioration) du PTI.

# PÔLES TRANSVERSAUX

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

# GRANDES RÉALISATIONS

### Démarrage des travaux de la politique environnementale

Les travaux de rédaction de la première politique environnementale ont démarré en 2020. Des activités de consultation des citoyennes et citoyens ont pu être tenues malgré les limitations liées aux restrictions de santé publique.

### Mise en place d'une collecte des encombrants

La mise en place des éléments de la refonte des activités de collecte des matières résiduelles s'est poursuivie en 2020. La collecte des encombrants, qui était incluse dans les anciens contrats de collecte, a été mise en place au printemps 2020. Cette nouvelle collecte permet d'ouvrir le marché de la collecte à de nouvelles petites entreprises et de mettre en valeur les matières. Une filière de mise en valeur des encombrants par la production de flocons utilisés dans le recouvrement journalier du site d'enfouissement de la Régie de gestion des matières résiduelles de la Mauricie a été développée. Le nouveau mode de collecte permettra également de développer des filières de mise en valeur plus intéressantes au niveau social, par exemple en permettant une certaine récupération des matières pour fabriquer de nouveaux objets.

### Mise en place d'Éclore – fonds environnement

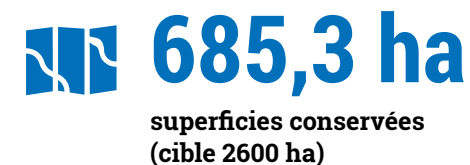
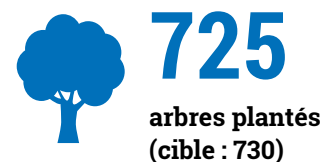
La mise en place d'Éclore – fonds environnement est le projet le plus structurant réalisé par la division en 2020. Cet outil de mise en œuvre de la Politique de développement durable permettra de soutenir des initiatives de la communauté au plan économique, environnemental et social. La gestion courante de cet outil a été confiée à la Fondation Trois-Rivières durable.

### Démarche plein-air et mise aux normes du sentier de la rivière Millette

La participation active à la démarche de développement du plein-air avec l'équipe de la Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire nous a permis de participer à l'établissement de sentiers pédestres dans le bassin versant de la rivière Millette qui ont été très appréciés par la population, surtout considérant les restrictions d'activités en raison de la pandémie.



## STATISTIQUES



En 2021, Perfo DD (table d'indicateurs de développement durable niveau Ville) sera terminée et présentée à la Direction générale, en collaboration avec la Direction des ressources humaines (équipe de l'amélioration continue).

**BUDGET 2020-2021**

## ORIENTATIONS 2021

### Adoption d'une politique environnementale

L'adoption de la première politique environnementale de la Ville est prévue pour le printemps.

### Matières résiduelles

Notre plus grand défi en 2021 sera de mettre en œuvre les nouveaux contrats de collecte qui entreront en vigueur en avril 2021. La préparation des différents outils de communication sera également importante afin d'assurer un accompagnement aux citoyennes et citoyens dans ces importants changements. Parmi les nouvelles mesures à implanter, la fin de la collecte des surplus de déchets, la limitation du nombre de bacs et le changement de zone de collecte, pour près de 43 % des adresses seront les plus dérangeantes.

### Mise en œuvre de la Politique de développement durable

La mise en œuvre de la Politique de développement durable va se poursuivre. Une meilleure implantation du développement durable dans l'organisation est également prévue pour l'année 2021, notamment en améliorant la représentation de l'équipe de la division dans les comités de travail et dans le processus de gestion des demandes de projets.

### Marché volontaire du carbone

Dans le cadre de la mise en place d'Éclore-fonds environnement, un imposant programme de calcul et de compensation des émissions de GES sera mis en place. Ce programme permettra de supporter des projets locaux de diminution des GES et de générer des crédits qui pourront ensuite être vendus comme compensation sur un marché volontaire.

# GRANDS PROJETS DISTINCTIFS

## VILLE INTELLIGENTE

### Instaurer une culture de ville intelligente ouverte

La Ville de Trois-Rivières a poursuivi ses efforts en vue d'instaurer la vision novatrice liée au concept de « Ville intelligente ».

C'est donc avec une réelle volonté d'être à l'avant-garde des défis du XXI<sup>e</sup> siècle, tout en humanisant ses services, qu'évolue maintenant la Ville de Trois-Rivières.

### Définition

Bien que les façons de concevoir une ville intelligente soient multiples, Trois Rivières s'est, quant à elle, inspirée de la définition de l'Union des municipalités du Québec qui définit une ville intelligente comme une organisation qui « cherche à augmenter son attractivité en réduisant son empreinte écologique et en offrant une meilleure qualité de vie à travers la fluidité de ses services et une gouvernance partagée ».

### Concept

Pour cheminer positivement vers une réorientation de culture, une philosophie de ville intelligente implique l'implantation et l'amélioration des technologies numériques. Toutefois, ces innovations ne sont pas les seuls moyens d'atteindre les objectifs.

Ultimement, le concept de ville intelligente vise le partage des décisions (gouvernance ouverte) et de l'information, la collaboration entre citoyennes et citoyens, organismes et entreprises, l'optimisation des ressources et l'efficacité de la mobilité, sans négliger l'empreinte environnementale. De beaux défis!

Cette approche favorise et encourage la participation des parties prenantes (citoyennes et citoyens, entreprises et organisations).

C'est donc loin d'être uniquement une affaire de technologies. C'est l'ensemble des actrices et acteurs qui prennent part activement au développement de la municipalité.

### Plan stratégique

Dans cet esprit, la Ville de Trois-Rivières s'est associée à plusieurs organisations en vue d'élaborer un plan stratégique concret pour se développer en tant que communauté intelligente selon les axes suivants :

- communauté;
- économie;
- environnement;
- mode de vie;
- gouvernance;
- mobilité.

Un plan de travail a été élaboré pour mener à l'adoption de ce plan stratégique qui verra le jour en 2021.

Les parties prenantes à l'élaboration du plan stratégique sont :

- Cégep de Trois Rivières;
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-Centre-du-Québec;
- Innovation et développement économique Trois Rivières;
- Pôle d'économie sociale de la Mauricie;
- Regroupement des écoles privées de Trois-Rivières;
- Société de transport de Trois-Rivières;
- Université du Québec à Trois-Rivières.

D'autres organisations pourront éventuellement se joindre à cette communauté.

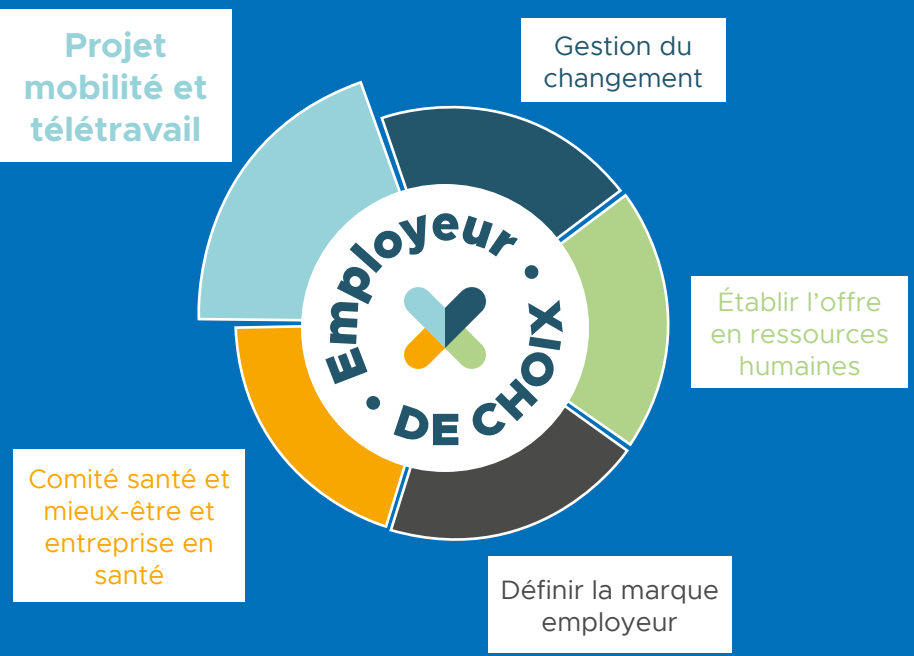


# GRANDS PROJETS DISTINCTIFS

## EMPLOYEUR DE CHOIX

### Mobilité/télétravail

En mars 2020, l'organisation a dû prendre des mesures exceptionnelles en raison de la pandémie mondiale. Le personnel dont l'emploi permettait le travail à distance s'est retrouvé à domicile en télétravail. Un travail acharné a été fait pour effectuer ce virage vers le travail à distance, ce qui a eu aussi pour conséquence de devancer la portion mobilité/télétravail du grand projet qu'est Employeur de choix. C'est de cette ramification du projet employeur de choix dont il a été le plus question au cours de l'année 2020.



### Enjeux

- Une augmentation du parc immobilier et par conséquent celui du coût des opérations pour maintenir les bâtiments était à prévoir dans les prochaines années et devenait un enjeu incontournable. Le projet permettra non seulement d'éviter que ça se reproduise, mais aussi que l'on demeure au statu quo en permettant de libérer des bâtiments auparavant utilisés et d'effectuer une gestion optimale de l'espace.
- Une bonne gestion des actifs des Technologies de l'information (TI) est un enjeu dont il faut se soucier pour ce projet si l'on veut éviter la désuétude de notre technologie, mais surtout s'assurer de la sécurité des données.
- Une réflexion sur l'offre de services Ressources humaines (RH) sera effectuée et l'accent sera mis sur l'attraction et la rétention du personnel, ce qui en fait un enjeu majeur du projet mobilité/télétravail.

### Objectifs

- Assurer la continuité des opérations et maintenir les services aux citoyennes et citoyens en tout temps.
- Se rendre attrayant comme employeur par un milieu de travail moderne qui favorise une expérience positive au quotidien et amène les employées et les employés à vouloir demeurer dans l'organisation et en faire un milieu de vie.
- S'approprier des espaces de travail agréables, stimulants et rassembleurs favorisant la collaboration, les échanges entre les équipes, le partage des connaissances, la créativité.
- Effectuer une transition des dossiers sur papier (dossiers du personnel, dossiers médicaux, dossiers d'assurances collectives) vers des dossiers numériques permettant d'augmenter la sécurité des données et être en concordance avec le développement durable.

### Politique de télétravail

L'organisation s'est dotée d'une Politique de télétravail qui a été adoptée au mois de décembre 2020. Une politique se devait d'être mise en place afin d'avoir une vision commune et s'entendre sur les balises et les limites du télétravail. En amont à cette dernière, une décision Ville a été prise afin de bien outiller les personnes qui sont en télétravail. En novembre 2020, l'organisation remboursait un montant maximum de

500 \$ taxes incluses par employée et employé répondant aux critères d'admissibilité d'achat d'équipements informatiques et de bureau pour compenser l'adaptation nécessaire de son lieu de travail.

### Culture organisationnelle - Étapes à venir

- Promouvoir et informer le personnel sur le projet télétravail/mobilité afin de créer un effet d'entraînement et d'adhésion au projet.
- Effectuer la gestion du changement avec les directions qui devront être relocalisées et les directions qui accueilleront afin qu'elles s'approprient le projet.
- Offrir la formation sur la gestion en télétravail.
- Offrir la formation en ergonomie.
- S'assurer que toutes les directions qui ne vivent pas de changement physique intègrent les principes du projet.

## STATISTIQUES

**500 \$**  
remboursement maximum, taxes incluses, autorisé par employée et employé

**307**  
employées et employés ayant reçu un remboursement

**137 000 \$**  
achats équipements informatiques et de bureau



# PRIX ET DISTINCTIONS

Été 2020

## Résilience trifluvienne face à la pandémie

### L'émergence d'initiatives de la communauté

Les bons coups qui constituent la recette du succès qu'a connu Trois-Rivières au printemps dernier dans le déconfinement et l'attractivité de son centre-ville où l'innovation a assuré la vitalité sociale, économique et culturelle ont été soulignés par la station Ici Mauricie Centre-du-Québec (20 juillet 2020), le magazine 100 degrés (11 août 2020), Vivre en Ville (11 août 2020), Le Nouvelliste (12 août 2020), le Journal de Montréal (13 août 2020) et la revue québécoise d'urbanisme de l'Association québécoise d'urbanisme (1<sup>er</sup> mars 2021).

Les Trifliviennes et les Trifliviens savent se relever et se réinventer! L'été 2020 aura été une démonstration de la force d'un groupe et de la volonté des actrices et des acteurs d'un milieu à se retrousser les manches. Des projets petits et grands ont pu se réaliser dans des temps records avec cette « ouverture collective ».

Trois-Rivières peut être fière d'avoir su valoriser ses espaces existants, au bénéfice de ses citoyennes et de ses citoyens, de ses touristes et de ses gens d'affaires. Un monde de possibilités s'est ouvert au centre-ville en 2020.

### Parcours urbains : prendre l'air en ville

Par souci de permettre à une population confinée et isolée depuis plusieurs semaines de redécouvrir autrement leur centre-ville, trois parcours de marche balisés ont été aménagés en vertu de trois thématiques : l'Architecture et le patrimoine, l'Urbain et le Panoramique.

Cette initiative a définitivement permis aux citoyennes et aux citoyens, ainsi qu'aux touristes, de découvrir la ville sous un angle nouveau et d'éviter les rassemblements sociaux et physiques. Les parcours ont été si populaires qu'un volet numérique fera son apparition en 2021.



### Les rues partagées du Vieux-Trois-Rivières

Des Casernes, des Ursulines, Terrasse-Turcotte, Saint-Louis, de l'Hôpital, du Fleuve et Saint François-Xavier

L'objectif était de limiter les vitesses de circulation routière sur les axes des parcours urbains de marche et de favoriser un meilleur partage de l'espace public, notamment entre le cœur du centre-ville et le site de Trois-Rivières sur Saint-Laurent.

Les rues partagées des Ursulines et Saint-François-Xavier ont même été le trait d'union avec une nouvelle expérience trifluvienne : la Vélorue.



Ces marques d'honneur, de reconnaissance soulignent l'excellence des réalisations et des contributions à l'organisation et à la communauté, notamment par l'innovation, les accomplissements remarquables et le dévouement exemplaire.



Trois-Rivières a reçu une mention honorifique de Piétons Québec pour ses rues partagées exemplaires au centre-ville. Selon Piétons Québec, favoriser les consignes de distanciation sociale et prioriser la cohabitation sur la chaussée est une formule exemplaire. Trois Rivières est devenue un modèle en matière d'aménagements piétonniers pour les autres municipalités pour ses initiatives mises de l'avant pour réallouer ses espaces publics aux piétonnes et piétons. Les modifications personnalisées apportées font le bonheur des personnes qui y vivent et également leur plaisir à fouler les rues, à n'importe quel moment de l'année.

L'appropriation du lieu par les usagères et usagers du centre-ville fut fulgurante que toutes et tous se demandèrent pourquoi la piétonnisation estivale permanente n'est pas arrivée avant. La situation pandémique aura permis à la communauté de saisir une opportunité qu'elle aurait difficilement pu oser en situation normale.



### Brigade urbaine : l'humour pour rappeler les mesures sanitaires à Trois-Rivières

Treize animatrices et animateurs de rue ont sillonné la rue des Forges pour rappeler, dans la bonne humeur, les règles liées à la COVID-19 pour s'assurer que les consignes de la Santé publique soient respectées.

La mission première de la brigade urbaine estivale : donner aux visiteuses et aux visiteurs les informations sur les changements d'occupation et les comportements à adopter tout en leur offrant une expérience sécuritaire, enrichissante et distinctive. Les agentes et les agents de la brigade avaient comme autre objectif d'offrir le service d'aide à la mobilité; des montées amovibles temporaires ont été mises à leur disposition pour accompagner les personnes à mobilité réduite et rendre les lieux universellement accessibles.



# PRIX ET DISTINCTIONS (SUITE)



2020

## 2<sup>e</sup> certification pour Trois-Rivières

En 2020, la Ville a reçu une 2<sup>e</sup> certification Municipalité amie des aînés pour souligner l'engagement dont elle fait preuve pour favoriser l'épanouissement et le vieillissement actif des personnes âgées dans sa communauté. Par ses actions concertées sur le territoire, la Ville fait de l'inclusion sociale et de la solidarité intergénérationnelle une de ses priorités d'action afin de maximiser les retombées positives sur la qualité de vie des aînés et aînées et de leur famille.



4 et 5 novembre 2020

## Trois étoiles

À l'occasion de la cérémonie des étoiles du 43<sup>e</sup> Symposium eau, Trois-Rivières, par le programme d'excellence « PEXEP – Traitement » en eau de Réseau Environnement, a été récompensée et a obtenu trois étoiles pour la féliciter de la qualité de son eau produite durant l'année 2019.



11 février 2021

## Toponymes coup de coeur 2021

La Commission de toponymie a retenu douze toponymes coups de coeur, notamment pour l'originalité des toponymes.

En ce sens, la Commission de toponymie reconnaît l'intention de la Ville de Trois-Rivières de renommer en 2020 une des rues de son territoire et le nom Rue Awacak reçoit le titre de « toponyme coup de coeur » de la Commission, notamment grâce à sa capacité à inspirer des images fortes et riches, à sa valeur poétique et à sa contribution à la mise en valeur du patrimoine culturel du Québec. Le toponyme Rue Awacak, d'origine attikamek, signifie « petit être de lumière » ou « enfant ». On le prononce a-wa-chak.



27 mars 2021

## Trois-Rivières en 3<sup>e</sup> place des lieux où il fait bon vivre au Canada

Selon le sondage de la firme Léger réalisé pour le compte de RATESDOTCA en janvier 2021 auprès de 1 514 Canadiens, Trois Rivières est maintenant la troisième ville au Canada où il fait bon vivre. Trois Rivières se classe derrière deux villes de la Colombie-Britannique, Langford (1<sup>er</sup>) et Kelowna (2<sup>e</sup>). La seconde ville du Québec au classement est la ville de Québec (10<sup>e</sup>).

Les critères évalués étaient, entre autres, la croissance démographique, la croissance du prix des maisons, les paysages, le climat, les activités de plein air, la vie nocturne et les impôts fonciers.



13 janvier 2021

## Mention honorable

Lors de la 9<sup>e</sup> ronde de certification du mouvement VÉLOSYMPATHIQUE, la Ville de Trois-Rivières a reçu une mention honorable pour avoir démontré un engagement clair dans le développement d'une culture vélo.



25 mars 2021

## Une présence distinctive reconnue

**Trois-Rivières à la tête des meilleures pratiques médias sociaux**

Un audit de performance indépendant réalisé récemment par l'agence Spritz couronnait Trois Rivières comme la ville se démarquant le plus sur les médias sociaux au Québec. Le ton des publications ainsi que le taux d'engagement particulièrement élevé sur la page Facebook de Trois-Rivières y étaient notamment soulignés.

Cette reconnaissance fait écho à d'autres chapitres où la présence numérique de Trois-Rivières attira l'attention. En février 2021, l'offre d'emploi où la Ville cherchait son/sa prochaine graphiste rayonna à travers la province alors qu'elle fut notamment reprise par l'émission Salut Bonjour! ainsi que par le Huffington Post.



Juillet 2020

## Candidature de Trois-Rivières sélectionnée

Dans le cadre de la 4<sup>e</sup> édition du « Prix international CGLU Ville de Mexico – Culture 21 », la candidature de la Ville de Trois-Rivières a été sélectionnée comme « bonne pratique » pour l'application de sa Politique culturelle. La distinction « Prix international CGLU – Ville de Mexico- Culture 21 » récompense les villes qui se sont distinguées par leur apport à la culture comme pilier du développement durable.

# ANNEXE

## VISION 2020-2030 DE LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES

L'énoncé de vision stratégique dresse un portrait de ce que Trois-Rivières souhaite devenir dans un horizon rapproché, soit 2030, non seulement comme organisation municipale, mais comme communauté.

La vision stratégique se compose d'un énoncé général « Carrefour d'histoire et d'innovation, Trois-Rivières rayonne par sa qualité de vie » qui permet d'aborder l'ensemble des enjeux municipaux et de huit énoncés sectoriels portant sur les thèmes suivants :

1. Planification et développement urbain;
2. Transport et mobilité;
3. Environnement et biodiversité;
4. Développement économique;
5. Vitalité du centre-ville;
6. Culture et loisirs;
7. Développement social et communautaire;
8. Agriculture et foresterie.

Chacun de ces énoncés est suivi d'orientations visant à en assurer la mise en œuvre. Les orientations permettront à la Ville d'offrir un lieu de vie attractif, sain et dynamique.

L'énoncé de vision stratégique orientera l'ensemble de la planification de la Ville de Trois-Rivières jusqu'en 2030.

Unissons nos idées, bâtissons le futur : Trois-Rivières 2030, c'est demain!

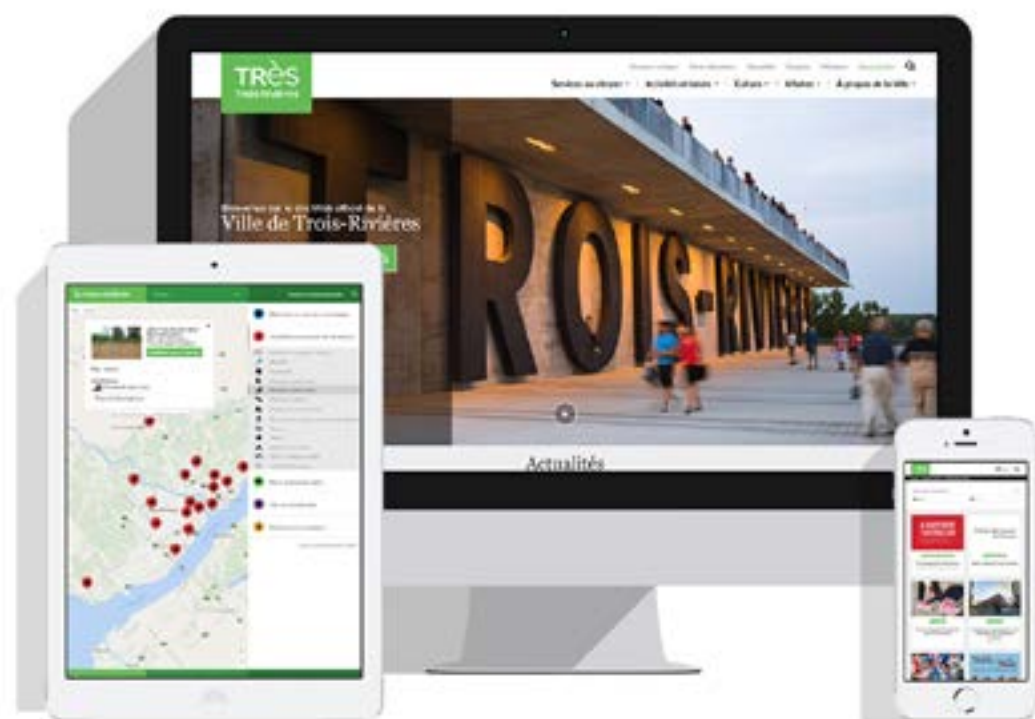




## RESTEZ À L’AFFÛT

Pour connaître les dernières nouvelles concernant la Ville de Trois-Rivières, consultez régulièrement le site Internet **v3r.net**. Vous y trouverez les communiqués, les actualités et les activités, ainsi qu’une multitude d’informations pertinentes au sujet de l’appareil municipal. Profitez de votre visite pour vous abonner à l’infolettre!

La Ville est également présente sur les réseaux sociaux, en plus de publier son bulletin municipal **Le Trifluvien** deux fois par année (juin et décembre).



### Ville de Trois-Rivières

1325, place de l’Hôtel-de-Ville  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5H3  
Téléphone : 311 ou 819 374-2002  
Télécopieur : 819 374-4374  
Courriel : 311@v3r.net

**v3r.net**



Réalisation : Direction des communications et de la participation citoyenne, Ville de Trois-Rivières  
Photos : Mathieu Dupuis, Étienne Boisvert, Caméliane Laroche, JS Désilets/Amplifié,  
Ville de Trois-Rivières

## SERVICES EN LIGNE

De nombreux services en ligne tels que la consultation de votre rôle d’évaluation, le stationnement de nuit, les déclarations de travaux, le paiement d’un constat d’infraction, le catalogue des bibliothèques et bien plus encore sont disponibles au **v3r.net/services-en-ligne**.



**TRÈS**  
Trois-Rivières