





# Table des matières

<b>Mot du maire</b> .....	<b>3</b>
<b>Mot du directeur général</b> .....	<b>4</b>
<b>Organigramme</b> .....	<b>5</b>
<b>Direction générale</b> .....	<b>6</b>
<b>Aménagement et développement durable</b> .....	<b>8</b>
<b>Approvisionnement</b> .....	<b>10</b>
<b>Communications et participation citoyenne</b> .....	<b>12</b>
<b>Culture, loisirs et vie communautaire</b> .....	<b>14</b>
<b>Bibliothèque et Culture Trois-Rivières</b> .....	<b>16</b>
<b>Corporation de développement de l'Île Saint-Quentin et Corporation des événements</b> .....	<b>17</b>
<b>Évaluation</b> .....	<b>18</b>
<b>Finances</b> .....	<b>20</b>
<b>Génie</b> .....	<b>22</b>
<b>Gestion des eaux et des immeubles</b> .....	<b>24</b>
<b>Greffe, gestion des documents et archives</b> .....	<b>26</b>
<b>Police</b> .....	<b>28</b>
<b>Ressources humaines</b> .....	<b>30</b>
<b>Sécurité incendie et sécurité civile</b> .....	<b>32</b>
<b>Services juridiques</b> .....	<b>34</b>
<b>Technologies de l'information</b> .....	<b>36</b>
<b>Travaux publics</b> .....	<b>38</b>
<b>Pôles transversaux</b> .....	<b>40</b>
Service client 311 .....	40
Performance organisationnelle et intelligences d'affaires .....	41
Gestion des projets et des actifs .....	42
Développement durable .....	43
<b>Grands projets distinctifs</b> .....	<b>44</b>
Communauté intelligente .....	44
Marque employeur .....	45
<b>Prix et distinctions</b> .....	<b>46</b>



Le rapport contient des liens cliquables vers des fichiers complémentaires. Les données budgétaires 2022 et 2023 incluent les effectifs en équivalent temps complet (ÉTC).



Le rapport annuel 2022 a été conçu dans le respect des principes généraux de la rédaction épiciène, une approche globale d'écriture qui assure une représentation équitable des femmes et des hommes pour refléter la diversité humaine.

# Mot du maire



## Trois-Rivières : Dynamique et polyvalente

Trifluviennes et Trifluviens,

Avec pour trame de fond la situation économique actuelle, on peut confirmer que 2022 aura été une année où Trois-Rivières a su démontrer sa polyvalence en surmontant les différents défis auxquels nous avons dû faire face.

Toujours aussi attractive, Trois-Rivières a vu son développement commercial augmenté de 11 % comparativement à l'année précédente, alors que pour le volet résidentiel, ce sont 1 030 nouvelles adresses qui se sont ajoutées au parc immobilier. Du point de vue démographique, la Ville dénombre maintenant 142 598 citoyennes et citoyens, ce qui représente une hausse d'environ 1 % comparativement à 2021. Ces résultats témoignent ainsi le dynamisme qui caractérise notre ville. Nous récoltons aujourd'hui les fruits d'un travail soutenu.

Après deux années à vivre dans un climat particulier, les événements et festivals présentés ici ont pu se tenir sans restriction. Ces rassemblements font notre renommée depuis des décennies, merci à tous les bénévoles qui rendent possibles ces activités incroyables.

Répondant à nos engagements passés, le premier comité Jeunesse a vu le jour. Ce projet permettra à 23 jeunes de 15 à 35 ans de prendre part activement aux décisions et aux actions de notre ville.

À la suite d'une grande mobilisation et d'un travail de candidature rigoureux, SPORTSQUÉBEC nous a octroyé officiellement la 59<sup>e</sup> finale des Jeux du Québec, prévue pour 2025. L'avènement de cette finale sportive aura pour effet de promouvoir la qualité de nos installations à l'ensemble de la province.

Par ce rapport, vous remarquerez l'ampleur du travail réalisé par les différentes directions, qui ont redoublé d'ardeur pour mener à bien l'ensemble de nos projets.

Je profite également du moment pour saluer nos équipes-ville qui multiplient les efforts quotidiennement.

En marge des nombreux défis qui nous attendent pour 2023, nous nous engageons à continuer de travailler pour l'ensemble des Trifluviennes et des Trifluviens. Avec son audace et sa créativité, Trois-Rivières se positionne favorablement, et ce, tant aux yeux de la région qu'à ceux de l'ensemble de la province.

**Jean Lamarche**  
Maire de Trois-Rivières

Pierre Montreuil



Du Carmel

René Martin



Des Carrefours

Luc Tremblay



De Châteaudun

Maryse Bellemare



De Chavigny

Pierre-Luc Fortin



Des Estacades

Alain Lafontaine



Des Forges

Sabrina Roy



De la Madeleine

Dany Carpentier



De La-Vérendrye

Richard W. Dober



De Marie-de-l'Incarnation

François Bélisle



De Pointe-du-Lac

Jonathan Bradley



De Richelieu

Pascale Alberne-Lahaie



Des Rivières

Geneviève Auclair



De Saint-Louis-de-France

Daniel Cournoyer



De Sainte-Marthe

# Mot du directeur général

2022, année active forte en réalisations, orientations, transformations et cheminements optimaux attribuables à nos équipes investies soucieuses d'offrir un milieu de vie incomparable et une expérience citoyenne riche!



Bonjour,

D'entrée de jeu, permettez-moi au nom de mes collègues de la Direction générale de remercier madame France Cinq-Mars pour son apport à la Direction générale de notre ville au cours des dernières années. Nous lui souhaitons une excellente retraite et une nouvelle vie riche en défis de toutes sortes.

Je ne saurais remercier assez la confiance du conseil municipal qui m'a été témoignée lors de ma nomination. C'est avec infiniment d'humilité que j'ai assumé les rôles de notre remarquable équipe en juin 2022. Si j'avais déjà le sentiment que la Ville de Trois-Rivières était une organisation exceptionnelle au moment de l'intégrer, les derniers mois n'ont fait que renforcer cette conviction profonde quant à la qualité hors normes de notre administration publique.

Et c'est grâce à mes précieux collègues Robert Dussault et Annie Pagé que mon intégration s'est effectuée aussi rapidement et aisément ainsi qu'à l'apport de madame Micheline Lahaie qui a été également déterminant. À vous distinguées et distingués collègues je vous dis MERCI!!

2022 a été une année qui nous a permis de sortir enfin des effets dévastateurs de la pandémie induite par la COVID-19 mais qui a laissé dans son sillage un contexte macroéconomique et social terrible. Rappelons que la Ville a été largement éprouvée par une conjoncture économique inflationniste qui était quasi historique. Les turbulences mondiales et nationales au niveau de la chaîne d'approvisionnement ont aussi bousculé nos spécialistes en approvisionnement et utilisatrices et utilisateurs de la gestion contractuelle. La rareté de main-d'œuvre est venue aussi bouleverser les fondements de notre gestion des ressources humaines.

2022 a été à nouveau une année fertile en réalisations d'exception au sein de la Direction générale, à l'instar de l'ensemble des directions et services à la Ville. La Direction générale accueille dorénavant le personnel du Bureau de la performance organisationnelle et de l'intelligence d'affaires afin d'améliorer en continu les opérations de l'administration municipale et d'être en mesure de qualifier et quantifier sa performance organisationnelle. Elle intègre également le personnel du centre névralgique du Service client 311 pour témoigner de l'importance qu'elle voue à la gestion et au suivi des requêtes des usagères et usagers trifluviens.

Ces changements organisationnels significatifs implantés en 2022 illustrent la propension avouée d'une organisation municipale qui a au cœur de ses préoccupations les services à sa population dont les besoins et attentes évoluent annuellement.

C'est grâce à l'immense fierté de notre personnel et à leur professionnalisme de tous les instants que 2022 a été à nouveau riche en succès et gains de toutes natures. Il n'y a aucun doute dans nos esprits que 2023 sera aussi un tribut d'exception en raison de l'immense qualité de notre administration publique.

Merci à vous toutes et tous et bonne continuation pour 2023!

**François Vaillancourt**  
Directeur général

Annie Pagé



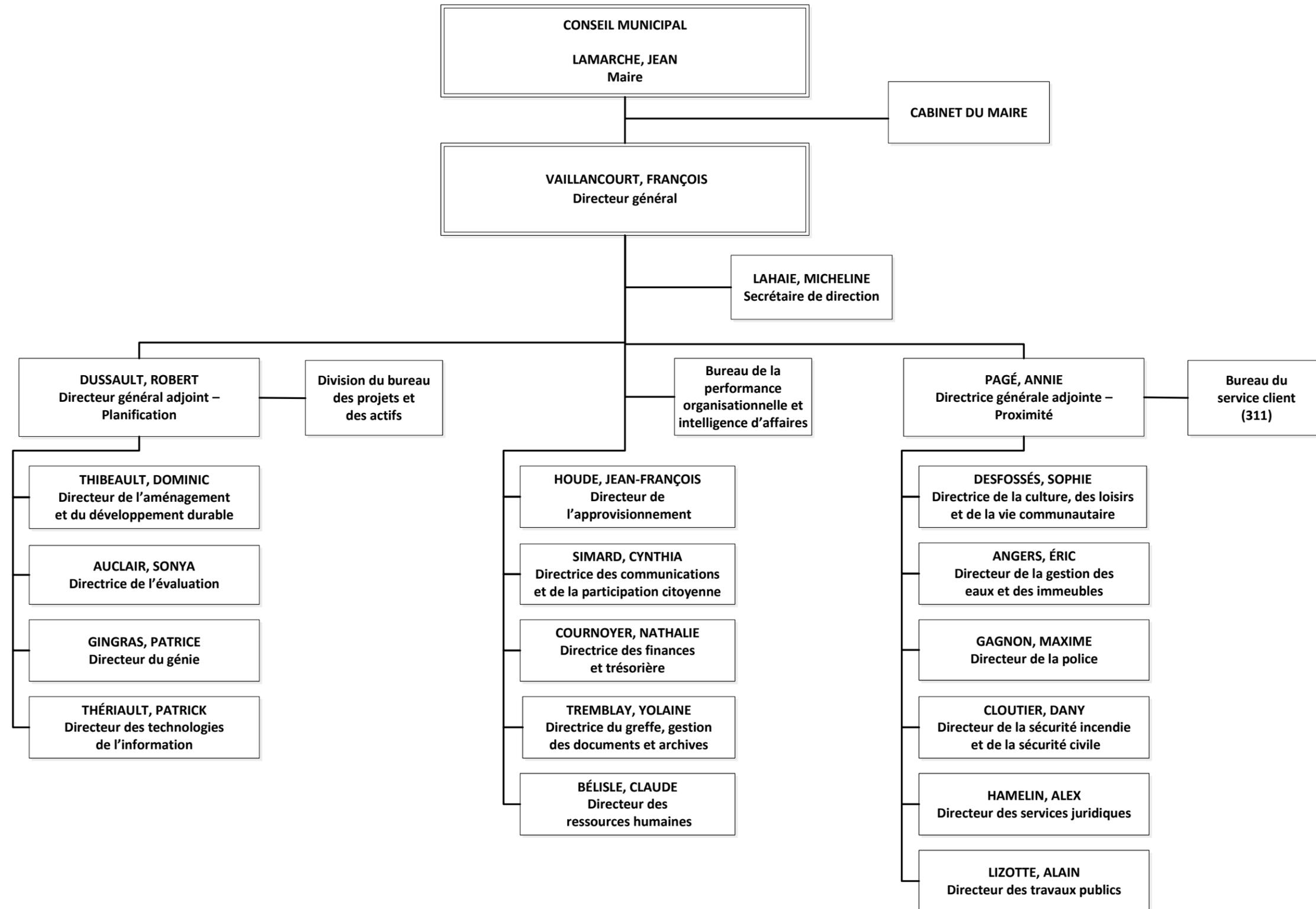
Directrice générale adjointe  
Proximité

Robert Dussault



Directeur général adjoint  
Planification

# Organigramme



# Direction générale

## 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 via sa mandataire Innovation et développement économique TroisRivières (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.



## Équipe de direction



François Vaillancourt  
Direction générale



Annie Pagé  
Direction générale  
Proximité



Robert Dussault  
Direction générale  
Planification



Dominic Thibeault  
Aménagement et  
développement durable



Jean-François Houde  
Approvisionnement



Cynthia Simard  
Communications et  
participation citoyenne



Sophie Desfossés  
Culture, loisirs et vie  
communautaire



Sonya Auclair  
Évaluation



Nathalie Cournoyer  
Finances



Patrice Gingras  
Génie



Éric Angers  
Gestion des eaux et  
des immeubles



Yolaine Tremblay  
Greffé, gestion des  
documents et archives



Maxime Gagnon  
Police



Claude Bélisle  
Ressources humaines



Dany Cloutier  
Sécurité incendie et  
sécurité civile



Alex Hamelin  
Services juridiques



Patrick Thériault  
Technologies de  
l'information



Alain Lizotte  
Travaux publics

# Grandes réalisations 2022

## L'organisation en mouvement

Le départ de la directrice générale et directrice des finances, M<sup>me</sup> France Cinq-Mars, a conduit à la nomination de M<sup>me</sup> Nathalie Cournoyer à la Direction des finances.

L'intégration du Bureau de la performance organisationnelle et de l'intelligence d'affaires au sein de la Direction générale, du Service client 311 au sein de la Direction générale adjointe proximité et du Bureau des projets et des actifs au sein de la Direction générale adjointe planification ont conduit à l'intégration de M<sup>mes</sup> Laurie Brodeur et Marilyne Lavoie et de M. Frédéric Maurais au sein du comité de direction.

Ces changements sont révélateurs de la propension de l'organisation municipale à maintenir la qualité exceptionnelle de son administration publique.

## Fière de nos réalisations

La Direction générale supporte et oriente l'accomplissement des actions de ses directions vers la réussite des objectifs organisationnels à réaliser.

Quelques-unes de ces réalisations sont présentées ci-dessous mais plusieurs autres sont à découvrir dans les diverses sections de ce rapport.

## Mieux se structurer

L'organisation est animée par la bonification de ses services qui entraînent des innovations telles que :

- Catalogues de services.
- Plans et planifications stratégiques.
- Procédures d'amélioration de la classification et l'identification des équipements municipaux.
- Inventaire patrimonial des lieux de culte.
- Logiciel de gestion financière SAP.
- Intégration des données du réseau d'égouts et pluvial dans la plateforme cartographique JMap.
- Intégration des réseaux de conduites d'eau potable, d'eaux usées et d'eau pluviale dans le système de gestion des actifs.
- Gestion par chaînes de services et chaînes de valeur.
- Politique et gouvernance des données ouvertes.
- Visites virtuelles de propriétés en lieu de visites présentielles.
- Formulaire de demande d'accès à l'information en ligne avec accusé de réception.
- Portail de gestion des organismes sur le Web municipal.
- Centre de fonctionnement alternatif au Service client 311.

## Rayonner

Une complémentarité des savoir-faire contribue au rayonnement et au développement de la Ville. Nos quelques initiatives en ce sens :

- Jeux du Québec 2025.
- Relance postpandémique des activités et événements.
- Voix supplémentaire aux victimes d'agression sexuelle.
- Soutien à la crise de logement : service d'accompagnement à la recherche de logement mis en place avec l'Office municipal d'habitation et panier de services en mesure d'urgence Ville.
- Tarification sociale à la Société de transport de Trois-Rivières.
- Projet pilote Communauto.
- Redistribution à la communauté d'objets non réclamés détenus par le Service de police.
- Portes ouvertes et pièce de théâtre en plein air sur les eaux usées pour informer et sensibiliser la population.
- Budget participatif.
- Consultations sur le plan d'architecture durable.
- Programmes de soutien découlant de la politique d'admissibilité des organismes.
- Diminution de l'indice de vétusté physique (IVP) des bâtiments municipaux.
- Contribution à l'économie circulaire par la réutilisation de plus de 50 000 tonnes de rebuts.
- Valorisation du centre-ville.
- Bonification de 5,7 km linéaires du réseau cyclable municipal.

## Mobiliser

Les fortes pluies de la saison estivale ont sollicité les compétences de nos équipes en gestion des situations de crise. Parmi ces compétences, citons les quelques actions suivantes :

- Mobilisation en urgence du personnel pour effectuer des remplacements et des réhabilitations de conduites.
- Stabilisation des talus de la terrasse Seigneuriale, de l'émissaire Léger, du barrage de la rivière Milette, etc.
- Évacuation préventive d'une résidence en raison de la grande ampleur de l'impact.

## Mobilité et télétravail

2022 comporte les réalisations suivantes :

- Actualisation de la Politique favorisant le télétravail.
- Accompagnement et audits de réintégration des directions.
- Aménagement d'espaces collaboratifs.
- Consultations, ateliers et concept s'inscrivant dans le programme Marque employeur.
- Actions pour minimiser l'impact de la pénurie de main-d'œuvre affectant l'organisation.

# Orientations 2023

Les objectifs pour l'année 2023 porteront sur la mise en place et le maintien de pratiques axées sur l'amélioration et les meilleures pratiques. À cette fin, voici quelques-uns de ces principaux objectifs :

- **Développer des activités dans une perspective citoyenne** : favoriser la participation publique et les exercices de consultation, réaliser des sondages sur la satisfaction de la clientèle, élaborer et appliquer un processus d'accompagnement (programmes ou autres).
- **Instaurer des outils de gestion mesurables** : mise en place de tableaux de bord stratégiques, de planifications stratégiques (plans d'orientation), d'un programme d'appréciation du rendement, d'un programme de gestion des immeubles, de catalogues de services, d'un inventaire d'actifs municipaux, d'indicateurs de performance ou de gestion, de plans d'action et d'un plan stratégique en gestion des actifs.
- **Soutenir l'amélioration continue des pratiques** : rendre accessible l'information par des outils technologiques, élaborer des outils de planification urbanistiques, optimiser les processus de gestion des renseignements personnels, enrichir les programmes de formation, intégrer un nouveau système de gestion des ressources humaines, mettre en œuvre le nouveau logiciel de gestion financière SAP et harmoniser le service citoyen.
- **Élaborer des politiques** encadrant la gouvernance des renseignements personnels, l'architecture durable et la disposition des immeubles municipaux excédentaires.
- **Développer et mettre en place le Programme Marque employeur** : créer un comité adviseur (reddition de comptes et coordination du programme) et des sous-comités participatifs.

Budget 2022-2023 

Budget global 2022-2023 

# Aménagement et développement durable

J'ai le grand privilège de pouvoir écrire ces lignes à titre de directeur de l'aménagement et du développement durable. Fort du travail accompli par les équipes de la direction dans le passé, ma première année à ce titre a été passionnante. 2022 aura été l'occasion de modeler notre nouvelle équipe en réintégrant le Service de l'environnement et en permettant à plusieurs personnes de s'attaquer à de nouveaux défis.

Dans la catégorie des défis, notre direction n'a pas été épargnée en 2022. En plus de s'adapter à cette nouvelle structure, l'équipe devait faire vivre une nouvelle réglementation d'urbanisme, s'adapter aux conséquences de la pénurie de main-d'œuvre et préparer la mise en place de la collecte de la troisième voie tout en maintenant les opérations quotidiennes.

J'anticipe l'avenir de la direction avec un grand optimisme. Je vois dans notre équipe de la compétence, de l'engagement, de l'intelligence et de la sagesse. C'est pour moi un grand plaisir de travailler à leurs côtés et d'être porteur des valeurs communes de notre direction envers le service aux citoyennes et citoyens, la qualité des milieux de vie et la protection de l'environnement.

En terminant, je remercie l'ensemble des membres de la direction ainsi que nos partenaires paramunicipaux Énergycycle et la Fondation Trois-Rivières durable. J'espère me montrer digne de la tâche qui m'est confiée et être à la hauteur de ce que vous méritez.



Dominic Thibeault  
Directeur



## Mandats

### Gestion du territoire

Ce service émet les permis de construction, les certificats et les attestations. Il s'assure du respect de l'ensemble de la réglementation, de l'entretien et de la salubrité des immeubles. Il est également responsable de l'inspection des travaux de construction et assure le suivi des requêtes sur le territoire.

### Planification et urbanisme

Ce service est responsable d'élaborer des outils de planification urbanistiques et d'en assurer la mise en œuvre, notamment par la réglementation d'urbanisme, l'élaboration de projets d'aménagement et le développement d'outils urbanistiques discrétionnaires.

### Grands projets et portefeuille immobilier

Ce service encadre les activités et les ressources relatives à la gestion immobilière. Il est également responsable de l'ensemble des étapes d'acquisition et de disposition d'immeubles et de la mise en œuvre de projets immobiliers de grande envergure.

### Développement, redéveloppement et programmes

Ce service élabore et applique des processus d'accompagnement et des programmes de soutien en habitation et en patrimoine bâti permettant d'optimiser la qualité du cadre bâti existant, du développement et du redéveloppement immobilier.

### Environnement

Ce service assure la protection, la gestion et la mise en valeur de l'environnement. Il supporte l'organisation municipale dans les différents projets. Il est également responsable de la gestion des matières résiduelles sur le territoire trifluvien.

### Administration et finances

Ce service soutient l'ensemble des services de la direction dans la réalisation de leurs mandats respectifs et collabore avec diverses instances de la Ville en lien avec ses attributions. De plus, il soutient la Ville dans la mise en œuvre de la Politique de développement durable.



## Grandes réalisations 2022

Le nouveau Service de l'environnement a veillé à la réalisation de plusieurs mandats, dont l'adoption par le conseil municipal du Plan régional des milieux humides et hydriques et son dépôt auprès du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs. Il a coordonné la décontamination du terrain au coin des rues Badeaux et Saint-Georges. À souligner : l'obtention d'une certification de niveau 3, deux étoiles pour le Programme d'excellence en gestion des eaux pluviales et le Programme d'excellence en biodiversité de Réseau Environnement.

L'année 2022 a été marquée par le début du grand chantier de planification d'un [quartier urbain durable](#) sur le site de l'ancienne usine Aleris. Cette réflexion, effectuée dans une démarche de participation citoyenne, se poursuivra au début de 2023.

La relance du centre-ville a suivi son cours en 2022 et la Ville s'est même vue décerner le prix « [Aménagement et espace public](#) » de la fondation Rues principales pour son plan de revitalisation du centre-ville.

L'année 2022 a également vu entrer en vigueur le nouveau [plan d'urbanisme](#) et les règlements qui en découlent. Durant l'année, 106 demandes de modifications réglementaires diverses ont été traitées. Le Service de la planification et de l'urbanisme a également travaillé sur la Politique d'habitation qui sera adoptée en 2023. L'année 2022 a permis à la Ville de consulter les citoyennes et les citoyens, les actrices et les acteurs du milieu de l'habitation et les organismes communautaires pour bâtir une vision concertée de l'habitation sur son territoire.

Le Service des grands projets et portefeuille immobilier a notamment coordonné les étapes menant à la donation historique du monastère des Ursulines. De plus, il a également traité 80 dossiers d'acquisition et de disposition immobilières.

En 2022, onze protocoles d'entente ont été conclus par le conseil municipal avec les promoteurs immobiliers de la région qui ont investi pas moins de 17,8 M\$ en infrastructures de base municipales, pour un potentiel de 830 logements représentant un approximatif de 134,2 M\$ en valeur foncière additionnelle pour Trois-Rivières.

L'inventaire du patrimoine immobilier, mobilier et artistique des lieux de culte trifluviens a été réalisé couvrant 18 églises d'intérêt patrimonial. De plus, un programme d'aménagement de bureaux au centre-ville a été développé bonifiant ainsi les initiatives d'amélioration du cadre bâti commercial.

## Orientations 2023

### Logement

La Direction de l'aménagement et du développement durable souhaite constituer une cellule immobilière permettant de contribuer plus activement aux conditions et enjeux des projets de logements sociaux ou abordables, par exemple par le développement d'un programme de soutien au développement de logements abordables.

### Matières résiduelles

En soutien à son partenaire Énergycycle, 40 300 bacs bruns seront distribués en début d'année. La collecte des matières organiques débutera en avril.

### Gestion immobilière

En 2023, la direction rédigera et présentera au conseil municipal, pour adoption, une politique de disposition des immeubles excédentaires de la Ville afin de permettre la disposition équitable de ses bâtiments.

### Urbanisme et développement

La direction désire renforcer le lien entre les orientations et les objectifs des outils de planification et les opérations. Par exemple, cette volonté prendra forme en rédigeant une politique d'architecture durable, en établissant un crédit de taxes foncières à la densification et en révisant le Règlement sur la démolition d'immeubles.

### Gestion de la direction

Afin d'améliorer le climat de travail et maintenir l'attractivité de la direction comme milieu de travail, le plan d'action en amélioration continue de celle-ci sera mis en œuvre.



Budget 2022-2023 

 **5 329**  
émissions de [permis](#)  
et certificats

 **534 M\$**  
valeurs déclarées

 **1 030**  
nouveaux logements

 **6**  
[Belles réalisations](#)  
[architecturales 2022](#)

 **467**  
[accompagnements](#)  
[architecture, programmes](#)  
& [patrimoine](#)

 **344**  
arbres plantés

 **300 kg/hab**  
quantité de matières  
enfouies par habitante et  
habitant  
(233 kg/hab en moyenne  
au Québec)

# Approvisionnement

Il est maintenant bien établi que la gestion des chaînes d'approvisionnement est l'un des plus grands défis auxquels les municipalités sont confrontées. Qu'à cela ne tienne, j'ai le privilège de représenter une équipe pour qui ces défis sont source d'innovation et de dépassement, une équipe qui saura relever ces défis en mettant en œuvre ses multiples talents, ses expertises et en travaillant main dans la main avec toutes les parties prenantes.

En tant que principale direction responsable de ces défis, notre objectif est de gérer les chaînes d'approvisionnement de manière efficace pour le meilleur intérêt de la collectivité. Nous souhaitons contribuer à la continuité des services publics et au bien-être de la communauté trifluvienne en abordant les enjeux de la gestion des chaînes d'approvisionnement de manière collaborative.

Je suis profondément convaincu qu'en misant sur l'écoute, l'équité, l'esprit d'équipe et l'excellence, nous saurons relever les défis qui nous attendent et atteindre notre objectif en toute occasion.

Sincèrement,



Jean-François Houde  
Directeur



## Mandats

La Direction de l'approvisionnement est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des stratégies de gestion 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 toutes les chaînes de valeur 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 trois dernières années, les chaînes d'approvisionnement mondiales ont été fortement impactées par la pandémie. Cette réalité s'ajoute aux défis de sous-capacité et de surchauffe déjà observés dans certains secteurs industriels et commerciaux de même qu'à un environnement juridique et réglementaire stricte.

Dans ce contexte, la Direction de l'approvisionnement veille à l'implantation et à l'application des meilleures pratiques de gestion de la chaîne d'approvisionnement avec efficacité et intégrité, que ce soit en matière d'acquisition, de gestion contractuelle, de gestion des stocks ou d'activités logistiques.

À ce dernier égard, bien que l'Approvisionnement desserve toutes les unités organisationnelles, elle est maintenant une actrice incontournable dans la planification, la gestion et la distribution des ressources matérielles de la majorité des directions, avec des cellules spécialisées en entretien centralisé, mécanique, incendie et police.



## Grandes réalisations 2022

### Devenir un « donneur d'ordre de choix »

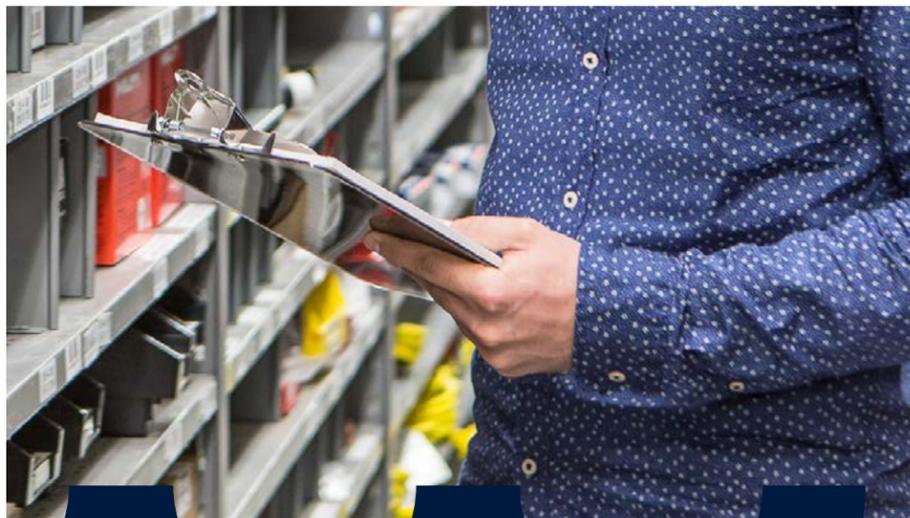
Les défis liés aux chaînes d'approvisionnement sont maintenant connus du grand public : les pénuries, les longs délais et les hausses de prix sont devenus la norme dans de nombreux marchés. Malgré cette conjoncture défavorable, nos équipes ont réussi à répondre à tous les besoins des services municipaux et il n'y a eu aucune pénurie matérielle ou contractuelle en 2022. Ces équipes se sont concentrées sur la préparation des marchés, la révision des dynamiques de partage des risques et le maintien de relations d'affaires actives.

### Projet SAP

Ce projet important a fortement progressé au cours de l'année 2022, en respect des délais planifiés. Tous les nouveaux processus logistiques ont été configurés dans les modules SAP associés et les tests utilisateurs ont pu commencer à la fin de 2022. Bien qu'une grande partie des équipes de l'approvisionnement se soit consacrée à ce projet important en 2022, les plus grands défis sont à venir, notamment la configuration des processus de gestion contractuelle ainsi que la migration effective prévue en 2023.

### Développement organisationnel

La direction a poursuivi son engagement pour ancrer les meilleures pratiques en matière de gestion et de soutien de son personnel. Dès le début de l'année 2022, l'équipe a renouvelé ses énoncés de mission, vision et valeurs dans un exercice collaboratif. En nous appuyant sur cette cohérence et cette unité renforcée, des ateliers participatifs ont été tenus où chaque membre de l'Approvisionnement a pu contribuer au plan d'action de la direction, un plan d'action qui leur ressemble et qui les rassemble.



## Orientations 2023

### Projet SAP

Nos collègues ont fourni un effort intense pour configurer et alimenter la nouvelle plateforme logicielle de gestion financière. Le plus grand défi reste à venir. Le succès du projet demeure la priorité. Si tout se déroule comme prévu, l'essentiel devrait être accompli d'ici la fin du premier semestre. Néanmoins, nous devons nous serrer les coudes et pagayer dans la même direction pour les mois qui suivront le déploiement, car nous serons toutes et tous en phase d'adaptation.

### Catalogue de services

La révision de nos services est cruciale pour garantir que notre travail est en adéquation avec la mission et la vision de la direction. Ce projet majeur implique une évaluation de nos activités, grandes et petites, pour offrir une expérience client conforme à nos valeurs : écoute, équité, esprit d'équipe et excellence. L'exercice renforcera l'efficacité de nos actions et mettra en lumière nos contributions multiples aux services aux citoyennes et citoyens.

### Développement organisationnel

Depuis maintenant trois ans, la direction s'est engagée dans une gestion à dimensions humaines. L'excellence au quotidien, autant que l'atteinte des objectifs stratégiques de la direction, ne seront possibles qu'avec la contribution précieuse de tous les membres de notre grande équipe, laquelle contribution ne pourra se développer que dans un environnement sain, honnête et respectueux. Au cours de l'année, un bilan des progrès réalisés depuis 2020 sera effectué pour aligner les actions sur les besoins actuels et poursuivre la réalisation du plan d'action de la direction axé sur la sécurité, la satisfaction et le mieux-être au travail comme facteurs de succès.



**190**

contrats octroyés par appel d'offres pour une valeur de près de 175 M\$



**98**

contrats octroyés à des entreprises régionales pour une valeur de près de 72 M\$



**+ 21 M\$**

économies réalisées grâce à la mise en compétition



**4,5 M\$**

ventes des magasins municipaux

# Communications et participation citoyenne

L'*infobésité* est un terme utilisé pour désigner la surabondance d'information à laquelle nous sommes exposés. Pourtant, le public est de plus en plus friand en matière d'information : on veut tout savoir, tout de suite. À l'ère numérique où l'information circule à vitesse grand V, il devient difficile pour les professionnelles et professionnels de la communication de garder leur sang-froid en toutes circonstances; de continuer à élaborer des stratégies créatives qui capteront l'intérêt d'un public fragmenté et surexposé.

Avec humilité toutefois, j'estime que mon équipe réussit à tirer son épingle du jeu : les abonnements aux plateformes sociales ont crû; le nombre de consultations a quasi doublé en un an; et les médias sollicitent de plus en plus notre collaboration.

Avec 16 professionnelles et professionnels, Trois-Rivières bénéficie d'un Service de communications comparable à celui des grandes villes d'ici. Ce n'est pas une opinion, c'est un fait. Une enquête réalisée par l'Association des communicateurs municipaux du Québec (ACMQ) révèle que la majorité des villes de 100 000 personnes ou plus, emploie entre 14 et 22 communicatrices et communicateurs. En se comparant, on peut affirmer à qui de droit que non il n'y a pas trop de monde aux Communications à Trois-Rivières, surtout dans un contexte où la population mérite d'être mieux informée, consultée et impliquée.

Mon équipe remplit pleinement sa mission. Je suis fière de la manière dont elle évolue et se surpasse depuis sa création il y a à peine... quatre ans. Depuis 2019, on en a fait du chemin.



Cynthia Simard  
Directrice

## Mandats

La Direction des communications et de la participation citoyenne collabore avec les directions municipales afin d'informer et d'impliquer les communautés internes et externes sur les projets, les services et les activités de la Ville de Trois-Rivières.

Ce faisant, la direction assure la diffusion de l'information qui concerne l'appareil municipal, son administration ou ses opérations. Cette information doit, au préalable, avoir fait l'objet d'une résolution du conseil municipal ou découler d'une recommandation d'un comité de la Ville. Autrement, elle doit faire partie intégrante d'une politique, d'un plan d'action, du budget annuel, du plan triennal d'immobilisations ou d'une directive administrative.

Depuis 2019, la direction est également responsable de l'ensemble des activités de la Ville qui font appel à la participation publique, telle que les séances d'information, les consultations, les sondages et les forums. L'équipe veille à l'organisation et à la promotion de ce genre d'événements, avec la collaboration et le soutien des directions clientes.

Au-delà de ces mandats spécifiques, la direction pilote l'ensemble des médias sociaux de la Ville et veille à la mise à jour du site Web. Elle coordonne les relations de presse et les affaires publiques en lien avec les dossiers municipaux. Annuellement, elle reçoit en moyenne 500 requêtes médias et rédige plus de 200 communiqués ou avis. Elle diffuse une infolettre mensuelle et publiait, jusqu'en décembre 2022, deux bulletins municipaux.



## Grandes réalisations 2022

### Information et promotion

- Jeux du Québec  
Objectifs : mobilisation et coordination du cahier de candidature
- Arrivée du bac brun  
Objectif : information
- Eaux usées, portes ouvertes et pièce théâtrale en plein air  
Objectifs : information et sensibilisation
- Quartiers 30 km/h « Vas-y mollo »  
Objectifs : information et acceptabilité
- Charte graphique V3R  
Objectif : restructurer l'image graphique de la Ville

### Relations publiques

- Cérémonie • Passation du monastère des Ursulines;
- Conférence de presse • Trois-Rivières, ville hôte pour les Jeux du Québec;
- Conférence de presse • Présentation du PTI 2023-2025;
- Conférence de presse • Implantation de Communauto;
- Événementiel • Colloque de l'Association des communicateurs municipaux du Qc à Trois-Rivières.

### Participation publique

- Sondage • Communications de la Ville de Trois-Rivières  
1 212 réponses
- Consultations • Futur quartier urbain durable du Bas-du-Cap  
1 083 personnes • 3 sondages et 3 ateliers
- Consultations • Plan d'action en développement social  
950 personnes • 1 sondage et 3 ateliers
- Budget participatif  
1 002 personnes • 33 projets et 969 votes
- Consultations • Plan d'architecture durable  
408 personnes • 1 sondage et 1 atelier

### Médias sociaux

- Vidéo • Les types d'animatrices/d'animateurs de camp de jour!  
Portée : 178 933 • Interactions : 10 703
- Vidéo • Recrutement des animatrices et animateurs de camp de jour!  
Portée : 170 345 • Interactions : 10 524
- Publication photos • On s'imagine déjà accueillir la finale des jeux du Québec  
Portée : 154 930 • Interactions : 7 120
- Publication photos • c'est la fête à Trois-Rivières!  
Portée : 152 163 • Interactions : 4 598
- Vidéo • Annonce des Jeux du Québec chez nous  
Portée : 145 193 • Interactions : 103 255

## Orientations 2023

Les orientations de la Direction des communications et de la participation citoyenne pour l'année 2023 émanant de sa mission sont divisées en trois volets :

### Informier

Optimiser les activités de promotion et d'information afin de rejoindre un public fragmenté et surexposé, notamment :

- Augmenter le niveau d'engagement des publications sur Facebook par une stratégie créative et axée sur l'humain;
- Se distinguer sur Instagram avec une nouvelle stratégie de contenus;
- Augmenter l'intérêt envers l'infolettre et mousser le nombre d'abonnements;
- Améliorer l'expérience sur le site Web;
- Bonifier l'utilisation du service d'alertes citoyennes, avec la collaboration des directions utilisatrices;
- Remplacer le bulletin municipal.

### Impliquer

Favoriser la participation publique et les exercices de consultation, notamment :

- Solliciter la participation des jeunes et des minorités visibles;
- Accroître la notoriété du budget participatif;
- Faire connaître les possibilités de s'impliquer dans les affaires municipales;
- Accompagner la première cohorte du comité Jeunesse;
- Participer aux initiatives votées par le comité sur la transparence.

### Rayonner

- Mettre en lumière les bons coups de la Ville et de son personnel;
- Faire connaître les projets municipaux et les investissements;
- Contrer la désinformation et les spéculations;
- Faire la promotion de la Ville en tant qu'employeur.



Budget 2022-2023



 **1 207**

dossiers traités  
(845 requêtes, 351 projets stratégiques, 11 projets administratifs)

 **613**

requêtes médias  
↑ ≈double (2019 à 2022)

 **6 150**

personnes rejointes par la participation citoyenne  
↑ 34 % (2021 vs 2022)

 **↑ 12 %**

27 226 abonnements  
(2021 vs 2022)

 **↑ 22 %**

7 843 abonnements  
(2021 vs 2022)

 **↑ 19 %**

9 336 abonnements  
(2021 vs 2022)

 **16**

employées et employés permanents

# Culture, loisirs et vie communautaire

L'année 2022 a été une année qui a permis à notre direction de revoir ses bases de travail, en lien avec sa mission qui se veut être un service de proximité pour les citoyennes et les citoyens et ses partenaires.

Concrètement, la direction a misé sur la révision de ses politiques et de ses programmes afin d'être davantage orientée sur les besoins du milieu et les capacités de la Ville. Elle a procédé à l'adoption de plusieurs premiers programmes grâce à la précieuse collaboration de ses partenaires et de la compétence des équipes municipales. Nous sommes fières et fiers de ces accomplissements qui marqueront les bases des années à venir.

Par ailleurs, la relance a été omniprésente en début d'année où un accompagnement, hors du commun, a été essentiel pour garantir le maintien des activités et événements.

L'année 2023 sera une année de défis au cours de laquelle la direction devra se recentrer sur les niveaux de service à la population, tout en tenant compte du contexte économique actuel.



Sophie Desfossés  
Directrice



## Mandats

Dans le cadre des orientations et des objectifs établis par les comités transversaux et entérinés par les instances décisionnelles, la Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire voit :

- à la planification;
- à l'organisation;
- à la coordination et l'accessibilité des activités et des ressources reliées à l'élaboration et à la mise en œuvre de projets, de politiques et de programmes;
- au soutien du développement auprès de la population trifluvienne, des organismes et des partenaires en matière d'activités récréatives et communautaires, de développement social, d'activités de loisir, d'activités sportives, d'événements et de plein air, des arts, de la culture, des bibliothèques et du patrimoine.



## Grandes réalisations 2022

- Création des programmes d'aide financière qui découlent de la politique d'admissibilité.
- Proposition d'un nouveau programme de fonctionnement pour l'accès aux locaux par les organismes.
- Dépôt et acceptation du Programme des grands événements.
- Amorce de la révision importante des processus et des différents niveaux de service.
- Adoption de l'entente scolaire-municipale.
- Relocalisation des employées et employés du 500 côte Richelieu dans les espaces collaboratifs du 200 rue de Grandmont et mobilité du personnel.
- Relance des activités et événements suite à la pandémie.

### Service de la vie communautaire et du développement social

- Entente intersectorielle pour officialiser l'instance stratégique RADAR (Réseau d'Acteurs pour le Développement d'Actions Rassembleuses).
- Mise en place d'une tarification sociale à la Société de transport de Trois-Rivières.
- Révision du programme d'accompagnement au camp de jour et implantation du logiciel MétaPRISME.
- Déménagement de la Virée au Colisée Vidéotron.
- Mise en application d'un système de surveillance des patinoires extérieures à trois niveaux de service et ajout de trois cheffes et chefs d'équipe pour les patinoires.
- Relocalisation et accompagnement des organismes touchés par le sinistre du Pavillon des Seigneurs.
- Dépôt d'une demande de renouvellement du financement à la Démarche mauricienne pour cinq ans.
- Mise en place du Service d'aide à la recherche de logement (SARL) avec l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières soutenant la crise du logement.
- Mise en place du panier de services en mesure d'urgence Ville pour la crise de logement au 1<sup>er</sup> juillet.
- Nouvelle procédure pour l'inscription aux jardins communautaires sur le site web de la Ville.

### Service du sport, des événements et du plein air

- Dépôt et acceptation de la candidature des Jeux du Québec 2025.
- Travaux majeurs de réfection et d'amélioration au terrain de baseball Terre des loisirs grâce au Fond Blue Jays.
- Améliorations et réfection de nombreux sentiers de plein air.
- Refonte en profondeur du Comité Parc.
- Début du nouveau Comité Action Parc et du Plein air.
- Premier événement majeur – Gala de boxe – hors glace au colisée Vidéotron.
- Première saison des Lions de Trois-Rivières.
- Dépôt du cadre stratégique du parc Martin-Bergeron et début du plan d'action.



## Orientations 2023

- Adoption des différents programmes et accompagnement des organisations dans l'application des nouveaux programmes (admissibilité, événements, prêt de matériel, salles, etc.).
- Révision de l'admissibilité de tous les organismes au soutien de la Ville.
- Mise en place du portail numérique des organismes admis.
- Poursuite de l'accompagnement et du soutien des organisations dans le suivi de la relance des activités postpandémie.
- Développement d'outils additionnels pour être près et à l'écoute des organisations et des bénévoles.
- Révision du niveau de service selon les besoins des organisations et définition du catalogue de services de la direction selon les orientations de la Ville.
- Suivi budgétaire rigoureux considérant le contexte économique difficile.

### Service de la vie communautaire et du développement social

- Offre de services des camps de jour à la semaine.
- Adoption du plan d'action en développement social.
- Mise en place d'un plan d'action territorial en itinérance, comprenant les enjeux du vivre-ensemble et des mesures hivernales.
- Lancement de l'appel de projets en immigration.
- Préparation de la demande de renouvellement de la certification Municipalité amie des aînés.

### Service du sport, des événements et du plein air

- Réalisation du plan d'action en lien avec la Politique de l'activité physique, du sport et du plein air.
- Réalisation du plan d'action en lien avec le cadre stratégique du parc Martin-Bergeron.
- Début de la planification des travaux sur les sites ciblés des Jeux du Québec 2025.
- Participation au comité de transition puis à un comité organisateur des Jeux du Québec 2025.
- Amorce de la création d'un guide de la promotrice ou du promoteur pour le tourisme sportif à Trois-Rivières.
- Optimisation des heures de glace disponibles pour les sports de glace et accompagnement des organismes relocalisés en raison de la réfection de l'aréna Jérôme-Cotnoir.

Budget 2022-2023 

 **1 708**  
inscriptions camps de jour

 **64 008**  
patineuses et patineurs sur les patinoires extérieures

 **+ 355 k\$**  
argent recueilli lors de 15 collectes (pour 19 organismes)

 **10 095**  
participations au Programme de festivités familiales

 **3 277 h**  
de glace au Colisée Vidéotron

 **298**  
adeptes de jardins communautaires

 **26 477**  
randonneuses et randonneurs à l'aire écologique des Bateliers

# Division de la culture et des bibliothèques

## Grandes réalisations 2022

- Relance culturelle réussie malgré le contexte pandémique.
- Sauvegarde d'un joyau patrimonial : acquisition du monastère des Ursulines par la Ville.
- Mise à jour et adoption de la Politique d'art public.
- Renouvellement et majoration de l'entente triennale territoriale avec le Conseil des arts et des lettres du Québec.
- Adoption de la nouvelle Politique de gestion et de développement des collections.
- Création d'un partenariat avec la Gazette de la Mauricie favorisant l'exploitation de microbibliothèques sur le territoire.
- Réalisation d'une Bibliovente majeure après deux années de pause.
- Début du projet de réaménagement de la bibliothèque Aline-Piché et du secteur de la référence de la bibliothèque Gatien-Lapointe.

## Orientations 2023

- Adoption et mise en œuvre du Plan directeur des bibliothèques.
- Adoption et mise en œuvre du plan d'action de la Politique culturelle.
- Adoption et mise en œuvre du plan d'action de la Politique d'art public.
- Définition de la vocation culturelle de la Maison blanche du monastère des Ursulines.
- Adoption et mise en place du nouveau programme de soutien aux organismes culturels.
- Repérage de lieux de présentation de spectacles alternatifs en vue de la fermeture de la salle J.-Antonio-Thompson pour rénovations majeures en 2024.



# Corporation de développement culturel de Trois-Rivières

Nancy Kukovica, directrice générale

## Grandes réalisations 2022

- Élaboration d'une planification stratégique 2022-2023.
- Reprise de l'ensemble des activités culturelles de Culture 3R.
- Exposition expérience Trajectoire céleste à l'Espace Pauline-Julien qui a affiché complet durant toute sa durée.
- Jeu d'évasion Alerte à l'usine à Boréalis qui a remporté le Prix coup de cœur Télé-Québec du jury de la Société des musées du Québec.
- Prestation de l'artiste Mathieu Dufour qui a fait un malheur à la salle J.-Antonio-Thompson.
- Reprise de la série Théâtre-enfance-jeunesse pour les familles, à l'automne, dont plusieurs représentations affichaient complet.

## Orientations 2023

- Lancement de croisières historiques Histoire sur l'eau à l'été 2023 à Boréalis.
- Fermeture de Boréalis à l'automne en vue du renouvellement de l'exposition permanente en 2024.
- Accueil d'une exposition d'importance de Riopelle dans le cadre des festivités entourant le 100<sup>e</sup> anniversaire de sa naissance.
- Création d'une nouvelle exposition jeunesse « Ressemble à personne », conçue par Culture Trois-Rivières.
- Soulignement des 20 ans de médiation culturelle à Trois-Rivières.

Rapport annuel Culture 3R 



 **47 935**

abonnements aux bibliothèques

 **86**

activités prévention perte des habiletés de lecture (1 490 jeunes des camps de jour)

 **46**

participations d'organismes et partenaires à la démarche d'élaboration du plan d'action de la Politique culturelle

 **13 800**

visites (Centre d'exposition Raymond-Lasnier, Espace Pauline-Julien)

 **27**

interventions artistiques

 **+ 39 500**

visites à Boréalis

 **+ 100 200**

spectatrices et spectateurs (J.-Antonio-Thompson, Anaïs-Allard-Rousseau, Louis-Philippe-Poisson, Théâtre du Cégep)

# Corporation de développement de l'île Saint-Quentin

Josée-Anne Labrousse, directrice générale

## Grandes réalisations 2022

- Mise à jour du Règlement établissant la tarification des services au parc de l'île Saint-Quentin.
- Record d'achalandage estival.
- Élaboration d'une planification stratégique 2023-2024-2025.
- Signature de la nouvelle convention collective échue depuis 2019.
- Augmentation de + 200 % des nuitées sur l'île et partenariat avec Hôtel UNIQ.
- Création de la centrale de prêt d'équipements en partenariat avec l'Unité régionale de loisir et de sport de la Mauricie (URLSM).
- Installation du tapis de plage.

## Orientations 2023

- Développer un plan d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre.
- Prioriser les actions en accessibilité universelle et travailler avec des intervenantes et intervenants dédiés.
- Développer l'offre du camping et augmenter le nombre de nuitées.



 **59 923**  
achalandages estivaux  
↑ 17 % vs 2021 et  
36 % vs moyenne  
pré-pandémie

# Corporation des événements de Trois-Rivières

Monsieur Steve Dubé a occupé le poste de directeur général jusqu'à son départ en fin d'année. Nos remerciements et notre appréciation à monsieur Dubé pour son apport à la culture trifluvienne.

## Grandes réalisations 2022

- Retour de la série hommage du Cirque du Soleil avec le spectacle Vive nos divas.
- Ajout d'un second produit d'appel avec la présentation, en exclusivité au Québec, du concert-événement Harmonium symphonique - Histoires sans paroles.
- Accueil d'artistes de renommée internationale tels que Bryan Adams, Francis Cabrel, Lara Fabian et Boy George & Culture Club ainsi que de grandes productions.
- Présentation pour la première fois d'une soirée métal et d'un gala d'humour.
- Mise en place d'un « mosh pit » et d'une piste de danse au-devant de la scène pour faire vivre une expérience nouvelle aux spectatrices et spectateurs.
- Reprise du festival Trois-Rivières en Blues et des Délices d'automne dans leurs formes originales.

## Orientations 2023

- Compléter l'offre de programmation 2023 en maintenant la programmation d'artistes québécoises et québécois.
- Opérationnaliser le plan d'action développé par l'ancienne direction générale et approuvé par le conseil d'administration tout en assurant une saine transition.
- Favoriser le rapprochement et la concertation avec le FestiVoix et le milieu.



 **55**  
événements estivaux

 **150 200**  
spectatrices et  
spectateurs  
(saison estivale)  
↑ 20 % depuis 2019

# Évaluation

Je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel 2022 de la Direction de l'évaluation.

Vous trouverez dans les pages suivantes les résultats et les ambitions d'une équipe motivée à contribuer au bien-être des Trifluviennes et des Trifluviens.

Les défis sont grands et l'équipe de l'évaluation est toujours fière de les relever. Ce rapport témoigne de leur souci de toujours s'améliorer et de se surpasser; la cohésion au sein de notre équipe mènera assurément à de tels résultats.

Au cours de l'année 2022, le personnel de la direction a œuvré à répondre rapidement et efficacement aux citoyennes et citoyens en regard de leurs questionnements sur le nouveau rôle d'évaluation entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Je suis particulièrement fière de mon équipe pour leur bienveillant accueil dans l'intégration des nouvelles et nouveaux collègues au sein de notre milieu de travail.

Je désire présenter mes plus sincères remerciements à tout le personnel de notre direction pour leur dévouement et leur professionnalisme qui contribuent à l'atteinte des objectifs de la direction.



Sonya Auclair, É.A.  
Directrice



## 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 28 employés et employés permanents et requiert, selon les besoins et la nature des travaux, l'assistance de firmes spécialisées.

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.

## Valeurs assurables

Un rapport d'évaluation décrivant les immeubles appartenant à la Ville de Trois-Rivières est produit annuellement.

## Transactions immobilières

L'implication de l'équipe de l'évaluation à cette activité vise à mettre en valeur l'ensemble du portefeuille immobilier de la Ville. 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'expertise immobilière est pertinente à différents niveaux, surtout pour la planification et la préparation des différents projets.



## Grandes réalisations 2022

### Suivis des demandes d'information des contribuables

Au cours du premier trimestre de l'année 2022, tous les efforts ont été réservés afin de répondre le plus rapidement possible aux appels des contribuables. Notre objectif de répondre à tous les appels dans un délai ne dépassant pas une semaine est réaliste considérant l'apport non négligeable du Service client 311 ainsi que le déploiement de nos employées et employés pour offrir un service avec un horaire prolongé. Les demandes d'information des citoyennes et citoyens sont en croissance, 2 989 demandes d'information traitées en 2022 comparativement à 2 520 en 2021 et à 2 281 en 2020, même s'il faut observer avec un peu de réserve la fin de l'année 2021 du fait que le rôle d'évaluation a été déposé en septembre 2021. Cet exercice revêt une très grande importance puisque les citoyennes et citoyens ont jusqu'au 30 avril pour faire parvenir leurs demandes de révision.

### Révision administrative

Au 31 décembre 2022, à la suite du dépôt du rôle d'évaluation 2022-2023-2024 et de la tenue à jour :

- 150 demandes de révision ont été reçues comparativement à 176 demandes au rôle 2019.
- 25 demandes font l'objet d'une requête introductive d'un recours au Tribunal administratif du Québec (TAQ).

### Modifications du rôle d'évaluation 2022

- Les valeurs totales au rôle d'évaluation ont augmenté de 206 278 299 \$, pour un total au rôle d'évaluation de 14 776 136 459 \$;
- Les valeurs imposables ont augmenté de 199 951 798 \$ pour atteindre 13 G\$;
- Les valeurs non imposables ont augmenté de 6 326 501 \$ pour atteindre 1,8 G\$;
- Le nombre total d'unités d'évaluation est de 51 376 comparativement à 51 160 l'année précédente, soit une augmentation de 216 unités;
- Le nombre de logements a, quant à lui, aussi augmenté passant de 73 135 à 73 766, soit 631 logements de plus.

Des visites et des évaluations ont été réalisées pour les travaux d'envergure ci-dessous :

- 25 constructions neuves de six logements et plus comparativement à 36 en 2021;
- 8 constructions neuves de quatre à cinq logements comparativement à 12 en 2021;
- 21 immeubles institutionnels, commerciaux ou industriels comparativement à 16 en 2021, dont 11 constructions neuves et 10 agrandissements. Parmi ceux-ci, le Colisée Vidéotron, propriété de la Ville de Trois-Rivières, situé au 6 000 rue du Colisée (63 641 400 \$) et un immeuble comportant 32 logements, propriété des Immeubles du Manoir sur St-Laurent, situé au 400 de la rue Hart (6 143 900 \$).

### Tenue à jour du rôle d'évaluation

En 2022, 21 752 modifications ont été effectuées au rôle, soit 15 537 avec certificat (4 683 changements de propriétaire et 10 854 mises à jour) et 6 215 modifications sans émission de certificat comparativement à 21 906 modifications au rôle pour l'année 2021.

### Formulaire électronique en ligne

L'intégration et l'implantation de ce formulaire WEB se sont effectuées au cours de l'été 2020. Pour l'année 2022, 5 973 visites présentielles ont été remplacées par une visite virtuelle. Les résultats sont plus que satisfaisants avec un taux de réponse de plus de 86 % en moyenne, après une première prise de contact avec les citoyennes et citoyens. Pour les constructions neuves, le taux de succès est de 96 % et pour les permis résidentiels, le taux de succès est de 93 %.

## Orientations 2023

### Nouveau rôle d'évaluation 2025-2026-2027

- Amorcer l'analyse du marché pour la préparation du nouveau rôle d'évaluation. La date référentielle étant le 1er juillet 2023, l'analyse des ventes pourra commencer au cours de la saison estivale.
- Préparer et acheminer, dans le premier semestre de l'année 2023, les enquêtes de revenus et dépenses des immeubles commerciaux.
- Réaliser, dans le deuxième semestre, l'évaluation des terrains composant le parc immobilier de la Ville.

### Tenue à jour du rôle d'évaluation 2023

- Tenir à jour, au cours de l'année 2023, le rôle d'évaluation et agir dans le rôle courant et l'exercice précédent. Les modifications effectuées d'ici le 31 décembre 2023 pourraient avoir une portée dans les rôles 2022 et 2023.
- Maintenir dans les traitements suivants le haut niveau de qualité, avec des délais raisonnables :
  - certificats de l'évaluatrice ou de l'évaluateur et avis de modification (8 000);
  - modifications au rôle sans émission de certificat de modification (13 000);
  - nouveaux dossiers suivant l'émission d'un avis de dépôt de cadastre (600);
  - actes notariés (3 800);
  - visites d'immeubles industriels, commerciaux et institutionnels (400);
  - visites des autres immeubles (8 000).

### Planification stratégique

- Planifier et refaire cet exercice pour l'automne 2023; exercice déjà réalisé une première fois en 2013.

### Processus à optimiser (révision/amélioration)

- Poursuivre la cartographie de nos processus afin de cibler les opportunités d'amélioration dans les délais de réalisation ou dans la qualité du travail.
- S'assurer que la matrice graphique rencontre toutes les exigences prévues au Manuel d'évaluation foncière du Québec, en prévision du transfert de celle-ci en format GML.
- S'assurer que nos normes de pratique sont conformes à la nouvelle norme 20.1 de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec (OÉAQ).

Budget 2022-2023 

 **↑ 1,4 %**  
modifications au rôle d'évaluation 2022 (206 278 299 \$ valeurs totales)

 **21 752**  
modifications au rôle d'évaluation 2022 (15 537 avec certificat et 6 215 sans certificat)

 **5 973**  
visites électroniques Formulaire Électronique En Ligne (FEEL)  
↑ 86 % du taux de réponse

 **2 989**  
appels citoyens et citoyennes (reçus et rendus)  
↑ 18,6 % vs 2021 (2 520)

# Finances

C'est avec fierté que je vous présente le rapport d'activités de la Direction des finances.

L'année 2022 a encore une fois démontré la grande capacité d'adaptation de l'équipe des finances, dans l'environnement du milieu de travail en mouvance. L'esprit de collaboration de chaque membre de l'équipe a permis d'atteindre les objectifs qu'elle s'était fixés.

Le plus grand défi de 2023 sera sans aucun doute la mise en place de la nouvelle plateforme informatique relative aux aspects financiers de la Ville. Ce changement aura un impact important sur les pratiques et façons de faire au sein de l'organisation. Ce nouvel outil procurera davantage d'efficacité, et ce, toujours dans un souci du meilleur service aux Trifluviennes et Trifluviens.

Je tiens à souligner le professionnalisme et l'engagement dont fait preuve chacune des personnes de mon équipe.



Nathalie Cournoyer, OMA  
Directrice et trésorière



## Mandats

Toujours avec le souci d'équité et d'intégrité, la Direction des finances a pour mandats les éléments suivants :

### Finances

- Coordonner le processus du budget.
- Assurer la planification fiscale.
- Assumer la gestion de la dette.
- Gérer le volet financier des élections.
- Effectuer le suivi des programmes de subvention.
- Procéder à diverses analyses ponctuelles.
- Appuyer l'ensemble des employées et employés municipaux.

### 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 pour certains tarifs et services.
- Collaborer au processus de vente pour non-paiement des taxes.
- Coordonner les taxes d'améliorations locales (TAL).

### Paie

- Effectuer la gestion hebdomadaire de la paie.
- Respecter des obligations légales telle la production annuelle des feuillets de 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.

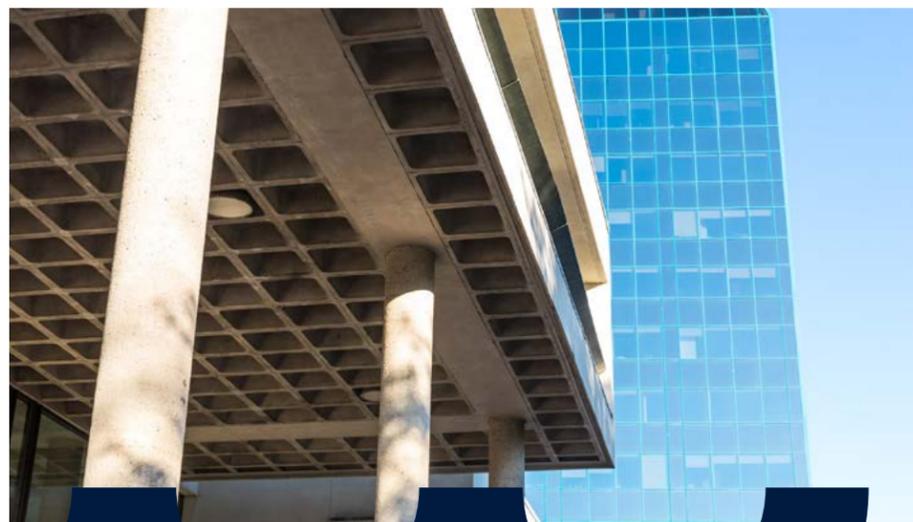


## Grandes réalisations 2022

- Configuration des fonctionnalités du nouveau **logiciel financier** en vue de son implantation en 2023.
- **Transfert de connaissances** pour un poste clé de la direction.
- Continuité des **séances de formation** dans plusieurs directions en lien avec la compréhension de diverses notions comptables et financières.
- Partie prenante dans divers **groupes de travail** pour des dossiers nécessitant une expertise financière.
- **Numérisation** des dossiers de la section des régimes de retraite.
- Organisation et gestion des activités incombant à la trésorière d'**élections**.
- Rédaction d'une nouvelle politique administrative relative à la gestion et l'application de **tarifications**.
- **Révision de la période d'ouverture du comptoir de perception de la trésorerie**, soit seulement lors des échéances de paiement de taxes. Ce changement s'effectue en assurant un support aux citoyennes et citoyens concernant les autres modes de paiement possibles ou pour la prise de rendez-vous de paiement au comptoir pour des situations particulières.

## Orientations 2023

- Mise en application du nouveau **logiciel des financiers « SAP »**, incluant les tests d'intégration et les validations des fonctionnalités.
- Analyse de certains processus du **Service de la taxation**, comme prévu sur le plan stratégique de la direction.
- Modification de processus au Service de gestion des **régimes de retraite** en intégrant l'utilisation d'un logiciel externe permettant de traiter les calculs d'estimation des rentes.
- Préparation d'une nouvelle politique administrative encadrant les **balises financières** de la Ville.
- Partie prenante dans divers **groupes de travail** pour des dossiers nécessitant une expertise financière.
- Révision de la politique de **capitalisation**.
- **Adaptation continue** des méthodes de travail pour le maintien des services dans un environnement de changement.



 **49 700**  
comptes de taxes annuels

 **3 150**  
mutations immobilières

 **9 550**  
dossiers de taxes d'améliorations locales (TAL)

 **1 285**  
employées et employés (paie hebdomadaire)

 **720**  
retraitées et retraités (rentes mensuelles)

 **32 300**  
factures fournisseurs traitées

 **7 150**  
comptes de taxes complémentaires

# Génie

Je suis heureux de vous présenter le bilan de la Direction du génie pour l'année 2022.

La mise en place d'un nouvel organigramme à la Division conception et réalisation a permis de rendre le tout encore plus efficient.

Cependant, nous ne pouvons passer sous silence la hausse des marchés et la pénurie de main d'œuvre dans le domaine de la construction et du génie civil qui ont eu un effet néfaste sur la gestion des projets.

Vous constaterez que les statistiques parlent d'elles-mêmes dans l'ensemble de la direction quant à la quantité et à l'excellent travail exécuté cette année.

Je tiens donc encore une fois à remercier l'ensemble du personnel pour son dévouement et son engagement en 2022.



Patrice Gingras, ing.  
Directeur



## Mandats

La Direction du génie de la Ville accompagne l'organisation et l'orienté 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 : la Division planification et la Division conception et réalisation.**

### Division planification

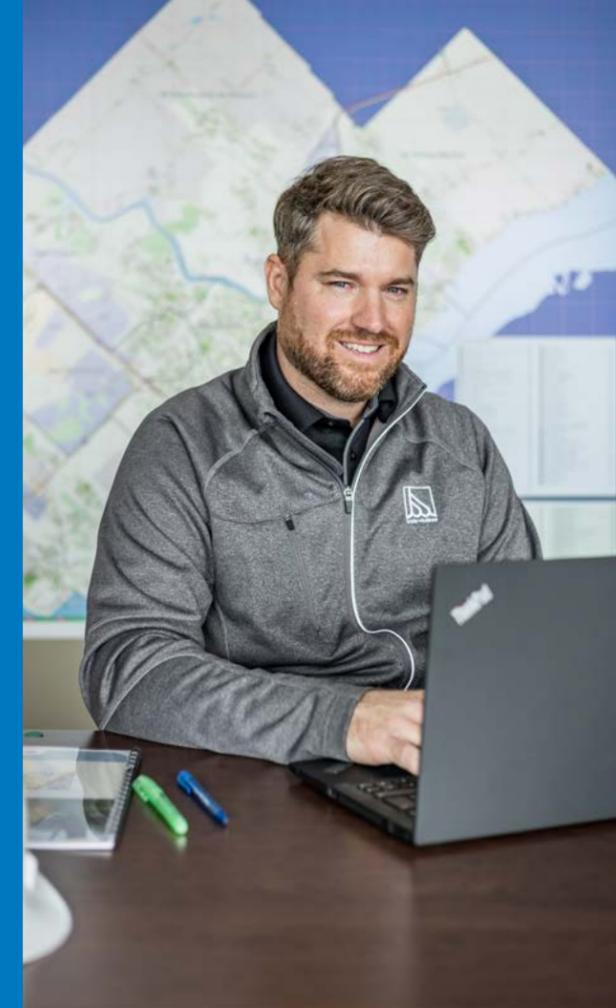
La Division planification participe activement à l'élaboration du plan triennal d'immobilisations (PTI), à l'édification des différents plans directeurs (eau potable, eaux usées, eaux pluviales, gestion de la circulation, réseaux de transport actif, plan d'intervention et de gestion des chaussées) et 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 mobilité durable (circulation, signalisation, transports actifs) et de plusieurs requêtes reliées aux différents projets.

### Division conception et réalisation

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



## Grandes réalisations 2022

### Division planification

La Division a poursuivi, dans le cadre de la gestion des eaux usées, les plans directeurs à l'est de la rivière Saint-Maurice, les inspections avec caméra des conduites d'égout et les essais à la fumée des égouts sanitaires. En 2022, dans le cadre de l'élaboration du Plan stratégique de gestion des eaux usées, une étude a été amorcée afin de recommander la solution optimale pour la Ville.

L'équipe a œuvré aussi à planifier de nouveaux projets découlant du Plan d'intervention pour les conduites d'eau, d'égout et les chaussées. La nouvelle version de ce plan d'intervention vient d'être approuvée par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Une étude hydraulique du cours d'eau Sawyer a été réalisée, dans le cadre de la gestion des eaux pluviales, afin d'identifier les travaux requis et l'inspection des ponceaux municipaux amorcée et se poursuivra au cours des prochaines années.

### Mobilité durable et circulation

L'équipe a travaillé sur cinq axes de sécurité routière, notamment en réalisant une vingtaine de mesures d'apaisement de la circulation, permanentes et temporaires, telles que des îlots centraux, avancées de trottoirs, dos d'âne, bollards, rétrécissement de rues et implantation de quatre traverses piétonnes éclairées et munies de feux à clignotement, en évaluant et priorisant 75 demandes d'intervention dans les domaines de la sécurité routière et de l'apaisement de la circulation.

Également, trois feux piétons à phase exclusive et un feu sonore pour personnes atteintes de déficience visuelle ont été ajoutés dans quatre intersections munies de feux de circulation existants. Dans le cadre du projet pilote « Vas-Y-Mollo », des secteurs à 30 km/h ont été implantés dans les 14 districts électoraux.

En mobilité durable, le réseau cyclable de la Ville a été bonifié de 5,7 km linéaires et la bande cyclable existante sur le boulevard des Chenaux a été protégée sur 1,6 km. De plus, le Programme d'amélioration de la mobilité (PAM) de la Ville a permis de subventionner la réalisation de trois projets déposés par des organismes.

L'équipe a participé à plus de 40 nouveaux projets impliquant leur expertise et géré les contrats de marquage, d'installation de panneaux de signalisation et d'installation de mesures d'apaisement de la circulation.

### Division conception et réalisation

La Division a procédé, en 2022, au parachèvement de plusieurs chantiers débutés en 2021 ainsi qu'à la réalisation de plusieurs projets découlant du plan d'intervention. Parmi les parachèvements, notons la fin du remplacement des infrastructures du secteur du Corbusier. Également, des projets du plan d'intervention sur les rues de la Madone et Père-Barabé ont été réalisés de même que des projets d'envergure dont le début de la construction de l'émissaire Duguay ainsi que la phase 1 des travaux du boulevard du Saint-Maurice. De plus, des projets de remplacement de lampadaires et de feux de circulation ainsi que des projets d'apaisement de la circulation, dont le réaménagement de l'intersection Champflour/Bellefeuille, ont été réalisés.

Du côté de la mécanique-électricité, les travaux majeurs de réfection de la réserve Saint-Jean ainsi que le remplacement des soufflantes aux étangs aérés ont également eu lieu et se poursuivront en 2023. Parmi les projets plus particuliers, notons la construction de ruelles vertes, le remplacement de la conduite de refoulement à l'aéroport ainsi que la mise à niveau de l'automatisation de divers postes de pompage.

## Orientations 2023

### Les orientations 2023 de la Direction du génie ont été prises en fonction des grands objectifs suivants :

- Réaliser 100 % des différents projets sous la responsabilité du Génie.
- Décaisser 100 % des montants alloués au PTI en maximisant les investissements.
- Maintenir un taux de récupération des salaires sur des règlements d'emprunt supérieur à 40 %.
- Rattacher 80 % des projets réalisés à la Direction du génie aux différents plans directeurs ou plans d'intervention.



 **32**  
projets et études réalisés en conception

 **25**  
projets réalisés en surveillance

 **90 %**  
estimation du taux de réalisation des projets (en argent)

 **1 510**  
requêtes

 **43**  
vérifications de calculs de rétention

 **40**  
tests de débit/pression

 **43**  
modélisations

# Gestion des eaux et des immeubles

L'année 2022 a été une période de réapprentissage et d'adaptation.

Le retour au bureau en présentiel, la gestion du temps et les déplacements sont venus perturber les habitudes pandémiques. Des nouvelles politiques de télétravail et de nouvelles normes sont apparues dans la réalité municipale quotidienne. Ce qui amènera tout un chacun à faire preuve de résilience et d'adaptation. Mon équipe a su relever avec brio cette réintégration à la direction.

La Direction de la gestion des eaux et des immeubles a vu le jour depuis maintenant un an. Plusieurs chantiers ont été réalisés, et ce, grâce au travail et la rigueur de tous ses membres. Le défi premier était de faire une seule équipe avec les trois services et la coordination pour former la nouvelle direction. Les membres de la direction ont réussi à arrimer leurs visions, à se donner un axe commun et des objectifs partagés par l'ensemble du groupe.

L'année 2023 ne sera pas de tout repos, de nouveaux défis et enjeux se présenteront. La pénurie de main-d'œuvre et les défis de rétention font maintenant partie de notre travail quotidien. L'augmentation du coût de la vie viendra modifier nos habitudes de consommation du fait de son impact sur l'ensemble de notre budget.

Malgré les contraintes, l'équipe devra continuer d'offrir un excellent service. Pour ce faire, elle aura à être créative et ne pas craindre de relever des défis.



Éric Angers, ing.  
Directeur

## Mandats

La Direction de la gestion des eaux et des immeubles a su démontrer sa propre personnalité en complétant sa première planification stratégique. Il faut maintenant mettre cette planification en action et débiter la réalisation de notre catalogue de services.

Elle doit veiller 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 doit veiller à la réalisation de différents projets en lien avec le programme de la gestion des actifs.

### La direction se compose de trois services et d'une coordination.

Chacun de ses services et sa coordination ont des mandats différents, mais qui finalement sont complémentaires.

**Le Service des immeubles** doit s'assurer de l'entretien du parc d'actifs de la Ville.

**Le Service des projets et des actifs** a pour mandat de mener à terme les projets de réfection et d'amélioration du Programme de gestion des immeubles (PGI) dans le but de maintenir et d'améliorer la pérennité des actifs. Il est aussi responsable de la gestion des différents contrats d'entretien dans la direction.

**Le Service de l'hygiène du milieu** doit veiller à la production et la distribution de l'eau potable de la Ville et il doit aussi s'assurer du traitement des eaux usées. L'équipe surveille et entretient le réseau de canalisation qui achemine les eaux usées de la résidence jusqu'aux étangs.

Tous ces services sont encadrés par l'**équipe administrative** qui s'assure que le financement et les procédures administratives soient respectés, le tout dans l'objectif de bien servir notre clientèle.



## Grandes réalisations 2022

### Service des projets et des actifs

Grâce à sa planification structurée des projets et au suivi dynamique des actifs, ce service a réussi à atteindre un indice de vétusté physique des bâtiments municipaux de 12,91 % sur un objectif de 15 %. Cela signifie que le parc immobilier municipal s'améliore et que des investissements judicieux sont effectués.

L'équipe a réalisé plusieurs projets, dont la réfection de toitures, la modernisation de la chambre des Patriotes Hockey, les plans et devis de la nouvelle aérogare, la reconstruction des branchements électriques alimentant le parc des Seigneurs et la réparation de l'escalier du Platon.

### Service des immeubles

Ce service avait de grands défis. L'amélioration de la planification a permis de découvrir des lacunes en matière de nomenclature et d'identification des équipements municipaux. Les procédures ont été mises en place pour améliorer la situation. Une problématique du cadencement a été identifiée et un professionnel a été affecté afin de revoir tout le système. La sécurité des personnes étant au cœur des préoccupations de l'organisation, le projet avance rapidement.

L'équipe de l'entretien a supporté les équipes projet dans la transformation de la chambre des Patriotes Hockey, la mise à niveau des feux de circulation et la création des restaurants dans le Colisée Vidéotron, tout en maintenant un service de qualité à la clientèle. Avec la fermeture de plus de 27 700 requêtes, le service demeure performant, respectant sa mission.

### Service de l'hygiène du milieu

Ce service a réalisé, en collaboration avec les équipes du génie et de l'environnement, son audit quinquennal en lien avec le cadre réglementaire du Règlement sur la qualité de l'eau potable. De nouvelles procédures opérationnelles ont vu le jour et continueront d'évoluer.

L'intégration des données du réseau d'égouts et pluvial dans la plateforme cartographique JMap est un succès se traduisant entre autres par une augmentation de 26 % du nettoyage du réseau d'égouts. Dans un souci d'amélioration, l'équipe de l'hygiène du milieu a collaboré afin d'organiser une pièce de théâtre pour traiter des eaux usées et sensibiliser la population sur le sujet.

L'Hygiène du milieu et les Communications ont également organisé des visites de l'usine et du poste de pompage principal du Cap, dans le but de démystifier la production de l'eau et son traitement.

L'équipe demeure consciente de l'entretien de ses actifs, elle fait figure de proue dans la réhabilitation de puits. La gestion des actifs demeurant une priorité, des avancées en la matière ont eu lieu par l'intégration des équipements du procédé en eau potable et en eaux usées dans la base de données; la direction a maintenant une vue d'ensemble sur les équipements municipaux.

### Coordination de l'administration

Cette coordination soutient les équipes de la direction ainsi que la Direction des travaux publics et la Coordination du 311. Elle a complété son tout premier budget avec les nouvelles directions de la gestion des eaux et des immeubles, des travaux publics et du 311.

## Orientations 2023

### Pérennité des actifs

La pérennité des actifs sera assurée par des projets au Programme de gestion des immeubles (PGI), dont la rénovation de la maison Hertel, le début de la construction de l'aérogare et du pavillon des baigneurs et la réfection de trois toitures au parc de l'Exposition.

### Tableaux de bord

2023 sera l'année de la diffusion des résultats de la stratégie des indicateurs et de la création de tableaux de bord, tant du côté opérationnel que du côté de l'entretien et des actifs.

### Vision environnementale

Des concepts d'architecture durable adhérant à une vision seront appliqués, comme par exemple l'utilisation de matériaux moins polluants et la réduction des déchets de construction.

### Planification

L'équipe technique de gestion de projets sera intégrée dans la planification. L'évolution de la planification permettra d'exploiter des données qui définiront les indicateurs qui alimenteront notre tableau de bord. Une démarche s'inscrivant dans le cadre de la révision de la planification opérationnelle, tant dans sa méthodologie que dans l'implication des usagères et usagers, est en cours.

### Maintenance préventive

La maintenance préventive continuera de faire des avancées; les travaux de maintenance débiteront en cours d'année. La maintenance préventive permettra de réduire les sorties en urgence, de contrôler les équipements et d'alimenter la base de données des actifs. La poursuite de la mise à niveau des processus de cadencement sera un projet fort en santé et sécurité au travail.

### Vigie des dépenses

L'équipe de l'administration exercera une vigie prudente des dépenses budgétaires de la direction et soumettra des indicateurs pour un contrôle accru.

### Catalogue de services

Un catalogue de services encadrant et définissant les actions de la direction sera élaboré et distribué à notre clientèle pour l'informer des différents niveaux de services offerts.

**Budget 2022-2023** 

 **20 490 356 m<sup>3</sup>**  
production d'eau potable

 **397 L/p/j**  
consommation d'eau potable/personne/jour

 **26 642 277 m<sup>3</sup>**  
traitement des eaux usées

 **27 716**  
requêtes reçues

 **77 %**  
requêtes fermées

 **12,91 %**  
indice de vétusté physique (IVP) des bâtiments

# Greffe, gestion des documents et archives

Depuis plus de cinq ans, ce qui coïncide avec mon entrée en fonction comme greffière, le Greffe, incluant la Gestion des documents et l'Accès à l'information, a subi une cure de rajeunissement sans précédent.

L'amélioration continue fait maintenant partie de notre langage quotidien. L'innovation et l'optimisation de nos processus nous guident continuellement. Notre planification stratégique, réalisée à la fin de 2022, est maintenant au cœur de nos actions.

Nous voulions faire de 2022 une année de consolidation. Nous avons mené à bien trois grands chantiers : la refonte des règlements sur la circulation et le stationnement, la réalisation des premières étapes de la Loi 25 sur la protection des renseignements personnels et la conclusion du calendrier des délais de conservation des documents.

La dernière année a été ponctuée d'embûches, notamment la difficulté de pourvoir à nos postes vacants, le surplus de travail occasionné par des absences non remplacées et l'essoufflement du personnel. À la mi-année, nous avons mis en place un projet de « Mieux-être au travail » pour aider à la poursuite de nos objectifs et réfléchir aux moyens à prendre pour diminuer la surcharge de travail.

Je suis extrêmement fière du travail accompli par toutes mes collaboratrices et tous mes collaborateurs dont le rapport fait état brièvement. « Bravo » à ma précieuse équipe qui fait de nos projets « des succès »!!!



M<sup>e</sup> Yolaine Tremblay  
Directrice et greffière



## Mandats

**Le Greffe** assume le secrétariat général du conseil municipal, du comité exécutif, des commissions et des comités consultatifs de la Ville. Il 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, 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 administrative municipale. Il s'assure d'obtenir des autorités compétentes leur approbation lorsque requise. Les juristes 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 d'élections municipales et maître d'œuvre de tout référendum de la Ville.

**La Gestion des documents et archives** met en application et tient à jour la Politique sur la gestion intégrée des documents, le plan de classification des documents, le calendrier des délais de conservation et les procédures s'y rattachant. Elle exerce un rôle-conseil auprès de l'ensemble du personnel afin d'assurer l'authenticité, l'intégrité, la pérennité et la disponibilité des documents, quel que soit le support. Elle est le gardien des archives historiques de la Ville.

**L'Accès à l'information** 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).



## Grandes réalisations 2022

### Greffes

- Transfert de l'application Instances sans papier vers une nouvelle plateforme.
- Refonte et mise à jour de tous les règlements sur la circulation, la mobilité durable et le stationnement.
- Création d'un site SharePoint pour le dépôt des règlements de la Ville dans l'objectif de les rendre accessibles à toutes et tous.
- Création d'un catalogue de services pour la direction et mise en ligne sur l'intranet.
- Consultation et constats sur la satisfaction du personnel au travail (projet Mieux-être au travail).

### Gestion des documents et archives

- Mise à jour complète du calendrier de conservation des documents de la Ville et fin de la participation au Comité sur la refonte du recueil des délais du secteur municipal (BANQ).
- Traitement du fonds d'archives de l'ancienne Municipalité de Pointe-du-Lac.
- Montage d'une exposition sur la visite de la Reine à Trois-Rivières en 1959.
- Rédaction d'un *Guide des bonnes pratiques pour la gestion et l'archivage des courriels* et formation Outlook en collaboration avec la Direction des technologies de l'information.
- Déclassement de 90 % des dossiers physiques en lien avec le projet de mobilité.
- Numérisation externe des dossiers de participantes et participants aux régimes de retraite, des registres de procès-verbaux et des documents déposés au conseil municipal de 2002 à 2014.
- Numérisation à l'interne des dossiers du personnel policier, des permis, des projets du génie, des participantes et participants aux régimes de retraite, des documents déposés (procédés) au conseil municipal et au comité exécutif.
- Création d'une matrice RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) pour la détermination des rôles et responsabilités de l'équipe du Service de la gestion des documents et archives.

### Accès à l'information

- Mise en ligne d'un formulaire d'accès à l'information dynamique avec accusé de réception automatique.
- Mise en œuvre de la Loi 25 modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels en vigueur au 22 septembre 2022.



## Orientations 2023

### Greffes

- Mettre en œuvre le plan d'action du projet « Mieux-être au travail ».
- Rendre accessible l'information par des outils technologiques (plateforme de dépôt de la réglementation, page Web des avis publics, courriels types du catalogue de services).
- Convertir au numérique les documents déposés (procédés) aux instances décisionnelles.
- Réaliser un projet pilote avec la direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire sur la signature numérique de ses conventions.
- Réviser le processus d'approbation des procès-verbaux de comités et commissions.

### Gestion des documents et archives

- Saisir le nouveau calendrier de conservation des documents de la Ville dans SyGED (système de gestion électronique des documents).
- Mettre à jour la Politique sur la gestion intégrée des documents (GID) afin d'ajouter le volet sur la protection des renseignements personnels (Loi 25).
- Poursuivre les projets de numérisation de substitution à l'interne et à l'externe de différentes séries de documents.
- Participer au comité de toponymie en mettant à jour le fichier des noms de rues et de lieux et en préparant les nouvelles fiches descriptives.
- Traiter les vidéos de la Ville.
- Poursuivre le redressement de la gestion des documents dans les directions par la restructuration de serveurs de fichiers et la mise à jour de sections du plan de classification.

### Accès à l'information

- Adopter une politique encadrant la gouvernance des renseignements personnels dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi 25 modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels en vigueur au 22 septembre 2023.
- Optimiser les processus de gestion des renseignements personnels.

**Budget 2022-2023** 

### Planification annuelle 2023

Consulter la matrice de notre planification pour 2023.

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

 **2 372**

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

 **368**

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

 **380**

avis publics (incluant les appels d'offres)

 **566**

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

 **1 532**

demandes d'accès à des documents traitées

# Police

C'est avec plaisir que je vous présente quelques statistiques et réalisations 2022 ainsi que les orientations 2023 de la Direction de la police.

Par son implication et sa collaboration avec les partenaires, internes et externes, de l'organisation municipale, notre corps de police s'est efforcé de poursuivre son travail de concertation en partenariat entre autres avec le CIUSSS, le ministère de la Sécurité publique, le Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy, pour n'en nommer que quelques-uns.

La société évolue, la criminalité ainsi que les besoins de la population également. Nous devons être en constante évolution quant à notre offre de services et dans nos méthodes de travail.

L'engagement et le professionnalisme des employées et employés de la Direction de la police ont permis encore une fois d'offrir à la population trifluvienne un milieu de vie sécuritaire.

Merci à l'ensemble du personnel pour leur implication qui, tout au long de l'année, a assuré la sécurité de la population trifluvienne.



Maxime Gagnon  
Directeur



## Mandats

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 2022

### Mieux connaître les communautés du territoire trifluvien

Au cours de l'année 2022, grâce à la collaboration du directeur du Service d'accueil des nouveaux arrivants (SANA), et d'un intervenant du Centre d'amitié autochtone, l'ensemble des patrouilleuses et patrouilleurs ont bénéficié d'une séance d'information sur les réalités spécifiques des nouvelles et nouveaux arrivants et des Premières Nations.

### Donner une voix supplémentaire aux victimes d'agression sexuelle

En septembre dernier, la Direction de la police a mis en place un comité d'analyse intersectorielle pour la révision des enquêtes en matière d'agression sexuelle (Comité DIRE). Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), l'École nationale de Police et le CIUSSS – MCQ font aussi partie de ce comité. Ainsi, à la demande des victimes et selon certains critères, des dossiers d'agression sexuelle pourront être révisés. Le but de ce comité est d'améliorer les pratiques relativement à l'accompagnement des victimes, mais également au niveau du traitement de ces enquêtes.

### Modernisation des équipements technologiques

En se Au cours de l'année, des efforts ont été déployés pour actualiser la technologie dans les véhicules-patrouille afin d'améliorer l'efficacité des outils nécessaires à l'exécution du travail au quotidien des patrouilleuses et patrouilleurs.

### Redonner à la communauté

En collaboration avec la Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire, les objets non réclamés et détenus par le Service de police sont désormais redistribués à la communauté selon les besoins, plutôt que d'être vendus à l'encan.

### Trousse anti-troll – Un outil de prévention contre la cyberintimidation

Ce programme de prévention vise à encadrer et sécuriser rapidement la victime en lui proposant différentes alternatives, selon les situations, afin que cette dernière puisse choisir la solution qui lui convient le mieux. D'autre part, un travail de sensibilisation est également effectué auprès de l'intimidatrice ou l'intimidateur par l'intervenante ou l'intervenant et la policière ou le policier communautaire en milieu scolaire. Cette sensibilisation est axée sur une prise de conscience des comportements répréhensibles et un arrêt d'agir.



## Orientations 2023

### Planification stratégique

L'année 2023 sera l'an deux de la planification stratégique 2022-2024 de la Direction de la police. Nous concentrerons nos énergies selon des enjeux établis, nous maintiendrons une offre de services cohérente avec les réalités sociales, les attentes et les obligations, et ce, en misant sur la fierté et l'engagement du personnel dans un environnement de travail favorisant la modernisation, l'innovation et l'amélioration continue.

Les actions posées annuellement serviront à l'atteinte des objectifs stratégiques de la direction :

- diversifier notre approche en sécurité routière;
- renforcer la sécurité des milieux de vie;
- adapter la lutte à la criminalité et notre réponse aux victimes;
- soutenir et motiver le personnel;
- promouvoir l'éthique et l'intégrité du personnel;
- maintenir et développer les compétences du personnel;
- actualiser notre capacité opérationnelle;
- adopter les meilleures pratiques afin d'accroître l'efficacité;
- favoriser l'accessibilité et l'échange d'informations.

Ces objectifs constituent des repères et guideront nos actions dans l'accomplissement de notre mission.

### L'ajout d'une personne-ressource pour les crimes à caractère sexuel

Dans le cadre de la stratégie gouvernementale intégrée 2022-2027 et afin de contrer la violence conjugale ainsi que les violences sexuelles, une des actions était notamment l'ajout d'effectifs policiers dans ces deux sphères de criminalité par l'attribution de budgets supplémentaires accordés aux organisations policières.

La subvention gouvernementale, d'une durée de trois ans, permettra l'ajout d'une ressource à la Division des enquêtes pour le traitement des dossiers en matière de violence sexuelle. Cette personne aura pour mandat d'agir à titre de personne-ressource dans ces dossiers. Elle veillera à la prise en charge et à l'accompagnement des victimes et jouera un rôle d'agente multiplicatrice au sein de l'organisation.

Budget 2022-2023 

 **26 917**  
constats d'infraction émis en lien avec la circulation ou la vitesse

 **1 671,5**  
jours de formation du personnel pour le maintien des compétences

 **4 939**  
infractions criminelles sur le territoire

 **45,2 %**  
crimes solutionnés

 **39 318**  
cartes d'appels traitées

# Ressources humaines

Les exigences liées à la pandémie sont maintenant derrière nous. Nous avons procédé au cours de l'année 2022 au retour progressif des employées et employés au travail dans un contexte de mobilité et de télétravail.

Le retour en présentiel aura permis de rattraper certains dossiers, notamment ceux reliés à la négociation des conditions de travail de plusieurs groupes d'employées et employés.

L'attraction et la rétention des ressources humaines demeurent au centre de nos préoccupations et la Ville soutient les démarches permettant la mise en place de solutions innovantes qui permettront d'avoir un environnement de travail des plus stimulants.

Ces démarches se font en collaboration avec les gestionnaires, les différents groupes d'employées et employés et les partenaires syndicaux.



Claude Bélisle  
Directeur



## Mandats

### Santé et sécurité

Soutenir les efforts des directions visant la prévention des accidents de travail et la santé et le mieux-être de leur personnel. S'assurer de l'application des programmes et stratégies de prévention des accidents.

### Assurances

Assurer l'application des contrats d'assurance collective et le suivi administratif des dossiers d'absence du personnel. Intervenir en soutien à la prévention des accidents et à la promotion du Programme d'aide aux employées et employés (PAE).

### Développement organisationnel

Multiplier le potentiel humain de l'organisation par le déploiement des compétences du personnel. Réaliser des interventions axées sur les aspects humains de travail visant à le rendre plus agile et efficace.

### Dotation

Mener à bien l'ensemble des processus d'embauche. Multiplier les mécanismes de sélection afin de doter la Ville des ressources compétentes, fiables et dynamiques. Assurer la conformité de l'application des lois liées à la diversité, à l'équité et à l'égalité en emploi.

### Relations de travail

Assurer le suivi, l'application et la réalisation des mandats de négociation des conventions collectives pour différents groupes. Faire un suivi des dossiers et l'administration de l'ensemble des plaintes et des griefs.

### Rémunération

Gérer 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 les déploiements liés au système de Paie-RH (SOFE).



## Grandes réalisations 2022

### Dotation

- Modification de la politique de télétravail : permettre un ajustement du mode de travail du personnel afin de répondre à la nouvelle réalité du marché de l'emploi.
- Programme Marque employeur : mise en place d'une stratégie de mise en valeur de la Ville comme employeur pour une meilleure connaissance des pratiques (entre autres les valeurs et la mission), le rayonnement et pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre.
- Renouvellement de la convention collective des brigadières et des brigadiers pour la période 2021-2025 et renouvellement des conditions de travail du personnel cadre pour la période 2021-2025.
- Mise en place des comités paritaires pour le projet Soutien psychologique en milieu d'urgence : pour le personnel policier, le personnel pompier ainsi que pour certains membres du personnel col blanc.
- Négociation d'une entente de transfert de personnel ayant le statut de cadre à celui de professionnelle et de professionnel suite au dépôt d'une requête en vertu de l'article 39 du Code du travail.

### Santé et sécurité au travail

- Table de concertation santé et sécurité au travail : exercice de réflexion pour établir la vision de la santé et de la sécurité au travail de la Ville.
- Échantillonnage des pratiques de gestion en santé et sécurité au travail auprès des directions : en cours.
- Stabilisation de l'équipe santé et sécurité au travail.
- COVID-19 : maintien des consignes sanitaires et ajustement selon les mesures déterminées par les autorités.
- Programme d'aide aux employées et employés : refonte de l'appel d'offres pour s'adapter au marché et aux besoins actuels.
- Cadenassage : contrats du logiciel et de l'accompagnement octroyés et début de la mise à niveau des fiches de cadennage et du programme.
- Risques psychosociaux : sondage auprès du personnel avec le CIUSSS pour identifier les risques dans le milieu de travail.

### Assurances collectives et administration

- Élaboration du catalogue de services.
- Gestion des dossiers d'absence reliés à la COVID-19.
- Élaboration d'un plan d'action sur l'amélioration des procédures.
- Nouvelle équipe et structure de gestion.
- Mise en place d'une structure et d'un comité de reconnaissance.
- Organisation d'événements de reconnaissance pour le personnel.

### Développement organisationnel

- Fortification de l'outil TRIMA par plusieurs stratégies organisationnelles.
- Révision des processus de sélection.
- Refonte complète des processus de formation visant à multiplier l'efficacité et la portée organisationnelle.

### Rémunération

- Révision de l'organisation du travail de l'équipe en place.
- Ajustement des conditions de travail au système de la rémunération à la suite d'ententes avec les partenaires syndicaux.

## Orientations 2023

### Relations de travail

- Renouvellement des conventions collectives du personnel col blanc, du personnel policier et du personnel cadre supérieur.
- Mise en place d'un catalogue de services

### Dotation

- Développement et mise en place du programme Marque Employeur.

### Santé et sécurité au travail

- Phase 2 de l'audit de conformité légale (eaux et loisirs).
- Poursuite des audits internes des programmes de prévention en vertu des obligations légales de la Ville.
- Continuation de l'avancement de la mise à niveau des fiches de cadennage.
- Identification des risques psychosociaux, présentation du rapport du CIUSSS et établissement d'un plan d'action pour la prise en charge des problématiques.
- Établissement d'indicateurs de performance.
- Mise à niveau du programme de gestion des risques relatifs à l'amiante.
- Mise en œuvre du nouveau Programme d'aide aux employées et employés.
- Élaboration de formulaires électroniques en santé et sécurité au travail.
- Mise à niveau des comités de santé et de sécurité conformément à la nouvelle législation en vigueur.

### Assurances collectives et administration

- Mise en place de la gestion des documents et des procédures.
- Développement d'indicateurs de gestion.
- Consolidation d'équipe.
- Mise en place du catalogue de services.
- Participation au projet SIRH (Système d'Information Ressources Humaines).
- Développement d'outils de reconnaissance Ville.

### Développement organisationnel

- Création d'une communauté de pratique pour le personnel ambassadeur de la formation.
- Enrichissement du programme de formation dédié aux gestionnaires.
- Mise en place d'un programme d'appréciation du rendement du personnel.
- Mise de l'avant de projets travail-études afin de pallier les problèmes de recrutement.

### Rémunération

- Intégration des conditions de travail à négocier avec tous les groupes de salariées et salariés.
- Implication dans l'évaluation d'un nouveau système de gestion des ressources humaines.

**Budget 2022-2023** 

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

### PAE Utilisation pour les six premiers mois

 **↑ 28 %**  
dossiers de consultation  
(258 en 2022 vs 247 en 2021)

 **↑ 35 %**  
heures de consultation  
(925 en 2022 vs 976 en 2021)

 **55 %**  
motifs de consultation reliés  
au volet personnel/psycho  
(anxiété, gestion des émotions,  
stress, etc.)

### CNESST 2022 - Taux

 **1,21 \$**  
(1,88 \$ : taux de l'unité)

### Santé et sécurité au travail

 **101**  
incidents sans perte de  
temps

 **17**  
accidents avec perte de  
temps

 **17**  
quasi-accidents ou passés  
proche

# Sécurité incendie et sécurité civile

C'est avec plaisir que je vous présente dans le rapport annuel 2022 de la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile une grande partie des activités ayant eu lieu dans la dernière année.

Au fil des ans, la prévention des incendies demeure une activité plus qu'essentielle et nous avons poursuivi nos efforts dans la réalisation de nos objectifs. C'est donc plus de 11 201 visites qui ont été réalisées afin de sensibiliser la population sur l'importance d'avoir des avertisseurs de fumée fonctionnels.

Par souci d'offrir toujours le meilleur service, le développement des compétences de nos pompières et pompiers est notre priorité et c'est pourquoi plus de 7 608 heures de formation leur ont été dispensées. Également, au cours du mois de décembre 2022, deux nouveaux camions incendie ont été acquis pour remplacer des véhicules désuets.

Le schéma de couverture de risques a été révisé et la troisième version fut adoptée en août dernier. La sécurité civile fut fort occupée et dans le but d'optimiser nos interventions sur le terrain, un nouveau drone beaucoup plus performant a été acquis afin de permettre son utilisation dans différentes circonstances.

En terminant, je souhaite exprimer toute ma gratitude à la Direction générale, à tous les services de notre Ville ainsi qu'à tous les membres du conseil municipal pour leur soutien, mais également à toute l'équipe de la direction pour leur engagement et leur dévouement envers la population trifluvienne.



Dany Cloutier  
Directeur



## 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 spécialisées.

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.

La direction veille également à la mise en œuvre du plan de sécurité civile afin de faire face à différents aléas. En complément, la **Division gestion de risques et sécurité civile** a poursuivi les travaux, avec les autres directions, afin d'élaborer le plan de continuité des affaires municipales. L'année 2022 fut marquée par 43 situations appréhendées en sécurité civile. En plus de celles énumérées précédemment, une importante tempête de neige priva des milliers de Trifliviennes et Trifliviens d'électricité en décembre dernier.



## Grandes réalisations 2022

- Création de plans particuliers d'intervention (PPI) spécifiques à la Direction de la sécurité incendie.
- Embauche d'un coordonnateur au soutien technologique.
- Transfert de la spécialité d'intervention en matières dangereuses vers la caserne de Pointe-du-Lac.
- Formation de sauvetage en eau vive pour les pompières et les pompiers.
- Création d'un comité avec des partenaires d'urgence.
- Adoption de la 3e version du schéma de couverture de risques incendie par le conseil municipal en août dernier suite à son approbation par la ministre de la Sécurité publique.
- Tenue de l'exercice en sécurité civile, le Diapason 5, à Trois-Rivières en collaboration avec plusieurs partenaires.
- Contribution de l'évaluation positive de la performance globale de l'organisation à l'obtention d'une meilleure cote d'assurance à l'ensemble du parc immobilier de Trois-Rivières et conséquemment à la diminution des primes d'assurances des citoyennes et citoyens.
- Développement de notre centre de formation.
- Opération du simulateur de phénomènes thermiques (caisson d'entraînement de feu réel).
- Développement de documents de formation (canevas d'entraînement, procéduriers, PowerPoint, etc.).
- Induction d'une nouvelle pompière temporaire et de cinq nouveaux pompiers temporaires.
- Formation de 40 heures en compétences spécifiques pour les membres de l'équipe en matières dangereuses.
- Perfectionnement des officiers en gestion des opérations (Polytechnique de Montréal).
- Perfectionnement de brigades incendie des autres municipalités ou d'entreprises à notre centre de formation.

## Orientations 2023

- Mise à jour du programme d'évaluation et de suivi du personnel pompier en probation.
- Révision du programme de santé et sécurité.
- Définition des différents niveaux opérationnels des équipes de sauvetage.
- Changement des terminaux véhiculaires.
- Mise à jour du programme d'éducation au public.
- Développement des permis de feu en ligne.
- Optimisation des équipements de sécurité pour les enquêtes incendie.



Budget 2022-2023



**2 599**  
interventions en 2022



**14 101**  
activités de prévention

**1 625** inspections périodiques des risques  
**61** enquêtes incendie (RCCI)  
**11 201** vérifications d'avertisseur de fumée et de monoxyde de carbone  
**1 214** autres activités de prévention

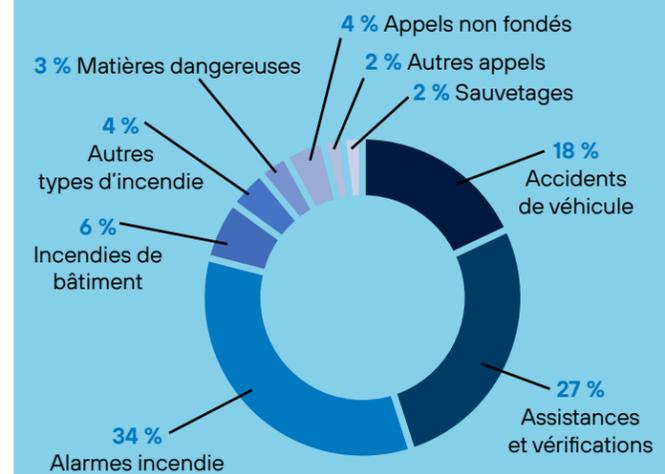


**496 168 700 \$**  
valeur protégée dans les incendies de bâtiments



**9 704 518 \$**  
valeur totale des pertes lors d'incendies  
**7 285 000 \$** bâtiments  
**2 419 518 \$** contenu

### Répartition des interventions par type d'appel



# Services juridiques

Je suis honoré de vous présenter ce premier bilan en ma qualité de directeur des services juridiques pour l'année 2022.

L'année 2022 a débuté sous le thème du changement pour notre direction par le transfert de M<sup>e</sup> Annie Pagé à la fonction de Directrice générale adjointe – Proximité.

Je tiens à remercier M<sup>e</sup> Pagé pour les cinq années à la tête de notre direction durant lesquelles elle a réussi à mettre en place le Contentieux de la Ville ainsi qu'à améliorer la qualité des services offerts à la population par la Cour municipale et les Réclamations, le tout dans un climat de travail agréable et harmonieux.

Ces réussites n'auraient pu avoir lieu sans la collaboration remarquable de l'ensemble de l'équipe et je tiens sincèrement à les remercier pour leur dévouement encore une fois exceptionnel pour l'année 2022.

Nous nous assurerons de continuer notre mission sous ces valeurs insufflées par Me Pagé et nous nous engageons à maintenir les hauts standards de qualité inspirés par celle-ci.



Alex Hamelin  
Directeur et avocat



## Mandats

La Direction des services juridiques a pour mandat d'offrir l'accès à une justice accessible et de proximité.

Elle conseille la Ville en droit pour des situations litigieuses ou pour sa protection financière contre les risques potentiels.

Notamment, dans le respect des règles de droit, et ce, de façon juste et équitable :

La **cour municipale** commune offre un traitement adapté à la réalité sociale des défenderesses et défendeurs. De plus, elle a juridiction sur le territoire trifluvien ainsi que sur le territoire de la municipalité de Saint-Maurice et de la Ville de Bécancour en vertu d'une entente, ce qui inclut les routes numérotées qui les traversent.

L'équipe des **assurances et réclamations** traite quant à elle les demandes de réclamation impliquant la Ville et recommande, lorsque sa responsabilité civile est en cause, le versement d'indemnité pour le préjudice causé à toute personne admissible. Par ailleurs, elle réclame toute somme due auprès de ses compagnies d'assurance ou de toute personne responsable des dommages subis par la Ville et effectue les démarches requises pour le suivi du dossier. Elle analyse également les besoins des protections d'assurance de la Ville en fonction de ses activités et ses actifs.

Le personnel du **contentieux** joue un rôle-conseil important 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 représente également la Ville devant les instances judiciaires et administratives et peut s'adjoindre des services d'avocates et avocats externes lorsque la situation le justifie.



## Grandes réalisations 2022

### Cour municipale

Ayant accumulé certains retards en raison de la suspension des procédures judiciaires pendant la COVID-19, la cour municipale a entamé l'objectif de diminuer les délais pour les justiciables avant que leurs dossiers ne soient entendus par la ou le juge à la suite de leurs contestations.

À la suite de la collaboration de tous les actrices et acteurs impliqués et à la mise en place de nouveaux processus, les délais se sont vus, jusqu'à maintenant, réduits de plus de cinq mois, ce qui assure par le fait même une meilleure accessibilité à la justice pour la population.

De plus, le personnel de la cour municipale a également débuté le projet visant à améliorer le service à la clientèle dans le but de pouvoir mieux vulgariser et guider les gens au travers du processus judiciaire pouvant s'avérer parfois complexe pour celles et ceux qui le connaissent peu.

Également, la poursuite de l'implantation du programme d'accompagnement justice et intervention communautaire (PAJIC) visant l'adaptation du système de justice aux diverses réalités sociales a permis, au cours de l'année, à plusieurs candidates et candidats d'accéder à ce processus innovant de réinsertion sociale.

### Services juridiques (contentieux)

Le contentieux a mis en place une procédure de centralisation des demandes de la clientèle, ce qui permet aux membres de l'équipe une meilleure prise en charge et répartition de celles-ci. Par ailleurs, le nombre de dossiers ouverts, notamment à la suite des pluies du 8 juin 2021, s'est accru au sein de ce service. L'équipe a su répondre au besoin de la clientèle en rendant de nombreuses opinions juridiques. Elle a également effectué des représentations devant les tribunaux dans divers domaines. Le contentieux a aussi continué à assurer sa bonne vigie quant aux lois et règlements. De belles réalisations se poursuivront en 2023.

### Assurances et réclamations

L'année 2022 a été une année active au niveau des réclamations par deux événements pluvieux d'envergure pendant la saison estivale. Nous avons dû procéder à l'intégration de deux personnes au sein de cette équipe pendant cette période.



## Orientations 2023

- Mise en place d'une revue législative et jurisprudentielle.
- Élaboration d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle.
- Amélioration du service client à la cour municipale.
- Utiliser de nouveaux modes de signification.

Budget 2022-2023 

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

 **57 404**  
constats traités

 **5 954**  
dossiers avec entente de paiement

 **149**  
dossiers en consultation ouverts à l'interne

 **75**  
dossiers en litige ouverts à l'interne

 **633**  
réclamations reçues de citoyennes et citoyens

 **161 279,31 \$**  
montant récupéré auprès de tiers pour des bris causés aux biens de la Ville (en date du 9 janvier 2023)

# Technologies de l'information

La rédaction de ce mot est le moment idéal pour prendre un pas de recul et réaliser le chemin parcouru lors de cette dernière année.

Je tiens tout particulièrement à souligner le travail des employées et employés de la direction qui ont fait preuve de professionnalisme, de résilience et d'ouverture d'esprit dans cette année marquée par de nombreux départs de collègues.

La Direction des technologies de l'information continuera à supporter l'évolution du travail en misant sur une culture organisationnelle axée sur son personnel. Elle poursuivra son but d'offrir un environnement de travail favorisant la collaboration, l'innovation et l'engagement.

La prochaine année nous permettra de poursuivre notre ambition d'assumer un plus grand leadership stratégique en technologies de l'information. Plusieurs projets stimulants permettront à nos employées et employés de se dépasser et de se réaliser.

Que 2023 soit retentissante de succès!



Patrick Thériault  
Directeur



## Mandats

La Direction des technologies de l'information assume le leadership stratégique, le développement, l'intégration et la pérennité 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

Cette division 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 les 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.

### Division des infrastructures technologiques

Cette division planifie, conçoit, déploie, opère, surveille et maintient les réseaux de transport optiques et IP, le système de téléphonie, le réseau Wi-Fi ainsi que les serveurs physiques et virtuels qui hébergent les systèmes et les applications critiques pour les opérations de la Ville.

Ses 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.

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



## Grandes réalisations 2022

### Acquisition d'un portail de gestion des organismes

Le lien technologique entre les organismes et les systèmes internes de la Ville était difficile et complexe et nécessitait beaucoup de temps de saisies manuelles nécessaires pour le maintien de ces données.

Afin de mieux aider les organismes communautaires et sportifs dans leurs demandes et suivis auprès de la Ville, la Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire se doit de détenir des données à jour. La saisie des données occupait en partie ce temps si précieux. Aussi, afin d'atteindre l'objectif d'optimisation de nos processus, l'acquisition d'un portail décentralisé était un impératif. Au fil de nos recherches, nous avons été fortement inspirés par le portail de la Ville de Gatineau. Un partenariat avec cette dernière nous a permis de développer une belle collaboration pour acquérir un portail répondant à nos besoins. Dorénavant, les organismes seront mieux intégrés et référencés via un portail unique disponible sur le site Web municipal. Des suivis automatisés, une saisie des demandes de service par les organismes via des formulaires électroniques, le dépôt et la gestion de documents sécurisés sont maintenant offerts.

### Retour au bureau du personnel

En collaboration avec plusieurs équipes internes, diverses initiatives ont été complétées afin de permettre le retour du personnel en présentiel, avec des bureaux partageables. L'offre de service Wi-Fi pour la mobilité des employées et employés a été améliorée en doublant le nombre de points d'accès sans-fil dans différents bâtiments afin de permettre d'offrir un excellent signal. Également, des ordinateurs portables ont été déployés, des stations d'accueil universelles ont été installées et les téléphones filaires des bureaux ont été retirés. Finalement, le personnel a été formé et supporté dans cette transition du travail en mobilité.

### Développement de l'infrastructure infonuagique hybride

Afin d'adresser une partie de la dette technologique et assurer la continuité des affaires, il était urgent et important de mettre à jour les serveurs de la Ville qui hébergent des centaines de systèmes informatiques nécessaires à son fonctionnement. La nouvelle solution d'infrastructure, en tant que service en mode locatif, a été déployée dans les principaux centres de données de la Ville. En lien avec le déploiement du nouveau système de préemption des véhicules incendie, son infrastructure a été développée dans un environnement infonuagique publique afin d'offrir plus de flexibilité et de fiabilité ainsi que des performances et une efficacité accrue.

## Orientations 2023

### Suite technologique SAP

La Ville de Trois-Rivières a pris la décision stratégique d'adopter une suite technologique intégrée pour moderniser et améliorer ses systèmes de gestion financière et d'approvisionnement. Ce projet marquera une étape importante dans sa transformation numérique en offrant une avancée technologique considérable et en s'alignant sur les meilleures pratiques du marché.

Une équipe dédiée à l'implantation, comprenant des expertes et experts de plusieurs secteurs, s'affaire à la tâche depuis plus de deux ans. Accompagnée d'une firme spécialisée dans l'intégration de progiciel de gestion intégrée, cette équipe travaille à la paramétrisation de la solution, la révision des processus impactés et à la mise en place d'une gestion du changement et de formation pour un déploiement réussi du système au deuxième trimestre de 2023.

La mise en œuvre efficace de ce système permettra l'amélioration des processus internes, ce qui garantira que la Ville tirera le meilleur parti de ses investissements en technologie ainsi qu'une utilisation toujours meilleure de ses ressources.

L'implantation de ce système financier aura un impact sur la vie citoyenne en offrant à la Ville des outils qui permettront l'augmentation de la transparence dans la gestion des fonds publics et une meilleure planification des investissements futurs. De plus, la venue de ce nouveau système aura un impact positif sur la relation que la Ville a avec ses partenaires en automatisant certaines tâches du processus d'achat et de paiement des fournisseuses et fournisseurs.

Les employées et employés, les citoyennes et citoyens et les partenaires de la Ville peuvent s'attendre à des améliorations appréciables grâce à cette mise en place stratégique de la suite technologique SAP, en particulier en matière d'amélioration des processus internes. Cela permettra également à l'organisation municipale de construire une ville plus intelligente et transparente pour les citoyennes et citoyens en offrant une base solide pour d'autres projets organisationnels d'envergure.

Budget 2022-2023 



**600**

appareils connectés  
quotidiennement au  
réseau Wi-Fi Ville



**180**

points d'accès Wi-Fi actifs  
aux employées et  
employés



**250**

bureaux partageables



**+ 10 000**

requêtes traitées par le  
support informatique 611

# Travaux publics

Après ma première année complète à la barre de la Direction des travaux publics, je suis pleinement en mesure d'apprécier tout le professionnalisme que chacune et chacun ont maintenu tout au long de cette année transitoire postpandémique. Évoluant dans un environnement qui change constamment, les idées novatrices qui ont émergées et qui ont été mises de l'avant au profit des citoyennes et citoyens sont remarquables.

Plusieurs nouveaux visages se sont aussi joints à notre direction, et pour ce faire, nous avons mis à profit notre outil d'intégration afin que celles et ceux qui se sont joints à nous se sentent dès lors comme membre à part entière de leurs équipes respectives.

Plusieurs tableaux de bord pour de l'aide à la prise de décision ont vu le jour, que ce soit pour du monitoring ou pour du suivi budgétaire et contractuel.

Notre nouvelle planification stratégique qui vient tout juste de se terminer mettra l'accent sur le mieux-être et la bienveillance tout en y incluant des objectifs mesurables.

Je conclus avec une pensée spéciale pour monsieur Jocelyn Gariépy qui nous a quittés beaucoup trop tôt en cette fin d'année.



Alain Lizotte  
Directeur



## Mandats

Pour faire vivre sa vision et sa mission, la Direction des travaux publics mise sur le support interne de plusieurs directions ainsi que sur la communication de tous les citoyennes et citoyens concernés par ses actions professionnelles et communautaires.

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.

### La Direction des travaux publics se compose de deux services et une coordination :

#### Service voie publique

Ce service a pour mandat d'entretenir la quasi-totalité des infrastructures implantées dans l'emprise publique telles que les canalisations souterraines et le réseau d'aqueduc. Il est aussi responsable de l'entretien de la voie publique ainsi que de la signalisation. Il supervise également l'entretien des parcs et espaces verts.

#### Service projets et actifs

Ce service a pour mandat de planifier l'ensemble des activités en lien avec le parc de véhicules et l'atelier mécanique. Il est également responsable de l'ensemble de la planification des différents départements de la direction et supporte la direction dans les domaines de l'analyse de la structure, des opérations, de la gestion des méthodes et des procédés.

#### Coordination pavage et structure

Cette coordination a pour mandat d'assumer la gestion des projets de construction/réfection et fournit une expertise professionnelle dans le domaine du génie civil municipal des structures. Elle supervise également l'ensemble des différents appels d'offres liés aux activités de la direction telles que la foresterie urbaine ainsi que tout contrat lié à l'entretien de la voie publique.



## Grandes réalisations 2022

### Coordination pavage et structure

Avec les changements climatiques, plusieurs projets en urgence ont bouleversé la planification annuelle, comme les fortes pluies enregistrées aux mois de juillet et d'août et l'exutoire du cours d'eau Ogden qui s'est retrouvé avec une conduite arrachée sous la forte pression de l'eau et une autre partie avec des joints disloqués. L'évacuation préventive d'une résidence a eu lieu tellement l'impact fut d'une grande ampleur. L'équipe technique se sera alors mobilisée en urgence pour effectuer le remplacement d'une partie de la conduite et en réhabiliter la seconde partie, tout en y assurant l'écoulement constant des eaux tout au long du chantier. D'autres interventions temporaires ont aussi eu lieu en raison des fortes pluies. Ces interventions ont permis de stabiliser les talus de la terrasse Seigneuriale, de l'émissaire Léger, du barrage de la rivière Millette, etc.

### Service projets et actifs

Nous aurons pratiquement complété, dans l'ensemble des départements de la direction, les ateliers d'opportunités d'amélioration qui se sont basculés en plans d'action, encore une fois avec des échanges nourrissants et humanistes qui ont suscité beaucoup d'intérêts. La santé et la sécurité ont aussi été mises de l'avant avec plus de 750 formations offertes réparties sur 25 thèmes différents afin de promouvoir les compétences et d'en réduire les risques.

### Service voie publique

Février 2022 a été le 19<sup>e</sup> mois de février le plus froid en 103 ans au Québec avec 2,0 °C sous la normale (1981-2010), alors que la séquence janvier-février 2022 a constitué le 7<sup>e</sup> début d'année le plus froid, avec une température moyenne de 2,2 °C sous la normale (source : ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs). Ce froid intense a fait en sorte que nos équipes sont intervenues sur le réseau d'eau potable pour réparer plus de 149 bris de conduites d'aqueduc pendant cette période, soit 50 % de plus que la moyenne des années antérieures.

Nos équipes ont réussi à repérer 30 anomalies sur le réseau municipal d'eau potable en appliquant la méthode d'écoute sur la totalité de celui-ci. Cette méthode de détection aura permis de préserver l'intégrité des poteaux d'incendie et de colmater les bris sur le réseau d'aqueduc municipal.

La valorisation des matériaux qui compte pour plus de 50 000 tonnes de rebuts tels que le béton, l'asphalte, les sables de balai et d'excavation ont permis de contribuer à l'économie circulaire par la réutilisation de ces matériaux, contribuant de façon directe au respect de la sauvegarde de l'environnement et à la promotion du développement durable.

## Orientations 2023

- Introduire la performance dans le nouveau monde du travail avec le sentiment de souci pour les autres en y développant une communauté de soutien.
- Partager et adhérer à la planification stratégique réalisée l'automne dernier dans le cadre des opérations.
- Poursuivre la mise en place de différents tableaux de bord d'aide à la prise de décisions aux opérations.
- Bonifier l'offre de formation interne afin de conscientiser tous nos employés et employées aux risques auxquels elles ou ils font face au quotidien pour améliorer la santé et la sécurité au travail de toutes et tous.
- Assurer la continuité des opportunités d'amélioration et de résolution de problèmes dans chacun des départements.
- Optimiser le logiciel de planification pour le rendre toujours plus facilitant.
- Voir à ce que les ordonnanceuses et ordonnanceurs se collent aux opérations pour améliorer la communication et le rendu de la planification aux équipes afin d'offrir un meilleur service à la population.



Budget 2022-2023

 **102 km**  
rues

 **5 397**  
poteaux d'incendie

 **339 km**  
réseau cyclable

 **1 020**  
conduites d'aqueduc

 **111**  
contrats incluant plusieurs volets

 **22 500**  
requêtes citoyennes

# Pôles transversaux

## Service client 311

### Grandes réalisations 2022

L'année 2022 marque la quatrième année d'opération du Service client 311 toujours aussi utilisé par le personnel et les citoyennes et citoyens, il continue de prouver son importance dans la continuité des opérations. Cette année en fut une de stabilisation du service au travers de la réorganisation de la structure des Travaux publics et de la Gestion des eaux et des immeubles pour aller se positionner en 2023 sous la Direction générale adjointe-proximité.

#### Centre de fonctionnement alternatif

Le Service client 311 est maintenant reconnu comme essentiel en situation d'urgence. En 2022, un centre de fonctionnement alternatif a été aménagé afin de pouvoir prendre la relève du centre de services 311 actuel. Par la même occasion, un plan de redéploiement des ressources humaines et matérielles a été présenté afin de permettre d'offrir un service optimal en mesure d'urgence.

### Orientations 2023

#### Harmonisation du service citoyen

En 2022, le début du projet d'harmonisation du service à la population s'est amorcé avec la présentation du projet ainsi que l'octroi du budget. En 2023, la Ville souhaite mettre en œuvre ce projet pour définir les orientations claires de son organisation en matière de service client, améliorer la prestation de services à la population dans le cadre des politiques et des règlements municipaux, uniformiser le service reçu, outiller et accompagner les membres du personnel dans la gestion des clientèles difficiles et dans la prévention de la violence.

#### Mise en place du Bureau du service client 311

L'équipe se positionnera dorénavant directement sous la Direction générale adjointe – Proximité permettant ainsi de renforcer sa transversalité à toute la Ville. Un emplacement stratégique afin d'inciter et de guider la population, les membres du conseil municipal et le personnel à utiliser le Service 311 pour un meilleur suivi de leur demande.



 **85 900**  
appels  
(les appels des taxes passent directement par une option sur le menu principal au lieu d'un transfert d'appel à partir du 311)

 **43 s**  
délai moyen de réponse

 **57 006**  
courriels traités

 **61 049**  
requêtes

Budget 2022-2023 

# Pôles transversaux

## Performance organisationnelle et intelligences d'affaires

### Grandes réalisations 2022

#### Mandats stratégiques

- Cohorte # 2 des leaders en amélioration continue.
- Initiation à l'amélioration continue offerte à plus de 30 employées et employés.
- Début du projet du cadre de planification stratégique.
- Bilan de la gestion de la COVID-19.
- Accompagnement et audits de réintégration des directions.
- Bilan des chaînes de services aux citoyennes et citoyens.
- Table de concertation des objectifs sur la santé et sécurité au travail.
- Table de concertation des valeurs d'investissement de l'Organisation des Nations Unies (ONU) pour les régimes de retraite de tous les groupes d'emploi.
- Consolidation de l'équipe d'amélioration continue (1 ingénieur et 1 technicien).
- Planifications stratégiques suivantes :
  - Direction de l'approvisionnement;
  - Direction du greffe, gestion des documents et archives
  - Direction des ressources humaines;
  - Direction de la gestion des eaux et des immeubles;
  - Direction des travaux publics;
  - Développement durable.
- Vidéo promotionnelle du 5S (Sélectionner, Situer, Scintiller, Standardiser, Suivre).

### Orientations 2023

- Communauté d'amélioration continue.
- Modèle de diagnostic organisationnel.
- Actualisation de l'offre de services de la Performance organisationnelle et du Bureau d'intelligence d'affaires.
- Cadre de planification stratégique :
  - plan d'orientation politique;
  - plan d'orientation de la Direction générale;
  - implantation du tableau de bord stratégique de la Direction générale.
- Relance du 5S (Sélectionner, Situer, Scintiller, Standardiser, Suivre) - comités paritaires.

Budget 2022-2023 



 **56 projets**  
9 transversaux  
47 non-transversaux

#### Répartition de projets

##### 31 Direction générale

- 2 Approvisionnement
- 5 Communications et participation citoyenne
- 1 Finances
- 3 Greffe, gestion des documents et archives
- 20 Ressources humaines

##### 16 Direction générale adjointe - Planification

- 10 Aménagement et développement durable
- 4 Génie
- 2 Technologies de l'information

##### 9 Direction générale adjointe - Proximité

- 3 Culture, loisirs et vie communautaire
- 2 Gestion eaux et immeubles
- 2 Sécurité incendie et sécurité civile
- 2 Travaux publics

# Pôles transversaux

## Gestion des projets et des actifs

### Grandes réalisations 2022

#### Salle J.-Antonio-Thompson – Réfection majeure

La phase d'avant-projet de la réfection majeure de la salle J.-Antonio-Thompson s'est terminée le 22 décembre 2022. La phase de conception se déroulera jusqu'au printemps 2024.

#### Aéroport – Agrandissement

La conception des plans et devis s'est poursuivie jusqu'au 22 décembre 2022. La phase de réalisation s'étendra du printemps 2023 au printemps 2025.

#### Monastère des Ursulines – Réaménagement et mise aux normes

La Ville ayant acquis le monastère des Ursulines le 25 mai 2022, elle a procédé à la première phase du projet visant le réaménagement et la mise aux normes de la Maison Rouge. La conception est prévue en 2023 et la réalisation en 2024.

#### Quartier général de la police - Agrandissement

Le règlement d'emprunt pour des services professionnels ayant été adopté en juin 2022, l'étape de la collecte des besoins pour alimenter les documents d'appel d'offres a été réalisée. L'ouverture des soumissions du mandat de réalisation du Programme fonctionnel et technique a eu lieu le 22 décembre 2022.

#### Plan stratégique en gestion des actifs - Adoption

Le conseil municipal a adopté en septembre 2022 le Plan stratégique en gestion des actifs définissant la mise en œuvre de la politique et les moyens permettant d'orienter les investissements en gestion d'actifs.

#### Bilan d'état de 2 216 km de conduites

Les réseaux de conduite fournissant des services de distribution d'eau potable, de canalisation des eaux usées et de collecte d'eau pluviale ont été intégrés au système de la gestion des actifs afin de permettre leur analyse et d'obtenir leur état global.

### Orientations 2023

#### Processus et bonnes pratiques

Poursuivre le développement des axes afin d'assurer le maintien d'une bonne qualité de l'information sur les actifs organisationnels et implanter des processus et des bonnes pratiques en gestion de l'information, en collaboration avec les autres directions de l'organisation.

#### Inventaire des actifs

Intégrer les actifs ponctuels dédiés aux services des eaux usées, en collaboration avec la Direction de la gestion des eaux et des immeubles et avec l'aide d'une subvention de la Fédération canadienne des municipalités. L'analyse de cet inventaire permettra de faire un rapport d'état de ces actifs. Le Bureau de projets et des actifs, en collaboration avec la Direction des technologies de l'information, souhaite poursuivre la création des ponts entre le logiciel de la gestion des actifs et les logiciels experts.

#### Projets d'envergure

Poursuivre la préparation du cadre de gouvernance des projets d'envergure. Renforcer le suivi des projets d'envergure et faciliter la mise en œuvre de ce cadre de gouvernance. Poursuivre, par l'axe de gestion des projets, l'implantation des processus et des bonnes pratiques en gestion de projets à travers l'ensemble des directions réalisatrices.

#### Pratiques de gestion de portefeuille des projets et des actifs

Améliorer les pratiques de gestion du portefeuille des projets pour assurer la collaboration des directions dans un objectif commun de réalisation de la vision stratégique de nos décideuses et décideurs. Pour ce faire, le Bureau de projets et des actifs vise à axer davantage les façons de prioriser les investissements en mettant au cœur de ses décisions le service à la population.

#### Travail d'équipe et transversalité

Continuer de valoriser le travail d'équipe et la transversalité pour les succès des projets et la saine gestion des actifs municipaux au service de la collectivité.

Budget 2022-2023 



 **121**  
demandes de projet

 **51**  
chartes présentées  
au comité de contrôle  
organisationnel

 **55 %**  
chartes de projets  
présentées par des  
directions, autres que  
Génie et TP

 **+ 120**  
projets suivis

 **57 %**  
taux de réalisation en  
gestion des actifs dans  
8 regroupements d'actifs

# Pôles transversaux

## Développement durable

### Grandes réalisations 2022

Avec les changements d'organigrammes, la Division du développement durable est devenue le Service de l'environnement au sein de la Direction de l'aménagement et du développement durable. La mise en œuvre de la Politique de développement durable relève donc de cette direction et le personnel y étant attiré est rattaché à sa coordination administration et finances.

#### Développement durable

La mise en œuvre de la Politique de développement durable a connu quelques embûches en 2022 à la suite du départ d'une ressource clé. Toutefois, la sélection d'une personne en fin d'année permettra de reprendre cette activité en début 2023. Néanmoins, quatre planifications stratégiques de direction ont été accompagnées par l'équipe de la Direction de l'aménagement et du développement durable et les projets de développement durable déjà entamés de l'aéroport ainsi que ceux de quelques autres directions ont également pu se poursuivre.

#### Espaces naturels conservés

La méthode de calcul de la superficie des milieux naturels protégés a de nouveau changé cette année. Conformément au contenu du projet de Plan régional des milieux humides et hydriques et au Programme d'excellence pour la biodiversité dont Trois-Rivières fait partie, les milieux humides d'intérêt figurant au schéma d'aménagement ont été intégrés dans le calcul, en plus des aires protégées provinciales, des propriétés privées visées par une démarche de conservation volontaire et des propriétés protégées par le zonage.

#### Plan régional des milieux humides et hydriques

Tel qu'anticipé, le projet de plan régional a été déposé au ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs en décembre 2022.

#### Valorisation du centre-ville

L'un des projets de décontamination de terrains au centre-ville a pu être réalisé en fin d'année sur la rue Badeaux. Le terrain contigu à l'Ouvrage a nécessité un peu plus de temps pour les autorisations et pourra être décontaminé en 2023.

### Orientations 2023

L'année 2023 sera une année de consolidation dans la démarche de développement durable de la Ville, suite à une réorganisation et à l'arrivée d'une nouvelle ressource au sein de la Direction de l'aménagement et du développement durable.

L'orientation principale de la démarche sera d'établir la table des indicateurs de développement durable pour la Ville afin de permettre de témoigner de la mise en œuvre de la Politique de développement durable. Les indicateurs devront rendre compte de l'évolution des 20 objectifs de développement durable que contient la politique.



**4 083 tm**  
**sèches**

boues retirées des  
étangs aérés



**708 908 \$**

valeur des projets  
supportés par  
Éclaire - fonds  
environnement



**4 383,9 ha**

milieux naturels protégés  
(12,1 % du territoire)

# Grands projets distinctifs

## Communauté intelligente

### Projets collaboratifs

Au fil des ans, cette philosophie a permis aux différentes organisations publiques de Trois-Rivières d'échanger sur leurs défis et objectifs, ce qui a favorisé l'émergence de projets collaboratifs.

Suite à l'intérêt manifesté par l'organisation municipale trifluvienne pour les villes intelligentes, la première étape a été de créer des liens de proximité entre les actrices et acteurs du milieu afin de favoriser la mutualisation des ressources et expertises pour un bénéfice commun.

Depuis 2021, huit organisations publiques représentant plus de 5 000 travailleuses et travailleurs de Trois-Rivières se sont impliquées dans le projet, tant humainement que financièrement. Les leaders de ces organisations se réunissent mensuellement en comité pour aborder des enjeux qui dépassent les compétences d'une seule organisation. Leur engagement envers le lien et les collaborations créés par ce projet reste fort aujourd'hui.

### Actions

En 2022, le groupe a convenu de consacrer des ressources et d'entreprendre des actions pour minimiser l'impact de la pénurie de main-d'œuvre qui affecte toutes les organisations. Une des actions concrètes a été l'utilisation et l'alimentation de la plateforme, [Travailler à Trois-Rivières | IDE Trois-Rivières](#) par les organismes de communauté intelligente. L'utilisation d'un outil développé par un membre de la communauté pour promouvoir les emplois de tout le secteur public est une démonstration d'unité face à un enjeu global.

En trois ans, la plateforme, qui était jusqu'ici seulement pour les emplois du privé, a connu plus de 495 000 consultations, dont 65 % provenaient de l'extérieur de la région.

Nous devons prendre soin de nos services publics qui assurent une qualité de vie et un bien-être à la communauté. Les ressources humaines sont essentielles à la pérennité de ces services. Ce projet sera prioritaire en 2023.

### Accomplissements

Rappelons quelques-uns des accomplissements de communauté intelligente pour notre organisation :

- Formation sur les villes intelligentes et villes ouvertes pour plusieurs ressources de la Ville.
- Établissement du concept de gestion par chaînes de services et chaînes de valeur.
- Utilisation de l'intelligence artificielle au service des urbanistes.
- [Le projet Communauto.](#)
- [Politique et gouvernance des données ouvertes.](#)
- [Plan stratégique en mobilité intelligente.](#)

### Optimisation des services

La complexité des défis sociaux, environnementaux, climatiques et autres augmente de jour en jour. Au-delà de la connotation « marketing » associée au concept de villes intelligentes, le partage des expertises, des données scientifiques et la mise en valeur de ces données pour améliorer les services publics offrent de grandes opportunités pour l'avenir.



# Grands projets distinctifs

## Marque employeur

### Grandes réalisations 2022

- Programme Marque employeur :
  - sondage auprès du personnel et de la population pour évaluer la perception de la Ville de Trois-Rivières comme employeur;
  - ateliers de direction;
  - élaboration d'un concept moteur.
- Priorisation des axes de la Commission des ressources humaines :
  - vie personnelle;
  - vie et environnement professionnels.
- Intégration du personnel en mode hybride.
- Réorganisation des directions.
- Intégration de la Direction de la Culture, des loisirs et de la vie communautaire au Centre des services aux citoyennes et citoyens du secteur est.
- Intégration de la Direction des ressources humaines au Centre des services aux citoyennes et citoyens du secteur ouest.
- Projet pilote d'aménagement des espaces collaboratifs à la Direction de l'aménagement et du développement durable.
- Création du poste d'agente en communications et marque employeur.
- Actualisation de la Politique favorisant le télétravail.
- Sondage sur la perception de l'organisation auprès du personnel.

### Orientations 2023

- Partager les résultats des sondages.
- Créer un comité aviseur (reddition de comptes et coordination du programme).
- Créer des sous-comités participatifs.
- Créer un portrait des initiatives actuelles des axes ci-dessous priorisés par les employées et employés :
  - gestion des risques psychosociaux;
  - soutien aux membres du personnel;
  - communications;
  - relations de travail;
  - accueil et intégration;
  - reconnaissance et fidélisation.
- Prioriser les initiatives à l'aide des besoins déposés au sondage de la marque employeur.



**441**

signatures d'entente de télétravail



**685**

réponses du personnel au sondage marque employeur

# Prix et distinctions

## Prix Joseph-Beaubien

13 mai 2022



La Stratégie de développement immobilier d'Innovation et Développement économique Trois-Rivières a remporté le Prix Joseph-Beaubien de la catégorie « Développement économique » lors du gala du mérite Ovation municipale pour le projet « Une stratégie innovante pour faire revivre les friches abandonnées ».

Ce prix est accordé à une municipalité qui, parmi les finalistes, fait preuve d'ingéniosité, de persévérance et d'effervescence pour sa grande originalité par rapport aux pratiques habituelles des municipalités.

Ce projet a démontré que la Ville de Trois-Rivières contribue à son développement économique en limitant l'éparpillement sur son territoire, et en contribuant à la lutte contre les changements climatiques.



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.

## Prix Rideau communication et marketing

17 mai 2022



Culture Trois-Rivières a remporté lors de la 35<sup>e</sup> édition de la soirée des prix Rideau 2022 le Prix « Rideau communication et marketing - 60 spectacles et plus » pour sa « campagne #remèdeculturel ».



Ce prix souligne les efforts en communication de l'équipe d'un diffuseur de spectacles qui se démarque par des initiatives ingénieuses et audacieuses pour développer et maintenir le lien privilégié avec ses publics.

Cette campagne à saveur humaine invite la communauté à prendre part au moment et à partager leur remède culturel à leur entourage.

## Lauréat et nomination - Prix Distinctions 2022

18 mai 2022



Le directeur de l'aménagement et du développement durable, monsieur Dominic Thibeault, a remporté le prix « Distinction secteur Biodiversité » lors de la cérémonie des Distinctions du Réseau Environnement.

Cette distinction lui a été remise pour sa contribution remarquable, au Québec, à l'amélioration et à la bonne gestion des infrastructures dans le domaine de la biodiversité.

Les prix Distinctions visent à reconnaître l'excellence et le savoir-faire québécois en matière d'environnement, en soulignant le dévouement et le travail des membres du Réseau Environnement.

La Ville a également été nommée pour la reconnaissance « Distinction Candidats entreprises et organisations ».



# Prix et distinctions

## Prix La Plume Distinction

2 juin 2022



La directrice des communications et de la participation citoyenne, madame Cynthia Simard, recevait lors de la 43<sup>e</sup> édition du Gala annuel des Plumes d'excellence de l'Association des communicateurs municipaux du Québec (ACMQ) la Plume Distinction afin de souligner la contribution d'une communicatrice d'exception, qui a contribué à faire rayonner la profession par la qualité de son travail, son professionnalisme et sa rigueur.

Les Plumes d'excellence de l'ACMQ visent à souligner le savoir-faire des professionnelles et professionnels de la communication municipale, en plus de favoriser l'essor de la profession à travers le Québec.



## Action méritoire

7 juin 2022



Lors du congrès de l'Association des directeurs généraux municipaux du Québec (ADGMQ) qui s'est tenu à l'hôtel Delta de Trois-Rivières, un incendie est survenu dans le bâtiment. Lors de la procédure d'évacuation, un homme a été victime d'un malaise et la pompière Marie-Pier Chartrand et le pompier Éric Lavictoire sont intervenus sans hésiter auprès de cette personne. Leur rapidité d'intervention a contribué grandement à la sauvegarde de sa vie. Leur réactivité est digne d'une mention honorable.

## Prix Excellence – Défi municipal (100 000 habitantes et habitants et plus)

12 septembre 2022



La Ville de Trois-Rivières a remporté lors du 40<sup>e</sup> colloque annuel du Réseau de l'informatique municipale du Québec (RIMQ) le Prix Excellence dans la catégorie Défi municipal pour son projet « Requête mobile pour cols bleus ». Ce prix vise à reconnaître une réalisation qui exploite particulièrement bien le potentiel des technologies de l'information, dans un contexte municipal.

Requête mobile est une application web de gestion des requêtes citoyennes, des tâches internes et de l'entretien mise en place par l'équipe des Technologies de l'information afin de remédier aux problèmes liés à l'utilisation de documents imprimés et d'ordinateurs portables sur le terrain et pour améliorer la disponibilité de l'information pour le personnel municipal.



## Trois-Rivières sélectionnée au Prix international CGLU Ville de Mexico – Culture 21

27 septembre 2022



Dans le cadre du Prix international CGLU – Ville de Mexico – Culture 21, la candidature de la Ville de Trois-Rivières a été sélectionnée dans la catégorie « Planifier les soins » pour son projet « Politique culturelle » dont Culture Trois-Rivières est la principale responsable.

Ce prix reconnaît les villes et les personnalités qui ont excellé dans la promotion des droits culturels dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et de la relance post-pandémique et/ou qui ont promu la culture en tant qu'élément important du système de soins.

## Prix Télé-Québec Coup de cœur du jury

29 septembre 2022



Boréalys – Centre d'histoire de l'industrie papetière a remporté le « Prix Télé-

Québec – Coup de cœur » du jury de la Société des musées du Québec pour son projet « Alerte à l'usine : une expérience d'évasion ». Ce prix est remis à un projet qui s'est démarqué parmi tous les projets soumis, mais qui n'a pas été primé, et pour lequel le jury a eu un véritable coup de cœur.

Ce jeu d'évasion, installé au cœur de l'exposition permanente, est un défi lancé aux familles de résoudre les énigmes sur leur passage pour arriver à sortir de l'usine.



# Prix et distinctions

## Finaliste pour le Prix Rayonnement (5 000 habitantes et habitants et plus)

18 octobre 2022



La campagne d'abonnement mettant en vedette le slam de David Goudreault et les illustrations de l'artiste Fontaine Leriche a permis à la bibliothèque Gatién-Lapointe de la Ville de Trois-Rivières d'être finaliste pour le prix Rayonnement au premier Gala des prix des bibliothèques publiques du Québec.

Ce prix souligne une initiative de communication créative, axée sur l'obtention de résultats concrets.



## Prix Rues principales 2022

19 octobre 2022



La Ville de Trois-Rivières a remporté le Prix aménagement et espace public lors de la 35<sup>e</sup> édition du colloque de Rues principales pour son projet « relance du centre-ville ».

Ce prix félicite les réalisations qui contribuent à créer une ambiance positive sans une centralité en préservant le patrimoine, en aménageant des lieux de convivialité qui se démarquent ou en donnant une seconde vie à des lieux abandonnés.

Le projet de relance du centre-ville, fruit d'un travail de collaboration entre les membres du comité Action centre-ville (Ville de Trois-Rivières, Innovation et Développement économique Trois-Rivières, Trois-Rivières Centre, Culture Trois-Rivières et Corporation des événements de Trois-Rivières) englobe plusieurs initiatives, dont la piétonnisation de la rue des Forges, les mobiliers urbains et l'art public. Ces initiatives contribuent aux succès du centre-ville, à son attractivité, sa revitalisation et sa dynamisation.



## Finaliste au concours « Meilleure eau du Québec »

2 novembre 2022



L'usine de filtration de Trois-Rivières a été l'une des 14 stations de traitement de l'eau potable finalistes au Concours de la meilleure eau du Québec du Symposium sur la gestion de l'eau.

Les stations de traitement d'eau potable étaient évaluées sur les critères de goût, de clarté et d'odeur.



## Finaliste au prix du Mérite municipal dans la catégorie Relève municipale (25 000 habitantes et habitants et plus)

21 novembre 2022

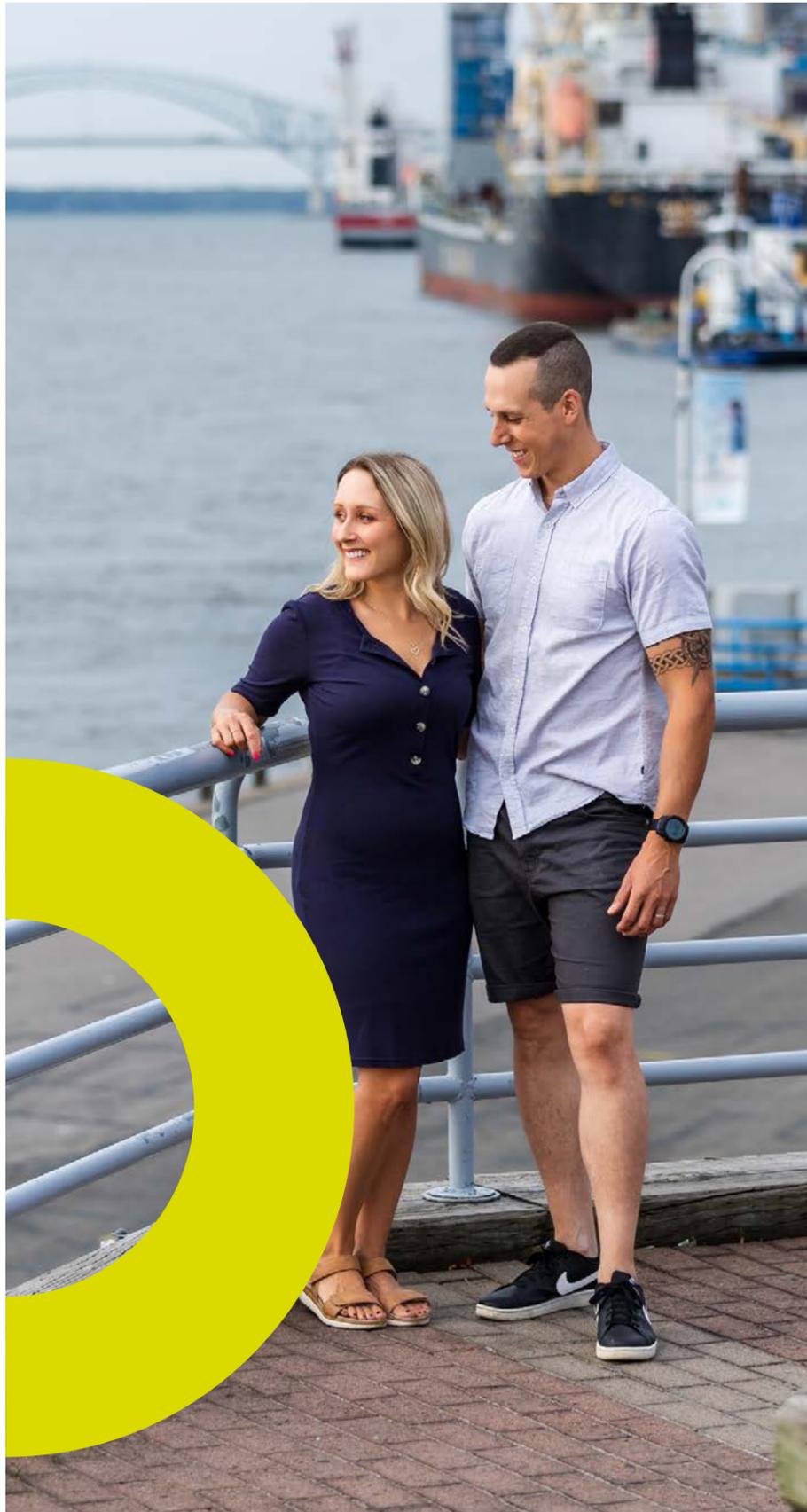


Monsieur Mikaël Morrissette a été finaliste au prix du Mérite municipal dans

la catégorie « Relève municipale » pour avoir élevé, par son audace, sa vivacité et sa rigueur, la communication municipale sur les médias sociaux à un autre niveau.

Les contenus à la fois divertissants, ludiques et parfois même humoristiques de M. Morrissette ont permis à Trois-Rivières de se démarquer et de rayonner au-delà de ses frontières.

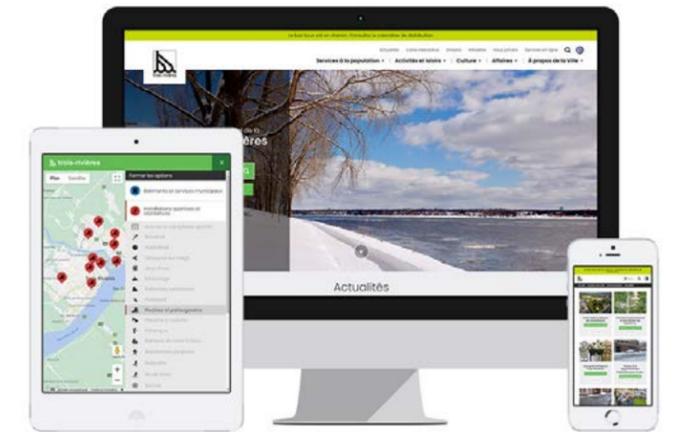




## Restez à l'affût

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.



## 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**.

Réalisation : Direction des communications et de la participation citoyenne, Ville de Trois-Rivières

Photos : Mathieu Dupuis, Étienne Boisvert, Caméliane Laroche, Dominic Grimard, Jean-Sébastien Désilets/Amplifié, Christian Auger photographe, Ville de Trois-Rivières

### **Ville de Trois-Rivières**

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

**v3r.net**