



# BILAN DES ACTIVITÉS

## DE LA VILLE DE LÉVIS 2023



# TABLE DES MATIÈRES

|   |           |   |           |  |           |
|---|-----------|---|-----------|--|-----------|
| <b>Mot du maire</b> .....                 | <b>4</b>  | <b>Direction générale</b> .....                                   | <b>11</b> | <b>Direction générale adjointe</b> .....   | <b>47</b> |
| <b>Mot de la Direction générale</b> ..... | <b>5</b>  | Direction des finances et trésorerie .....                        | 14        | <b>– Services de proximité</b>   |           |
| <b>Vision</b> .....                       | <b>6</b>  | Direction de la gestion du capital humain .....                   | 16        | Direction de l’entretien des infrastructures .....                               | 48        |
| <b>Valeurs</b> .....                      | <b>7</b>  | <b>Direction générale adjointe</b> .....                          | <b>21</b> | Direction du service de police .....   | 54        |
| <b>Organigramme</b> .....                 | <b>8</b>  | <b>– Développement durable</b>                                    |           | Direction du service de la sécurité incendie .....                               | 58        |
| <b>Budget 2023</b> .....                  | <b>9</b>  | Direction du développement économique<br>et de la promotion ..... | 22        | Direction de la vie communautaire .....  | 62        |
| <b>Répartition du personnel</b> .....     | <b>10</b> | Direction de l’environnement .....                                | 28        | <b>Direction générale adjointe</b> .....   | <b>70</b> |
|   |           | Direction du génie .....  | 33        | <b>– Services administratifs</b>   |           |
|   |           | Direction de l’urbanisme et du bureau<br>de projets .....         | 37        | Direction des affaires juridiques et<br>secrétariat corporatif .....             | 71        |
|   |           | Direction des transports et<br>de la mobilité durable .....       | 42        | Direction de l’approvisionnement .....   | 75        |
|   |           |   |           | Direction des communications<br>et de l’interaction citoyenne .....              | 79        |
|   |           |   |           | Direction de la planification stratégique<br>et de l’amélioration continue ..... | 84        |
|   |           |   |           | Direction des technologies de l’information .....                                | 87        |
|   |           |   |           | Greffe .....   | 91        |

# MOT DU MAIRE



**Gilles Lehouillier**  
Maire de Lévis

L'année 2023 a été marquée par des défis sans précédent, mais surtout par des réussites remarquables pour notre ville. Grâce au dévouement indéfectible de nos équipes municipales, nous avons su maintenir le cap, malgré la situation économique plus difficile, pour concrétiser de nombreux projets qui auront un impact direct sur la qualité de vie et l'épanouissement de nos citoyens.

Encore en 2023, Lévis s'est hissée au premier rang pour la croissance de sa population parmi les plus grandes villes du Québec. Cette première position est le reflet du dynamisme de notre communauté et de l'engagement soutenu de l'ensemble du personnel de la Ville qui se mobilise pour offrir aux Lévisiennes et aux Lévisiens des services de grande qualité.

Tout au long de l'année, la Ville de Lévis est demeurée en contact avec sa population. Elle a créé des occasions de consultations citoyennes qui se sont ajoutées aux plateformes mises en place pour que les Lévisiennes et Lévisiens s'expriment. Pensons notamment à l'élaboration de la Vision 2040, pour laquelle les citoyennes et les citoyens ont été invités à exposer leur point de vue. Les travaux accomplis au cours du dernier exercice porteront leurs fruits en 2024. Le dévoilement de la Vision 2040, un ouvrage rigoureux et rassembleur, couronne plusieurs mois d'efforts, d'échanges et de collaboration.

Les membres du conseil municipal et moi-même souhaitons remercier l'ensemble du personnel de la Ville de Lévis et nos organismes partenaires qui travaillent quotidiennement à consolider l'identité de notre ville à travers plusieurs projets et initiatives créatrices permettant à Lévis de maintenir sa position enviable dans le top 10 des villes les plus heureuses au Canada.

C'est avec le regard porté vers l'avenir que nos équipes poursuivent leur engagement envers les Lévisiennes et les Lévisiens afin de bâtir, ensemble, le Lévis de demain.

# MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE



**Dominic Deslauriers**  
Directeur général

La Ville de Lévis a achevé une année importante en 2023, marquée par la planification du développement urbain, l'optimisation continue de nos façons de faire et l'élaboration de plans et de programmes visant à assurer la qualité de vie à long terme de toute la population.

Résolument engagée à répondre aux besoins réels de ses citoyennes et citoyens, la Ville a impliqué activement la population dans le processus décisionnel, notamment lors de la création de sa Vision 2040. Ce projet d'envergure a bénéficié de l'apport de plus de 4 400 personnes, aidant à définir les priorités qui guideront nos actions pour les 15 prochaines années. Avec des orientations claires centrées sur les priorités citoyennes, cette vision vise un développement harmonieux et durable tout en préservant un modèle de qualité de vie enviable.

La dernière année nous aura donc préparés pour la suite des choses. Une suite qui laisse inévitablement entrevoir des défis, certes, mais aussi des chantiers mobilisateurs, de grandes possibilités pour Lévis et de belles perspectives pour celles et ceux qui y vivent.

Au plaisir de façonner avec vous toutes et tous une ville dont nous sommes fiers!

# VISION 2040

LÉVIS EST UN MODÈLE DE  
**QUALITÉ DE VIE**  
POUR SES CITOYENS ET DE  
**PROGRÈS ÉCONOMIQUE**  
POUR SA RÉGION, DANS LEQUEL SE CONJUGUE  
HARMONIEUSEMENT LA **PROTECTION**  
**DE L'ENVIRONNEMENT**

La Vision 2040 a été lancée en mai 2024.

# VALEURS

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

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

---

## Intégrité

- Respecter la réglementation en vigueur et notre code d'éthique.
- Dénoncer les comportements inappropriés ou qui contreviennent au code d'éthique.
- Oser mener des conversations et prendre des décisions difficiles avec nos collègues, nos partenaires, notre équipe ainsi que nos élu·es et élus.

---

## Passion du service à la population

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

---

## Esprit d'équipe

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

---

## Innovation

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

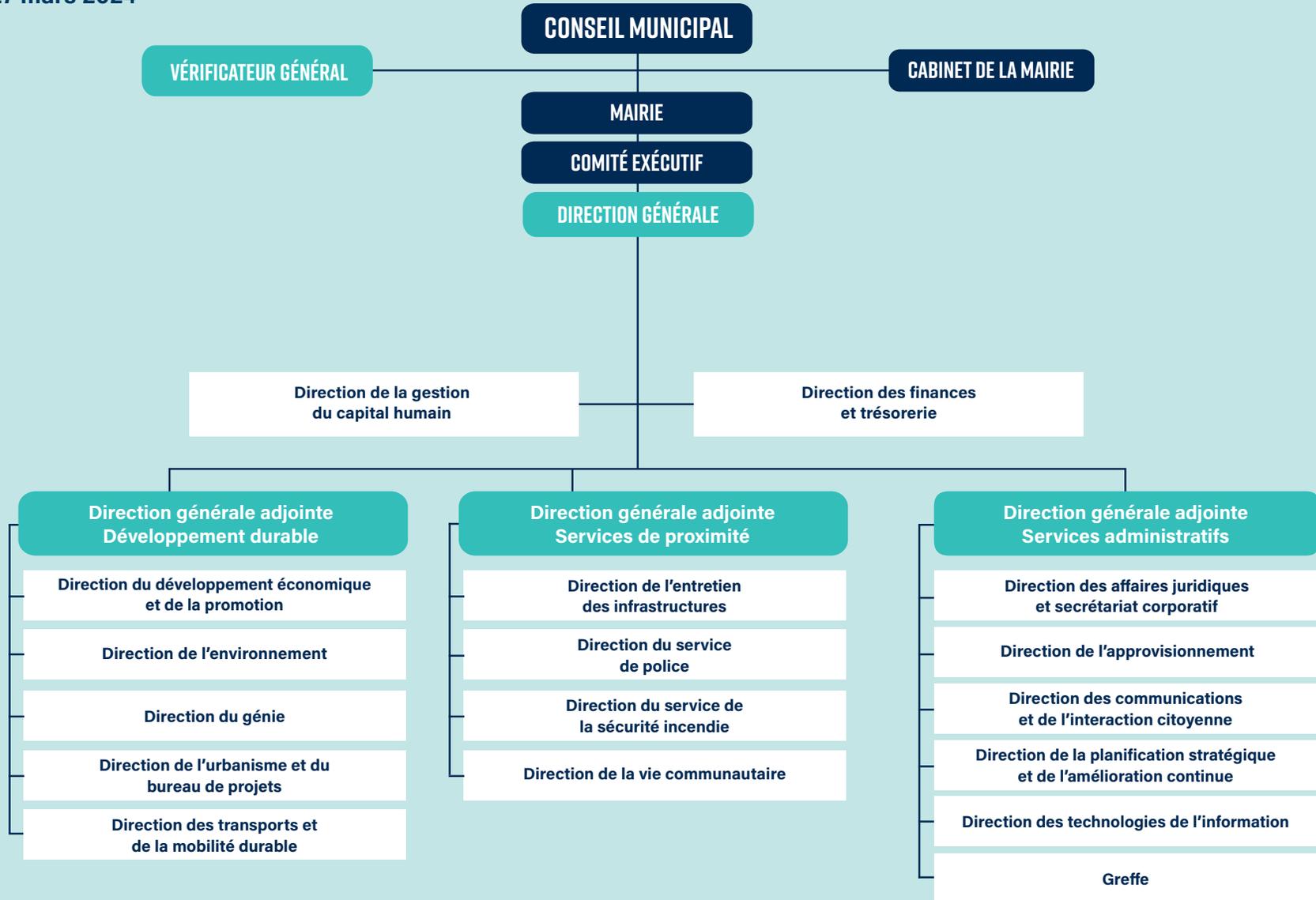
---

## Excellence

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

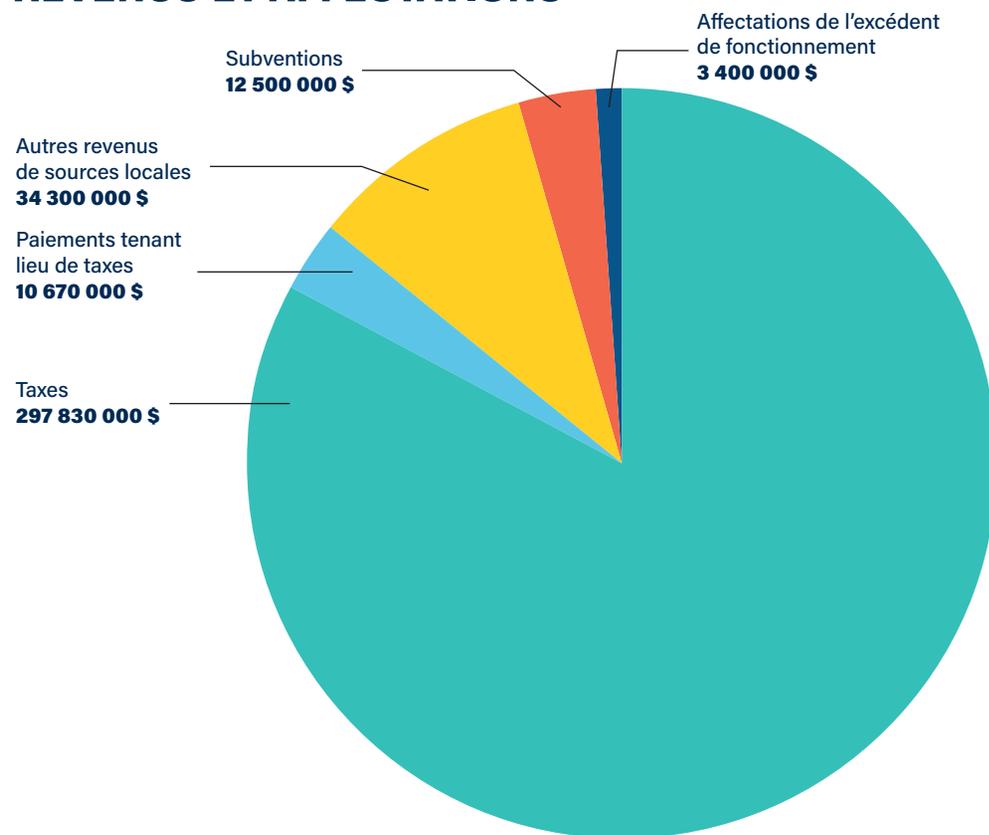
# ORGANIGRAMME

Au 27 mars 2024

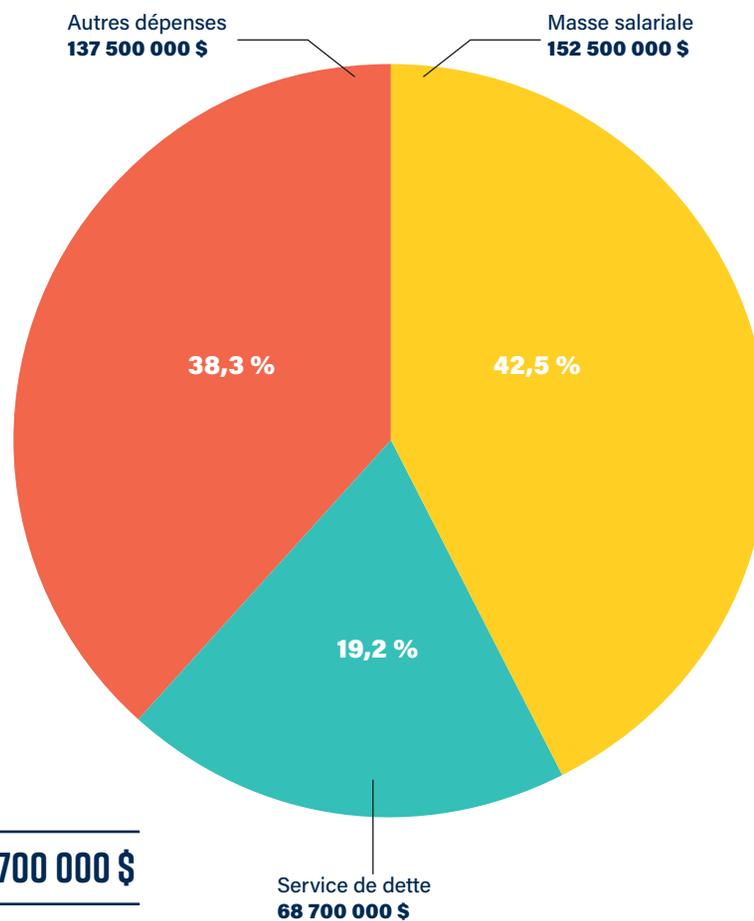


# BUDGET 2023

## REVENUS ET AFFECTATIONS



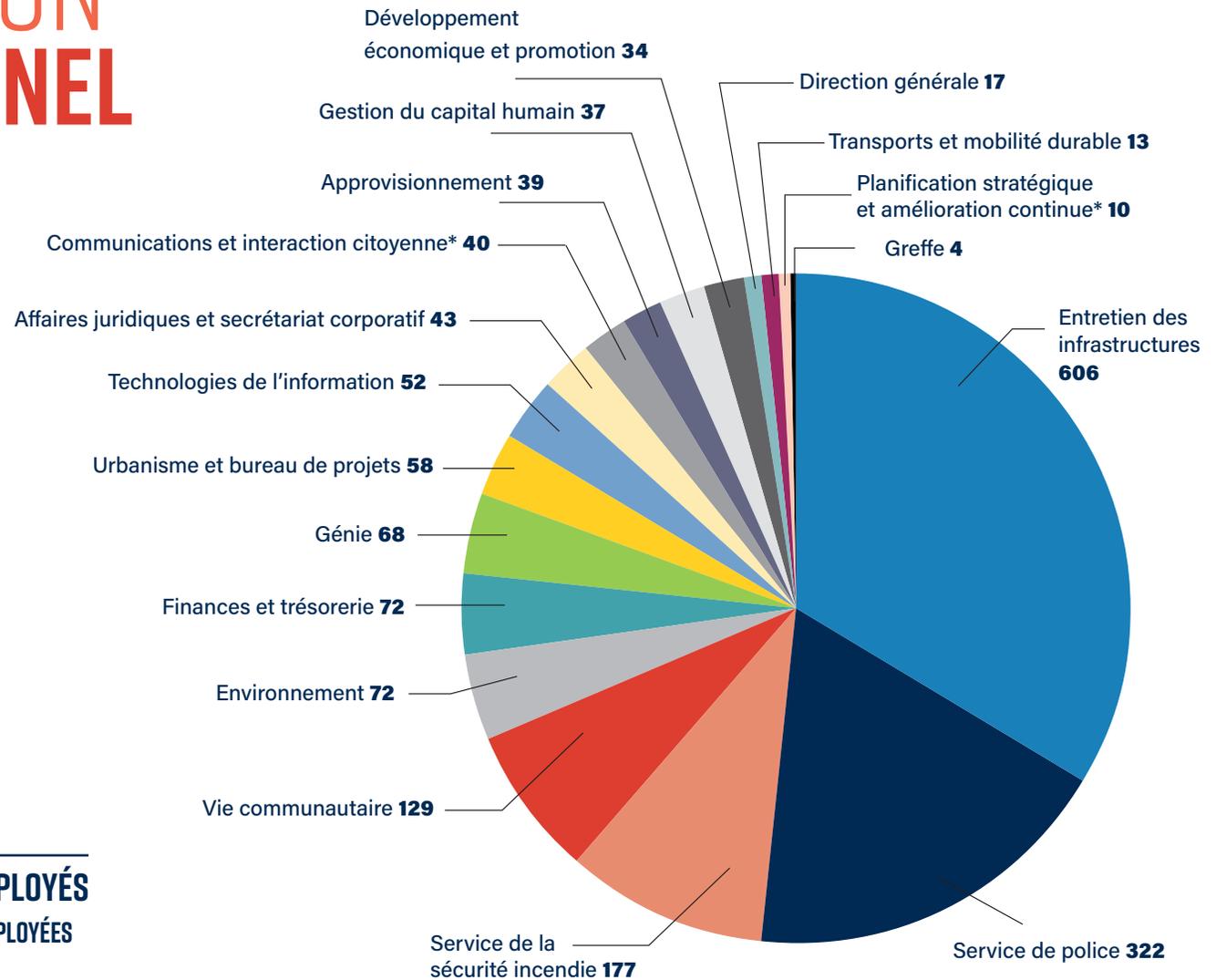
## DÉPENSES



**TOTAL : 358 700 000 \$**

# RÉPARTITION DU PERSONNEL

Au 31 décembre 2023



**TOTAL : 1 793 EMPLOYÉES ET EMPLOYÉS**  
(2 194 À L'ÉTÉ 2023 EN INCLUANT LES 242 EMPLOYÉES  
ET EMPLOYÉS TEMPORAIRES CAMP DE JOUR,  
152 EMPLOYÉES ET EMPLOYÉS DU SECTEUR AQUATIQUE  
ET 7 ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS)

\* Au début de 2024, la Direction des communications est devenue la Direction des communications et de l'interaction citoyenne. De plus, le Service innovation et performance est devenu la Direction de la planification stratégique et de l'amélioration continue.

# DIRECTION GÉNÉRALE

## MANDAT

---

- Assurer la gouvernance de l'administration de la Ville.
- Faire percoler sa vision et ses orientations dans l'ensemble de l'organisation, en s'appuyant sur la force du travail d'équipe, l'expertise de celle-ci ainsi que les qualités rassembleuses des personnes qui la composent.
- Élaborer et déposer le budget annuel de la Ville, le programme quinquennal d'immobilisations et le programme quinquennal des effectifs en plus des autres projets structurants qui fournissent les alignements stratégiques aux équipes de l'administration municipale.
- Joindre ses efforts à ceux des élues et des élus qui siègent au conseil municipal.



# DIRECTION GÉNÉRALE

# RÉALISATIONS 2023

## Une gouvernance renforcée

Au cours du dernier exercice, la Direction générale a doté l'administration municipale de bases solides pour assurer une gouvernance forte. En implantant une structure organisationnelle favorisant la mise en commun de l'information et des expertises, elle réaffirme sa volonté de soutenir une organisation proactive, amenée à planifier et à optimiser ses opérations et déterminée à offrir des services de qualité à la population lévisienne.

Conjuguée aux efforts d'amélioration continue des façons de faire et des mécanismes assurant une communication bidirectionnelle avec les Lévisiens et les Lévisiennes, avec ses élu·es et élus, ses directions et ses comités, l'adoption de cette nouvelle structure se traduit d'ores et déjà par une efficacité et une agilité accrues à l'échelle de l'organisation.

## Des processus allégés et modernisés

À l'instar de toutes les organisations québécoises, la Ville de Lévis évolue dans un environnement en constante mouvance, exigeant beaucoup d'agilité. Elle s'est donc engagée dans une démarche visant à alléger ses processus administratifs et à moderniser les mécanismes décisionnels de ses instances. Parmi les actions concrètes réalisées en ce sens au cours du dernier exercice, mentionnons la revue du calendrier des comités exécutifs et du conseil municipal, laquelle a permis d'intégrer de bonnes pratiques qui ont fait leurs preuves dans d'autres milieux municipaux. L'optimisation de certains processus internes, notamment en matière d'approvisionnement, donnera des leviers supplémentaires à la Ville pour mieux faire face au contexte économique plus exigeant.

## Vision 2040 : consulter pour mieux rassembler

Pour assurer son développement et remplir pleinement son engagement auprès de la population, la Ville doit s'appuyer sur une vision claire de l'avenir. Une vision concertée et rassembleuse de ce que devrait être le Lévis de demain. C'est dans cette perspective que la Direction générale a voulu entendre le point de vue de la collectivité.

Population, milieu des affaires, membres du personnel ainsi qu'élu·es et élus ont ainsi pu s'exprimer à ce sujet dans le cadre de consultations. Cette collecte de données guidera la Ville dans ses travaux afin de définir une vision porteuse pour les Lévisiennes et des Lévisiens d'aujourd'hui et de demain. Pour la Direction générale, cette approche de participation citoyenne constitue un apport précieux, une occasion de plus de demeurer connectée à la pensée collective de la population lévisienne.



Sur la photo : Anne-Marie Boissonneault, vice-présidente au développement philanthropique de Centraide, Vincent Vu, directeur de l'approvisionnement de la Ville de Lévis, et Simon Roberge Vallières, directeur des affaires juridiques de la Ville de Lévis. Vincent et Simon coprésidaient la campagne Centraide à la Ville.

# DISTINCTION 2023

## LA VILLE DE LÉVIS, COUP DE CŒUR CENTRAIDE

pour sa campagne 2023



La Ville de Lévis a été désignée Coup de cœur Centraide dans la catégorie Initiatives collectives. Elle remporte ainsi un fameux Ti-Ben en reconnaissance de son apport exceptionnel à la mission de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches. La générosité des contributeurs et contributrices à la campagne 2023 lui aura en effet permis de remettre pas moins de 186 245 \$ afin de soutenir les organismes qui viennent en aide à des groupes vulnérables de la population. Il s'agit d'une année record pour la Ville, qui a enregistré une augmentation de 3 % du montant total et une hausse significative des activités organisées. À l'heure où la précarité touche de plus en plus de personnes, cet apport est plus qu'essentiel, et les donatrices et donateurs ont été au rendez-vous. Merci à tous les contributeurs et contributrices et une mention spéciale à l'équipe des ambassadeurs et ambassadrices !

## DIRECTION

# DES FINANCES ET TRÉSORERIE

## MANDAT

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

### Service de l'évaluation

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

### Division des revenus

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

### Division de la comptabilité, du financement et du contrôle budgétaire

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

### Division de la paie et des avantages sociaux

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



# DIRECTION DES FINANCES ET TRÉSORERIE 2023 EN CHIFFRES

**56 500** comptes de taxes émis

**15 000** paiements émis à des fournisseurs

**3 406** mutations immobilières

**3 600** citoyens inscrits au compte de taxes en ligne

**2 470** relevés fiscaux produits

**299** demandes de révision

**25 206** modifications au rôle d'évaluation

**11 856** certificats délivrés au rôle d'évaluation

## PROJETS 2024

### **Bonifier le suivi budgétaire et devancer le processus de révision du Programme quinquennal d'immobilisations**

La Direction des finances et trésorerie collaborera étroitement avec les directions pour bonifier le suivi budgétaire afin d'agir promptement sur les écarts. Elle entame également une démarche afin de devancer le processus de révision du Programme quinquennal des immobilisations. Son objectif : simplifier les opérations d'adoption des budgets à l'automne et accélérer le processus d'appels d'offres liés aux projets.

### **Réviser le cadre financier**

L'année 2024 marquera le dévoilement du nouveau cadre financier pour les cinq prochaines années. Celui-ci précisera les orientations financières de la Ville ainsi que les ratios à suivre et les éléments à présenter lors du dépôt des budgets annuels.

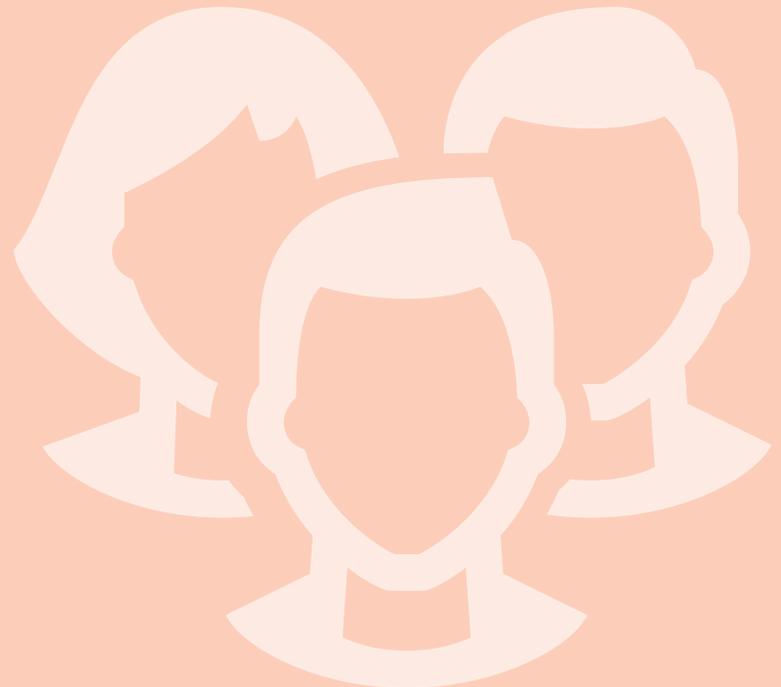
### **Moderniser la gestion des dossiers de propriété**

Le virage numérique entrepris par la Direction pour moderniser l'ensemble des activités entourant la gestion des dossiers de propriété se poursuivra au cours du prochain exercice. Ce faisant, elle se dote d'outils fiables et d'infrastructures performantes pour la conservation et l'accès à l'information.

# DIRECTION DE LA GESTION DU CAPITAL HUMAIN

## MANDAT

- Mettre en œuvre des solutions pour favoriser l'attraction, l'embauche et la fidélisation des ressources humaines de la Ville.
- Concevoir et déployer des stratégies qui soutiennent le développement du personnel et de la relève.
- Élaborer et mettre en œuvre un programme qui favorise la santé, la sécurité et le mieux-être au travail.
- Proposer des solutions qui permettent une gestion saine et équitable du capital humain.
- Assurer la mise en œuvre de mesures qui contribuent à assurer un environnement de travail empreint de civilité, une organisation du travail moderne ainsi qu'un milieu générateur de reconnaissance et d'engagement pour le personnel.



# DIRECTION DE LA GESTION DU CAPITAL HUMAIN

## 2023 EN CHIFFRES

### EN DOTATION

**409 personnes** embauchées

**301 concours**

### EN SANTÉ, SÉCURITÉ ET MIEUX-ÊTRE

**42 rencontres** de comité SST

**89 séances de formation**  
sur différents volets en santé et sécurité du travail

**15 inspections** des lieux et visites de chantiers

**75 interventions** ergonomiques

Près de **500 assistances** techniques  
auprès des équipes

### EN RELATIONS DE TRAVAIL

**335 visites** sur le terrain pour soutenir les directions

**85 lettres d'entente** et accords de principe

**72 rencontres** de comités :  
relations de travail, griefs et évaluation d'emploi

### EN DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL

**162 mandats** d'accompagnement  
stratégique des directions

**2 démarches** d'accompagnement  
pour la réintégration des bureaux

# DIRECTION DE LA GESTION DU CAPITAL HUMAIN

# RÉALISATIONS 2023

## Lancement de la nouvelle image de marque employeur

Les équipes des communications, de la gestion du capital humain et des technologies de l'information se sont alliées pour bâtir une marque employeur forte pour la Ville de Lévis. Leurs travaux leur ont permis d'en définir l'ADN : un employeur accueillant, à l'image de la ville, qui place l'humain au cœur du processus de recrutement. Un microsite Web a été mis en ligne afin de promouvoir les emplois à la Ville et de faciliter le dépôt d'une candidature. La campagne de lancement de cet outil moderne de recrutement et de la nouvelle image de marque employeur de la Ville a fait jaser autant à Lévis que de l'autre côté de la rive. Un programme de recrutement participatif a été déployé auprès du personnel. Les efforts d'employées et d'employés qui ont su « mousser » leur milieu de travail dans leur réseau ont mené à l'arrivée de 10 recrues parmi les rangs de la Ville.

## Un plan jusqu'en 2028

Le dernier exercice marquait le début des travaux en vue de doter la Ville d'un nouveau plan quinquennal des effectifs (PQE). Cet exercice consiste à déterminer, pour les cinq prochaines années, les besoins de main-d'œuvre de notre organisation afin d'assurer une saine gestion des talents et de la masse salariale. Mis à jour annuellement, le PQE définit en outre les stratégies que la Ville entend adopter pour s'assurer de réunir des ressources humaines qualifiées, compétentes, mobilisées et suffisantes pour offrir les meilleurs services à la population lévisienne.



# DIRECTION DE LA GESTION DU CAPITAL HUMAIN

# RÉALISATIONS 2023

8<sup>e</sup> ÉDITION

FORMATIONS, ATELIERS ET CONFÉRENCES

## OCTOBRE

### MOIS DE LA SANTÉ DE LA SÉCURITÉ ET DU MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL

*La prévention, c'est l'affaire de tous !*



### Une expérience distinctive pour nos gens

En 2023, la Direction du capital humain a intensifié ses initiatives visant à créer un milieu où chaque personne peut s'épanouir et s'y sentir reconnue. Certains programmes et mesures ont été révisités, et d'autres ont été implantés, toujours dans une volonté de mieux répondre aux attentes et aux besoins du personnel. Mentionnons, à titre d'exemple :

- Le programme Accès mieux-être ;
- La distribution de sacs à dos pour le télétravail ;
- L'élaboration d'un cadre vestimentaire ;
- La poursuite des six grands projets du plan d'action triennal en santé et sécurité au travail ;
- À l'occasion du Mois de la santé, de la sécurité et du mieux-être, la tenue d'une soixantaine d'activités auxquelles 1 500 personnes ont participé ;
- Davantage d'activités de reconnaissance du nombre d'années de service ;
- L'élaboration d'une directive de télétravail qui permet le mode hybride ;
- La promotion de la civilité au travail : formations, actualisation de la politique de prévention et de contrôle du harcèlement psychologique et sexuel.



Cérémonie Ovation, soirée de reconnaissance

# DIRECTION DE LA GESTION DU CAPITAL HUMAIN

## PROJETS 2024

### **Mettre en œuvre le plan quinquennal des effectifs 2024-2028**

La Direction de la gestion du capital humain est actuellement en recrutement afin de pourvoir les postes prévus pour la première année du nouveau plan quinquennal des effectifs dans les différentes directions de la Ville. Comme le prévoit l'exercice, le plan quinquennal fera aussi l'objet d'une révision annuelle.

### **Renouveler les conventions collectives cols blancs et policiers**

La Direction du capital humain est sollicitée dans le cadre du renouvellement des conventions collectives des cols blancs et des policières et policiers, venues à échéance au 31 décembre 2023. Elle participe également aux travaux de préparation en vue du renouvellement des conventions collectives du personnel professionnel, des cols bleus et des pompières et pompières qui viennent à échéance au 31 décembre 2024.

### **Poursuivre le déploiement de la marque employeur**

Dans la foulée du déploiement de sa nouvelle marque employeur, la Ville diffusera 18 vidéos sous le thème *Enchanté! Nous, c'est Lévis*. Ces capsules donneront de la visibilité à des postes qui représentent un défi de recrutement pour l'organisation. Dans une entrevue éclair, les membres d'une même direction répondront à une série de questions d'intérêt, sur une thématique propre à l'équipe, dans une perspective humaine.



# DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE

# DÉVELOPPEMENT DURABLE

## MANDAT

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



# DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA PROMOTION

## MANDAT

- **Élaborer et mettre en œuvre le plan de développement économique de la Ville en lien avec les intervenants socioéconomiques du milieu, ce qui inclut les services suivants :**
  - développement industriel et technologique;
  - développement commercial et revitalisation des quartiers traditionnels;
  - promotion du développement résidentiel;
  - soutien à l'entrepreneuriat;
  - prospection et attraction d'investissements;
  - tourisme d'affaires, tourisme d'agrément et information touristique;
  - main-d'œuvre et immigration économique;
  - promotion territoriale;
  - données et statistiques.



# DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA PROMOTION

## 2023 EN CHIFFRES

### DÉVELOPPEMENT INDUSTRIEL ET TECHNOLOGIQUE

**457 000 pi<sup>2</sup>** de terrains vendus dans les parcs industriels et espaces technologiques, pour une valeur de 2,3 M\$

**900 000 pi<sup>2</sup>** de terrains viabilisés acquis pour une valeur 3,3 M\$ dans les parcs industriels et espaces technologiques

**2 M\$** pour l'amélioration des parcs industriels

### DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

**2 nouveaux guides** destinés aux entreprises commerciales :

- un guide sur la réalisation d'un projet d'affaires (démarrage d'un commerce, baux commerciaux et réglementation municipale)
- un guide aide-mémoire pour l'organisation d'un événement d'affaires

**1 conférence** sur les tendances et meilleures pratiques du commerce de détail, en partenariat avec le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE) et l'École Bensadoun de commerce au détail (EBCD) de l'Université McGill

**3 nouveaux programmes** d'aide aux entreprises (entreprises situées sur certaines portions du boulevard Guillaume-Couture, entreprises situées dans les quartiers historiques et entreprises innovant sur les plans de l'efficacité organisationnelle ou de la productivité)

**90 000 \$** en aides financières à 8 entreprises dans le cadre du Programme particulier de soutien à l'implantation de nouveaux commerces

**1 sondage** sur les habitudes de consommation de la population

Près de **304 000 \$** en aide financière à Mon Quartier de Lévis dans le cadre d'une première entente visant le développement et l'animation commerciale

**150 000 \$** pour la relance des centres-villes, en sus des 1,5 M\$ investis par le MEIE

**65 000 \$** pour la promotion du Vieux-Lévis

# DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA PROMOTION

## 2023 EN CHIFFRES

### SOUTIEN À L'ENTREPRENEURIAT

**518 400 \$** en aide financière par l'entremise des fonds et programmes spéciaux de la Ville

Plus de **1,2 M\$** en prêts réguliers

**3 520 requêtes** d'accompagnement

**753 demandes** traitées par le guichet Action main-d'œuvre

**857 demandes** orientées vers des partenaires

**186 référencements** à des partenaires

**195 emplois créés** et maintenus grâce aux prêts réguliers accordés

**15 entreprises** soutenues par un prêt

### PROMOTION ET TOURISME

**470 000 personnes** au parc des Chutes-de-la-Chaudière

**1 350 personnes** par semaine dans la grande roue du Quai Paquet

Près de **40 ententes** de commandite pour des événements grand public

**35 événements** soutenus par le comité de coordination des grands événements

### RELATIONS INTERNATIONALES

**9 personnes** déléguées, soit 4 de la Ville de Lévis et 5 d'organismes socioéconomiques, en mission commerciale à Caen et à Bordeaux

**4 représentants** de la Ville, dont le maire, pour une mission économique en France organisée par l'Association des fournisseurs de Chantier Davie Canada.

# DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA PROMOTION

## RÉALISATIONS 2023

### Robonumérique 2023 : aider les entreprises à prendre le virage numérique

Que ce soit pour augmenter leur productivité, faire face à la rareté de la main-d'œuvre ou rehausser la qualité de leurs produits et services, les entreprises ont tout avantage à prendre le virage numérique et à miser sur l'automatisation. Pour outiller les entreprises lévisiennes et démystifier les nouvelles avenues qui se posent à elles, la Direction du développement économique et de la promotion, avec le soutien de l'organisme DPME Chaudière-Appalaches, a tenu le colloque Robonumérique. Tenue en novembre dernier, cette deuxième mouture de l'événement a connu un vif succès. Quelque 250 personnes ont en effet convergé vers le Lévis Centre des congrès pour trouver de l'inspiration et des idées à importer dans leur entreprise.

### Cet hiver, je parcours Lévis : une offre événementielle bonifiée

Plus que jamais, la population lévisienne était conviée à profiter pleinement des plaisirs hivernaux dans le cadre d'une offre événementielle hivernale bonifiée en 2022-2023. Parmi les activités les plus prisées, mentionnons le sentier de patinage réfrigéré aménagé sur le Quai Paquet et la variété d'activités animées par cinq organismes avec lesquels la Ville a conclu des ententes de services :

- le Centre de plein air de Lévis ;
- les sentiers La Balade de Lévis ;
- le club de ski de fond Sentiers des Grandes Prairies ;
- le club de hockey Les Chevaliers de Lévis ;
- le Club de ski de fond St-Étienne.

Le dernier exercice marque le terme de la campagne *Cet hiver, je parcours Lévis*. Compte tenu de sa popularité, le sentier de patinage réfrigéré sur le Quai Paquet sera reconduit aux hivers 2023-2024 et suivants.

### Attirer les nouveaux commerces sur rue

Les commerces qui ont pignon sur rue contribuent à la vitalité économique et sociale des quartiers où ils s'implantent. C'est dans cette perspective que la Ville a lancé un programme de soutien visant à inciter les commerçants à s'établir sur certaines rues des pôles commerciaux de Chaudière et Desjardins ainsi que dans les quartiers historiques inscrits à un programme particulier d'urbanisme (PPU). L'aide financière consiste en une contribution non remboursable pour la location d'un espace commercial situé au rez-de-chaussée dans le cadre d'un bail d'au moins trois ans. Le montant maximal pouvant être versé pour une entreprise qui s'installe dans l'un des pôles commerciaux correspond à 100 % du loyer pour la première année d'occupation, jusqu'à concurrence de 10 000 \$. Les commerces situés dans un secteur couvert par un PPU peuvent obtenir jusqu'à 15 000 \$.





# DISTINCTION 2023

## LÉVIS, CHAMPIONNE DE LA QUALITÉ DE VIE

Le Québec compte des endroits qui offrent une qualité de vie incomparable. Lévis rayonne à ce titre. En 2023, selon Movingwaldo, la ville figurait en tête du palmarès des

### 10 meilleurs endroits où vivre au Québec

et au troisième rang des villes les plus sécuritaires au Canada, avec la meilleure qualité.



# DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA PROMOTION

## PROJETS 2024

### **Reconstituer la réserve foncière**

Lévis offre de nombreux attraits pour les entreprises qui cherchent à s'implanter dans un secteur stratégique. À preuve, les records de ventes de terrains industriels ont eu pour effet d'épuiser la réserve d'espaces adaptés aux besoins des nombreuses entreprises désireuses de s'établir sur le territoire. En vue d'assurer la poursuite de la croissance économique lévisienne, la Direction du développement économique et de la promotion a procédé à un recensement des terrains industriels vacants pour ensuite établir une stratégie de reconstitution de la réserve foncière de la Ville. S'échelonnant sur une décennie, cette stratégie sera mise en œuvre dès 2024.

### **Miser sur le recrutement international pour relever le défi de la main-d'œuvre**

Dans son Plan d'action main-d'œuvre, volets immigration économique et automatisation, la Ville de Lévis s'est engagée à développer une offre en régionalisation de l'immigration ainsi qu'à élaborer, en partenariat avec des entreprises du territoire, une offre d'accompagnement pour le recrutement international. Plusieurs actions en ce sens seront amorcées dès 2024.

### **Verdir les parcs industriels lévisiens**

Les végétaux figurent parmi les solutions à notre portée pour lutter contre les îlots de chaleur et améliorer la qualité de l'air. Ainsi, dès 2024, le Comité de développement économique, main-d'œuvre et revitalisation procédera au verdissement de ses parcs industriels. L'investissement prévu : 1 M\$ en 2024 et 500 000 \$ pour chaque année subséquente.



# DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT

## MANDAT

- Protéger l'environnement, assurer la conservation et la mise en valeur de la biodiversité et jouer un rôle de leader dans la transition climatique, dans une perspective durable, afin de contribuer aux enjeux prioritaires de la Ville.
- Assurer un service intégré de qualité qui optimise la réduction à la source, la réutilisation, la récupération et la valorisation en vue de réduire la quantité de matières résiduelles à éliminer à l'incinérateur et au lieu d'enfouissement technique.
- Assurer la gestion animalière sur le territoire.



# DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT

# 2023 EN CHIFFRES

## MATIÈRES COLLECTÉES

### MATIÈRES RÉSIDUELLES

**56 519 tonnes** métriques de **déchets** collectés (362 kg par habitant, soit 0,9 % de moins qu'en 2022)

**16 700 tonnes** métriques de **matières recyclables** collectées (107 kg par habitant, soit 2,9 % de moins qu'en 2022)

**16 575 tonnes** métriques de **matières compostables** collectées (106 kg par habitant, soit 0,9 % de moins qu'en 2021)

### INFRASTRUCTURES DE GESTION DES MATIÈRES ET INITIATIVES DE SENSIBILISATION

**85 090 visites**

à l'écocentre, soit 0,6 % de plus qu'en 2022

**33 013 requêtes citoyennes**

en lien avec la gestion des matières résiduelles soit 14 % de moins qu'en 2022

**16 712 inscriptions** à la collecte des encombrants à l'écocentre, soit 8,9 % de plus qu'en 2022

**3 827 inscriptions** au programme de distribution de compost, soit 8,3 % de plus qu'en 2022

Près de **2 000 personnes** rencontrées dans le cadre d'activités de sensibilisation (journées porte ouverte, visites des installations de l'écocentre, rencontres de citoyens, animations dans les camps de jour).

## GESTION ANIMALIÈRE

### Licences canines

enregistrées annuellement :

2021 : 3 718

2022 : 4 784

**2023 : 11 034**

# DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT

# 2023 EN CHIFFRES

## PROTECTION ET CONTRÔLE ENVIRONNEMENTAL

Entre 2021 et 2023, **7 110 tonnes** de résidus de voirie tamisés, dont **6 400 tonnes** valorisées

### Projets réalisés grâce au Fonds vert :

- **9 projets** d'organismes : 210 600 \$
- **1 projet** citoyen : 6 000 \$
- **3 projets** municipaux : 198 000 \$
- Plantation de **2 000 arbres** sur des terrains privés

Plus de **1 200 plans** de berce du Caucase arrachés

**400 barils** d'eau de pluie distribués (4 500 depuis 2012)



# DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT

# RÉALISATIONS 2023

## Projet Menstruation Zéro Déchet

Dans le cadre du projet Menstruation Zéro Déchet, les citoyennes de la ville se sont mobilisées autour des enjeux environnementaux liés à la production et à la gestion en fin de vie utile des produits d'hygiène menstruelle. La campagne de promotion des produits lavables et réutilisables et les activités de sensibilisation dans les écoles, auprès de groupes de femmes et dans les commerces écoresponsables ont trouvé écho auprès des Lévisiennes. Pour soutenir l'action, la Ville a déployé un programme d'aide financière pour l'achat de produits d'hygiène réutilisables, dont 977 femmes ont bénéficié en 2023 seulement.



## Lancement de la Stratégie d'adaptation aux changements climatiques

La Ville a adopté sa première Stratégie d'adaptation aux changements climatiques afin d'accroître la résilience de sa collectivité. Cette Stratégie repose sur quatre grandes orientations qui guideront la prise de décisions afin de réaliser une planification municipale cohérente et adaptée au climat changeant :

- Évolution et agilité organisationnelles;
- Collectivité impliquée et solidaire;
- Aménagement durable du territoire;
- Maintien des fonctions essentielles.

Les mesures réunies dans cette stratégie soutiendront l'action climatique municipale pour les prochaines années.

## Renforcement de la tour de refroidissement

En mai 2023, la Ville a procédé à un projet majeur pour la pérennité de l'incinérateur : la consolidation et la solidification de la partie extérieure de la tour de refroidissement. Le personnel de l'incinérateur et des firmes externes a contribué à la réussite de ce projet. La prolongation de la vie utile de cet équipement permettra de poursuivre les opérations jusqu'au remplacement complet de la tour de refroidissement, prévu en 2025-2026.

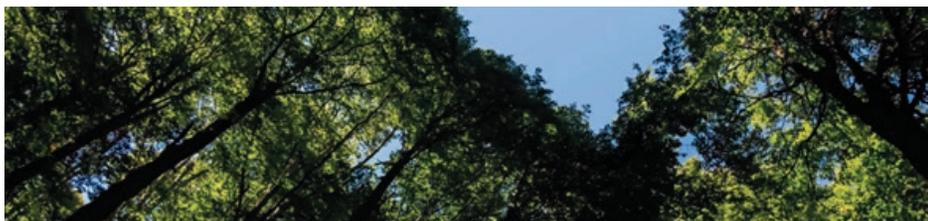


# DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT

## PROJETS 2024

### Élargir la collecte des matières compostables aux multilogements et restaurants

Implantée en 2011 auprès des propriétaires de résidences unifamiliales et des occupantes et occupants des petits immeubles du territoire, la collecte des matières compostables fait désormais partie des habitudes quotidiennes d'une bonne partie de la population. La Ville de Lévis élargira la portée du programme de collecte des matières compostables afin de continuer à réduire la quantité de déchets générés sur le territoire. À compter de 2024, elle veillera à munir tous les immeubles de 5 à 12 logements d'équipements de tri, y compris de bacs bruns. Dans la même veine, elle entamera des démarches auprès des restaurants lévisiens pour les inviter à se joindre au mouvement.



### Protéger les milieux naturels

Les bienfaits environnementaux, économiques, sociaux et humains sont infinis. Ces écosystèmes fournissent une diversité biologique essentielle, abritant une multitude d'espèces végétales et animales. La préservation de cette biodiversité contribue à maintenir l'équilibre écologique et assure la résilience des écosystèmes face aux changements environnementaux. Eau potable, produits forestiers, médicaments, denrées alimentaires... Autant de ressources vitales auxquelles les milieux naturels et les écosystèmes sains nous donnent accès. Ils jouent également un rôle clé dans la vitalité du tourisme, attirant les amoureux de la nature et générant des revenus pour les communautés locales. Le plan de conservation réunira des mesures concrètes afin de protéger les actifs naturels de la ville, de réduire les risques d'inondations et d'assurer la résilience de la communauté face aux changements climatiques.



### Créer des milieux urbains sains et durables

Lévis poursuivra ses actions pour aménager des milieux urbains durables. En 2024, elle mettra en œuvre un plan d'action pour le verdissement de la ville, notamment en augmentant le nombre d'arbres plantés à l'échelle du territoire. Elle entend aussi intervenir de façon ciblée sur la réduction des effets néfastes des pesticides et le contrôle des espèces invasives pour maintenir l'équilibre écologique et assurer la durabilité à long terme des écosystèmes. L'objectif global est de créer des environnements urbains résilients et favorables à la biodiversité, tout en répondant aux besoins sociaux, économiques et environnementaux de la population.

# DIRECTION DU GÉNIE

## MANDAT

- Déployer son expertise professionnelle et technique en matière d'infrastructures, de bâtiments, d'aménagements et d'ouvrages d'art - tels les ponts, les murs de soutènement, l'aqueduc ou autres constructions nécessaires à l'aménagement d'une voie de circulation ou d'une adduction d'eau.
- Réaliser des analyses et des études techniques et préparer divers plans directeurs et d'intervention.
- Jouer un rôle clé dans la gestion des actifs de la Ville.
- Planifier, concevoir et gérer des projets de réhabilitation, de remplacement et de développement d'infrastructures et gérer des projets de bâtiments, d'aménagements et d'ouvrages d'art.
- Accompagner la population et les entreprises lévisiennes dans leurs projets de développement.



## 2023 EN CHIFFRES

**145 projets** d'infrastructures, d'aménagements urbains et de bâtiments, pour des investissements de 134 M\$

Près de **1 150 requêtes** citoyennes et d'élus et élues traitées

**433 demandes** d'accès à l'information traitées

**194 dossiers** pris en charge avec les entreprises de réseaux techniques urbains (fournisseurs de services de télécommunications, Hydro-Québec et Énergir)

**37 projets** de promoteurs immobiliers soutenus

# DIRECTION DU GÉNIE

# RÉALISATIONS 2023

## Vers des espaces bonifiés et mieux adaptés au Centre culturel de Lévis

C'est en mars 2023 qu'a été donnée la première pelletée de terre marquant le début d'un important projet d'agrandissement du Centre culturel de Lévis. Quelque 32 000 pi<sup>2</sup> d'espaces seront ajoutés à l'édifice, soit la superficie nécessaire à la construction d'un centre de formation en danse et musique. Dès 2025, le Centre abritera 25 classes de musique et 4 studios de danse adaptés à l'enseignement de ces deux disciplines artistiques.



# DIRECTION DU GÉNIE

# RÉALISATIONS 2023

## Centraliser les services de justice : poste de police et maison de justice de proximité

Les travaux liés à la construction d'un bâtiment où seront centralisées l'ensemble des activités offertes par la Direction des affaires juridiques, du secrétariat corporatif et du service de police se sont poursuivis tout au long du dernier exercice. Situé au cœur du territoire lévisien, à proximité d'axes de circulation majeurs et du transport en commun, le nouveau bâtiment accueillera plus de 250 membres du personnel. Ses installations de pointe, mieux adaptées, favoriseront le développement des équipes de travail, leur efficacité et leur coordination. Ce faisant, la population aura accès à un meilleur soutien de même qu'à un service de justice de proximité renforcé.



## Augmenter de la capacité du poste de pompage des eaux usées dans le secteur Saint-Nicolas

Le poste de pompage des eaux usées SN-G reçoit la quasi-totalité des eaux usées du secteur Saint-Nicolas. Compte tenu de l'importance du développement projeté dans ce secteur, il était nécessaire d'augmenter la capacité des installations de traitement des eaux. Ces travaux ont également permis de réaliser les interventions nécessaires afin d'en assurer la conformité à la position ministérielle sur l'application des normes pancanadiennes de débordement des réseaux d'égout municipaux.



# DIRECTION DU GÉNIE

# PROJETS 2024

## Améliorer et pérenniser le nouveau cadre de gestion de projets

La Direction du génie poursuivra sur sa lancée et maximisera les retombées des travaux réalisés depuis deux ans pour définir et implanter un cadre de gestion des projets performant. Les prochaines étapes consisteront à passer en mode planification et coordination avec les parties prenantes et à introduire de nouvelles dispositions pour la gestion des projets majeurs.

## Enclencher formellement la gestion des actifs à la Ville de Lévis

L'année 2024 marquera le début d'une démarche de gestion des actifs municipaux en eau. En réponse à la demande du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, la Ville élaborera ses plans de gestion des actifs. À cet égard, une équipe de gouvernance sera constituée afin de mobiliser les équipes opérationnelles.

## Réaliser les objectifs d'investissements du programme quinquennal d'immobilisations

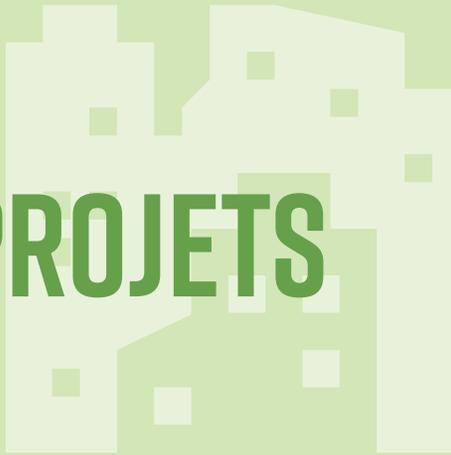
La prochaine année sera marquée par la poursuite de projets majeurs sous la responsabilité de la Direction du génie. Parmi ceux à surveiller :

- Livraison du nouveau poste de police et de la maison de justice de proximité;
- Respect de l'échéancier établi pour la réalisation des travaux d'agrandissement du Centre culturel de Lévis;
- Respect des échéanciers des projets d'amélioration des installations de traitement des eaux.

Tableau de bord - Direction



# DIRECTION DE L'URBANISME ET DU BUREAU DE PROJETS



## MANDAT

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

### Service de l'aménagement du territoire

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

### Service des comités d'urbanisme et du milieu bâti

- Coordonner les conseils d'arrondissement, les comités consultatifs d'urbanisme, de démolition, de toponymie et de logement social et communautaire.
- Développer des logements sociaux et abordables.
- Traiter les demandes assujetties aux règlements discrétionnaires.
- Assurer la protection et la mise en valeur de l'archéologie et du patrimoine bâti.

### Service des permis et inspections

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

### Bureau de projets

- Offrir une porte d'entrée unique pour les projets de développement et de construction résidentiels, commerciaux et industriels.
- Coordonner toutes les ressources contribuant à la planification et à la réalisation des projets d'envergure.
- Proposer des critères de priorisation des projets aux membres du conseil municipal.

# DIRECTION DE L'URBANISME ET DU BUREAU DE PROJETS

## 2023 EN CHIFFRES

**167 130 \$** perçus en constats d'infraction

**4 492 permis**

émis pour une valeur totale de près de 571,8 M\$

**3 316 demandes** de permis en ligne

**1 147 nouvelles unités** de logement

**810 requêtes** reçues

**608 demandes** assujetties  
aux règlements discrétionnaires

**41 demandes** de permis au Bureau de projets

**36 séances** des trois conseils d'arrondissement

**21 séances** d'assemblées publiques de consultation

### PERMIS DÉLIVRÉS :

**3 938** résidentiels

**189** commerciaux

**210** enseignes

**101** industriels et agricoles

**54** institutionnels



# DIRECTION DE L'URBANISME ET DU BUREAU DE PROJETS

## RÉALISATIONS 2023

### Bâtiments de grande valeur patrimoniale : un état des lieux

L'inventaire des actifs patrimoniaux lévisiens réalisé entre 2004 et 2012 compte plus de 4 700 bâtiments. Certaines de ces constructions sont non seulement anciennes, mais elles ont gardé un état d'authenticité remarquable; ce sont les bâtiments auxquels on attribue une «grande valeur patrimoniale». Ces joyaux constituent un rappel de notre histoire et sont source de fierté. Même s'ils ont traversé souvent plus de 100 ans, leur préservation et leur mise en valeur demeurent des enjeux constants. La connaissance à jour de ces bâtiments est donc essentielle afin d'en assurer une saine gestion. En 2023, la Direction de l'urbanisme et du bureau de projets a donc procédé à la mise à jour de l'inventaire des quelque 1 200 bâtiments de grande valeur patrimoniale du territoire. Ce portrait de la situation permettra d'évaluer l'efficacité des règlements en vigueur et des programmes de préservation, et de souligner les beaux projets de restauration.



### Démarche kaizen pour un bureau de projet toujours plus efficace

Pour rehausser l'expérience offerte aux promoteurs lévisiens, le bureau de projets s'est placé en mode amélioration continue de ses processus. À l'issue de la démarche kaizen, la Direction a mis en place une équipe attitrée au bureau de projets et s'est dotée d'un processus à jalons qui soutient ses objectifs d'efficacité.

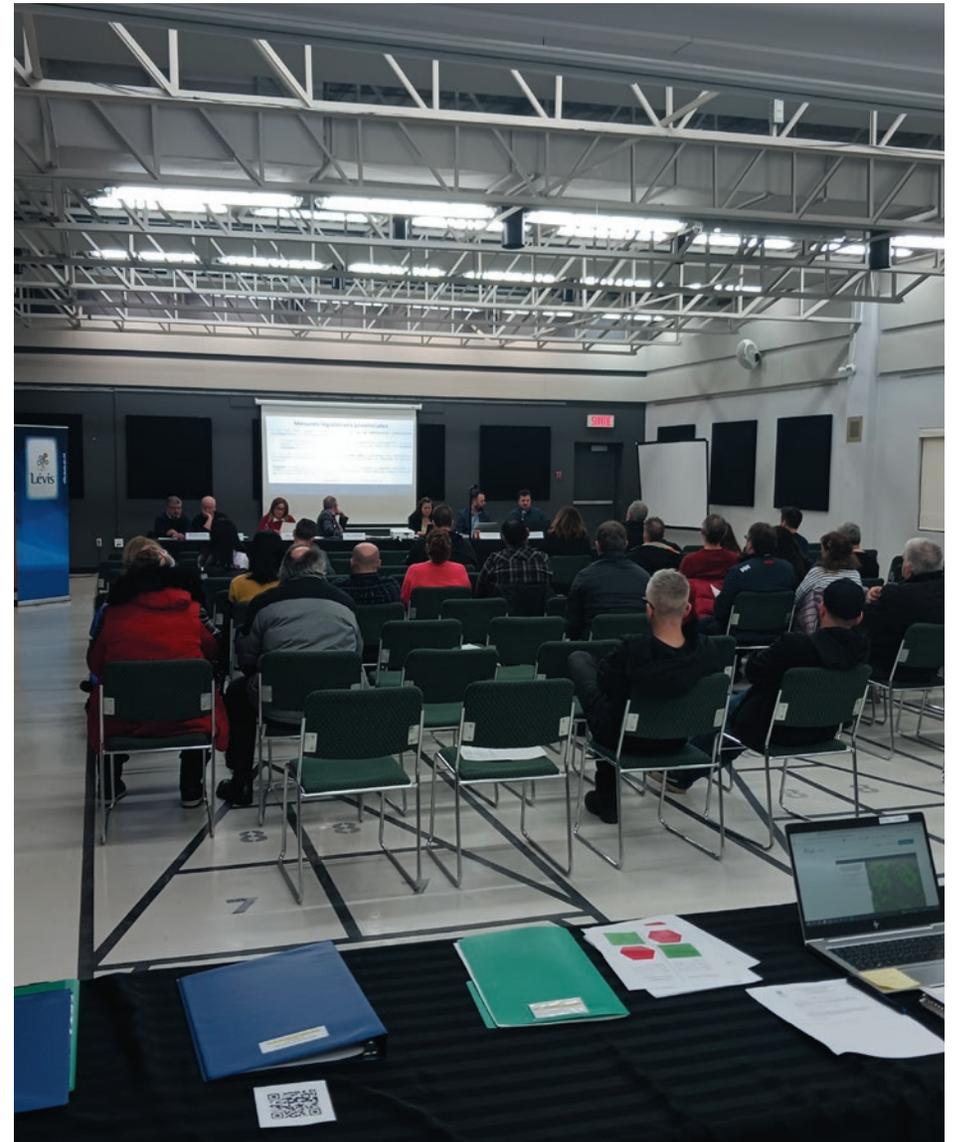


# DIRECTION DE L'URBANISME ET DU BUREAU DE PROJETS

## RÉALISATIONS 2023

### Un encadrement réglementaire pour l'hébergement touristique dans les résidences principales

En collaboration avec plusieurs autres directions de la Ville, la Direction de l'urbanisme et du bureau de projets a joué un rôle stratégique dans l'analyse et le suivi de l'important et imposant règlement interdisant l'hébergement touristique dans les résidences principales pour 1 049 zones. La Direction était notamment responsable de la coordination des assemblées publiques de consultation dans chacun des trois arrondissements. Les assemblées publiques ont d'ailleurs permis à plus de 70 personnes d'assister aux explications et de s'exprimer sur ce projet de règlement.



# DIRECTION DE L'URBANISME ET DU BUREAU DE PROJETS

## PROJETS 2024

### **Valoriser le patrimoine bâti lévisien par des visites virtuelles**

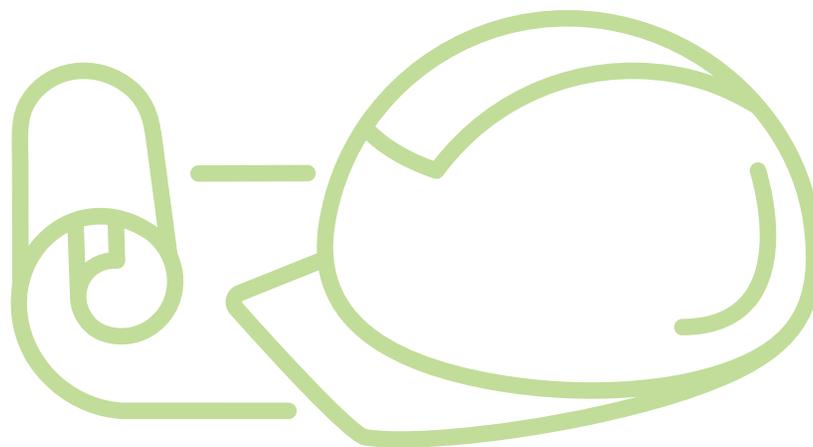
La technologie offre de belles possibilités pour mettre en valeur le patrimoine lévisien. Depuis quelques années, le public peut découvrir des bâtiments exceptionnels du territoire grâce à des visites virtuelles. En 2024, 6 nouvelles visites seront conçues pour faire connaître des trésors du patrimoine religieux de Lévis : la chapelle du couvent Jésus-Marie, l'église Sainte-Jeanne-d'Arc, l'église Sainte-Hélène, l'église de Saint-Étienne, la Maison Taylor-Davie et l'église de Saint-Nicolas.

### **Numériser les opérations d'octroi de permis de lotissement**

Des améliorations majeures seront apportées à la plateforme de demande de permis en ligne afin qu'il soit possible d'y déposer les demandes de permis de lotissement. Avec cette évolution, l'ensemble des demandes de permis pourront être déposées en ligne.

### **Étudier les paysages d'intérêt pour les faire rayonner**

En collaboration avec plusieurs directions de la Ville et une firme spécialisée, la Direction de l'urbanisme coordonnera la réalisation d'une analyse paysagère sur l'ensemble de son territoire. Cette étude, qui vise à fournir à la Ville une connaissance approfondie de ses paysages, constituera un intrant important en vue de la révision du plan d'urbanisme. Elle soutiendra la mise en place de mesures visant la protection et la mise en valeur des paysages d'intérêt du territoire et facilitera la prise de décision dans l'analyse de certains projets. La participation citoyenne sera également sollicitée par la tenue d'un concours de photo.



DIRECTION

# DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

## MANDAT

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



## 2023 EN CHIFFRES

**871 demandes** citoyennes analysées et 97 recommandations au comité de sécurité publique et de circulation

**58 modifications** au Règlement sur la circulation, la vitesse et le stationnement

**20 corridors** scolaires réalisés

**14 voies cyclables** sur rue sécurisées par l'ajout de 585 délinéateurs

**158 entraves** gérées

# DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

## RÉALISATIONS 2023

### Du transport collectif et actif sur le boulevard Guillaume-Couture

Le coup d'envoi a été donné aux chantiers de construction pour les tronçons du boulevard Guillaume-Couture situés à deux emplacements stratégiques, soit :

- entre la route du Président-Kennedy et le boulevard Alphonse-Desjardins (phase 1, secteur Lévis);
- entre le chemin du Sault et la rue de Mercure (secteur Saint-Romuald).

En parallèle, les plans et devis en vue des travaux prévus en 2025 sur le tronçon entre le boulevard Alphonse-Desjardins et la rue Saint-Omer (phase 2, secteur Lévis) ont été amorcés. À terme, ces aménagements contribueront à la promotion des transports collectif et actif à Lévis.



### Lancement du chantier de la Stratégie lévisienne de sécurité routière

Planifier et coordonner les interventions sur le réseau routier lévisien afin d'y favoriser une mobilité sécuritaire, harmonieuse et inclusive pour que tous les usagers puissent s'y déplacer et cohabiter en toute sécurité en tout temps : voilà l'objectif que poursuit la Ville en se dotant d'une stratégie de sécurité routière. Pour se donner de bonnes bases de travail, la Ville a voulu connaître les perceptions et les préoccupations du public et des acteurs lévisiens de la mobilité dans le cadre d'un processus participatif incluant :

- un sondage mené auprès de 1 000 Lévisiennes et Lévisiens sur le sentiment de sécurité;
- 10 consultations publiques : 6 auprès des citoyennes et citoyens, 3 avec les instances municipales et 1 auprès des organismes locaux.

Ce processus a permis de définir les grandes orientations de la Stratégie, notamment la vision, les principes, les objectifs, les domaines d'intervention et les actions de la mobilité sécuritaire à accomplir ainsi qu'un plan d'action à déployer dès le premier semestre 2024.



# DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

## RÉALISATIONS 2023

### Davantage de sécurité sur nos routes

- Aux abords des écoles primaires :
  - Ajout de 20 corridors scolaires afin de compléter le réseau des 33 écoles primaires publiques lévisiennes,
  - Rencontre de 17 directions d'écoles primaires pour discuter des principaux enjeux de sécurité routière aux abords de leur établissement;
- Traverses piétonnes : mise aux normes du marquage des 332 traverses piétonnes hors intersection;
- Cyclistes :
  - Sécurisation de 14 voies cyclables sur rue par l'ajout de 585 délinéateurs,
  - Uniformisation de l'interdiction de stationner en présence d'une bande cyclable (du 1<sup>er</sup> mai au 31 octobre);
- Gestion des entraves : révision de la mécanique de gestion des entraves à l'aide d'une démarche kaizen.



# DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

## PROJETS 2024

### **Poursuivre l'aménagement du boulevard Guillaume-Couture**

En 2024, la Direction des transports et de la mobilité durable poursuivra les travaux amorcés au cours du dernier exercice afin d'aménager des voies sécuritaires et conviviales pour les usagères et usagers du transport collectif et actif, soit :

- Achèvement des chantiers sur les tronçons du boulevard situés entre la route du Président-Kennedy et le boulevard Alphonse-Desjardins (phase 1, secteur Lévis) et entre le chemin du Sault et la rue de Mercure ;
- Travaux préparatoires en vue des chantiers sur les prochains segments du boulevard (entre le boulevard Alphonse-Desjardins et la rue Saint-Omer) : finalisation des plans et devis, acquisition de parcelles de terrain, préparation des demandes d'autorisation environnementale et lancement de l'appel d'offres.



### **Dévoilement de la Stratégie de sécurité routière et du plan d'actions**

Les travaux de rédaction de la Stratégie de sécurité routière et du plan d'action en sécurité routière se poursuivront au cours de la première moitié de l'année 2024. Le fruit de cet important travail d'analyse et de concertation sera présenté à la population en juin 2024.



# DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

## PROJETS 2024

### Sécuriser les groupes d'usagers et usagers vulnérables sur les routes

La Direction continuera ses démarches pour assurer la sécurité de toutes et tous sur les routes lévisiennes, et particulièrement auprès de certaines clientèles. Parmi les interventions prévues en 2024 :

- Sécurisation des écoliers :
  - Finalisation des rencontres avec les directeurs et directrices des écoles primaires afin de prendre en compte leurs principaux enjeux en sécurité routière aux abords de leur école;
  - Mise aux normes et cartographie des zones scolaires;
- Traverses piétonnes : finalisation de la mise aux normes de la signalisation des 332 traverses piétonnes hors intersection et des 10 bretelles de virage à droite;
- Sécurisation des cyclistes :
  - Poursuite de la sécurisation des aménagements cyclables sur rue par l'ajout de délinéateurs et par la mise aux normes du marquage;
  - Sécurisation de traversées cyclables sur rue;
  - Bonification de certaines infrastructures cyclables sur rue en pistes cyclables hors rue;
- Poursuite de l'intégration des enjeux de mobilité dans l'ensemble des projets immobiliers;
- Gestion des entraves :
  - Compléter l'intégration des directions générant des entraves dans une cartographie commune;
  - Amorcer une planification des entraves et interdictions.



# DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE

# SERVICES DE PROXIMITÉ

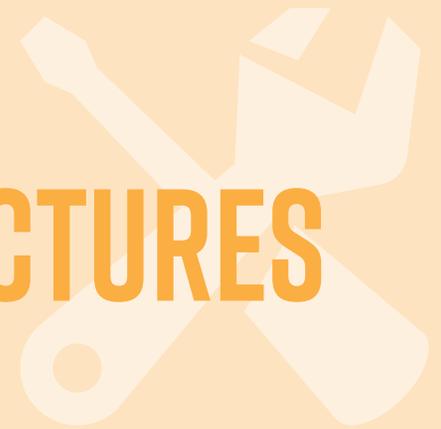
## MANDAT

- Assurer des services de proximité de qualité à la population en favorisant l'expression et la compréhension des différents enjeux et en facilitant la collaboration entre les intervenantes et intervenants impliqués.
- Collaborer étroitement avec les membres de l'équipe de direction à la définition des objectifs et priorités concernant les programmes, politiques et services offerts par les directions qui sont sous sa responsabilité.
- Participer au développement d'une culture d'amélioration continue.
- Coordonner les activités des directions suivantes :
  - Entretien des infrastructures ;
  - Service de police ;
  - Service de la sécurité incendie ;
  - Vie communautaire.



# DIRECTION

# DE L'ENTRETIEN DES INFRASTRUCTURES



## MANDAT

- Assurer l'entretien quotidien et préventif des infrastructures et des équipements municipaux à travers son service de la planification et du soutien technique, son service des travaux publics – opérations, son service des bâtiments et aménagements – opérations et son service du traitement des eaux.

### Service de la planification et du soutien technique

- Gérer les flux de travail pour les services de la Direction de l'entretien des infrastructures, en fonction des priorités établies.
- Réaliser la gestion contractuelle avec efficacité en collaboration avec les clientèles internes et externes.

### Service des travaux publics – opérations

- Entretien des chaussées, trottoirs et pistes cyclables, déneiger les rues, trottoirs et stationnements et agir comme responsable de la signalisation et du marquage routiers.
- Entretien des réseaux d'égouts sanitaires et pluviaux, le réseau d'aqueduc, les bornes d'incendie et réparer les fuites d'eau.
- Entretien des véhicules pour la Direction de l'entretien des infrastructures, la Direction du service de la sécurité incendie et la Direction du service de police.

### Service des bâtiments et aménagements – opérations

- Entretien des biens immobiliers de la Ville de Lévis, les réseaux d'éclairage et les feux de circulation.
- Entretien du mobilier des parcs, les terrains et équipements sportifs et récréatifs.
- Entretien des espaces verts, l'horticulture et agir comme responsable de la foresterie urbaine.

### Service du traitement des eaux

- Assurer l'approvisionnement en eau potable de qualité et en quantité suffisante.
- Assurer le traitement des eaux usées.

# DIRECTION DE L'ENTRETIEN DES INFRASTRUCTURES

## 2023 EN CHIFFRES

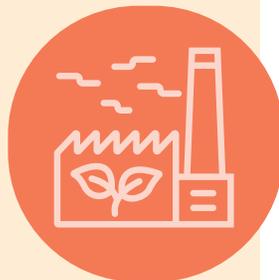
### PLANIFICATION ET SOUTIEN TECHNIQUE

**3 692 requêtes** traitées  
par le Service des travaux publics

**7 016 requêtes** traitées  
par le Service des bâtiments et aménagements

**97 contrats** d'entretien  
sous gestion, totalisant 13,4 M\$

**47 appels d'offres** préparés pour  
le renouvellement de contrats totalisant 14,3 M\$



### TRAVAUX PUBLICS

#### Équipements motorisés

**359 véhicules** appartenant à la Ville

**150 machines** (chargeuses, niveleuses, excavatrices, souffleuses, chenillettes, etc.)

#### Aqueduc et égouts

**83 bris** d'aqueduc réparés

**1 354 km** d'égouts

**853 km** d'aqueduc

#### Voirie

**34 050 nids-de-poule** réparés

#### Déneigement

**18 000 tonnes** de sel et d'abrasif utilisées

**310 cm** de neige

**50 opérations déneigement**

**355 km** de trottoirs à déneiger

**1 319 km** de rues à déneiger

# DIRECTION DE L'ENTRETIEN DES INFRASTRUCTURES

## 2023 EN CHIFFRES

### BÂTIMENTS ET AMÉNAGEMENTS

#### Espaces verts

**78 613 m<sup>2</sup>** d'entretien horticole

**1 305 arbres plantés**

#### Biens immobiliers

**346 bâtiments** municipaux à entretenir

#### Entretien des parcs

**2 787 éléments** de mobilier urbain

**954 modules** de jeux et carrés de sable

**816 bacs** de jeux et carrés de sable

**305 aires** de jeux

**282 parcs** de quartier

**85 surfaces** glacées naturelles

**1 sentier** glacé réfrigéré (Quai Paquet)

**32 sentiers** piétonniers

**18 terrains** de pétanque

**14 terrains** de volleyball

**5 terrains** de shuffleboard (palet)

**3 terrains** de fer

**121 terrains** de soccer à surface naturelle

**12 terrains** de soccer à surface synthétique

**20 terrains** de baseball

**59 terrains** de basketball

**39 courts** de tennis

**6 courts** de pickleball

**10 parcs** de planches à roulettes

**10 piscines** extérieures

**14 jeux** d'eau extérieurs

#### Traitement des eaux

**19 383 839 m<sup>3</sup>** d'eau potable produite

**4 275 échantillons** prélevés

Plus de **7 000 analyses** de qualité interne

**29 171 517 m<sup>3</sup>** d'eaux usées traitées

# DIRECTION DE L'ENTRETIEN DES INFRASTRUCTURES

# RÉALISATIONS 2023

## Patinoires municipales : des démarches d'amélioration en continu

Les patinoires ont la cote auprès de la population lévisienne. À preuve, la demande pour des installations de qualité est en forte croissance d'année en année. Or, si la Ville se réjouit du fait que la population lévisienne reste active, elle doit aussi composer avec les défis que pose notamment la rareté de la main-d'œuvre : difficulté à assurer une surveillance sur tous les sites pendant les heures d'ouverture et manque d'effectifs pour entretenir les structures. À la suite d'une démarche kaizen, la Direction a optimisé ses processus relatifs à l'entretien et à la surveillance des patinoires afin d'atteindre deux objectifs :

- Rendre 100 % des sites disponibles à la population pendant les heures d'ouverture au 1<sup>er</sup> mars 2023 ;
- Réduire de 30 % le nombre d'insatisfactions citoyennes concernant la qualité des sites au 8 mars 2024.



## Une sensibilisation à grande échelle pour diminuer les déchets dans les toilettes

Chaque année, pas moins de 500 tonnes de déchets sont jetées dans les toilettes de Lévis. Dans le cadre d'un reportage diffusé à l'échelle régionale et nationale, Denis Gingras, coordonnateur aux eaux usées, a su expliquer avec brio les impacts de cette problématique. Le Service du traitement des eaux et le Service des communications de la Ville ont tablé sur cette visibilité à large échelle pour inciter la population à adopter des comportements plus respectueux de l'environnement.

## Le rapiéçage mécanisé : un allié contre les nids-de-poule

L'équipe de la voirie a fait l'essai d'une paveuse pour le rapiéçage mécanisé. Auparavant réalisée manuellement, cette technique permet de sceller l'asphalte pour stopper la formation des nids-de-poule. La mécanisation de cette opération avec un équipement adapté accélère le travail, en plus d'offrir des résultats de meilleure qualité. Une belle innovation pour plus d'efficacité!





# DISTINCTION 2023

## LAURÉATE AUX GRANDS PRIX DE LA CNESST

Pour l'amélioration des véhicules utilisés pour le rinçage du réseau d'aqueduc

Après avoir remporté les honneurs au gala régional en décembre 2023, la Ville de Lévis s'est illustrée à la finale nationale des Grands Prix de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Le projet inédit de modification des véhicules utilisés par le personnel affecté au rinçage du réseau d'aqueduc s'est démarqué dans la catégorie innovation. Lors de cette opération, les travailleurs devaient fréquemment se stationner en marge de la voie publique, descendre de la camionnette et passer à l'arrière du véhicule pour saisir des outils. Ils devaient aussi manipuler une conduite qui propulse l'eau à une très forte pression, ce qui posait de nombreux risques d'accident.

Pour atténuer ces risques, un système a été installé à l'avant des véhicules de service, avec un panier diffuseur laissant couler l'eau sous la camionnette et un rangement pour la conduite et les outils. Les travailleurs restent maintenant en sécurité devant leur véhicule et ne sont plus exposés à un jet d'eau aussi puissant. Le véhicule est également plus visible grâce à la signalisation fixée à l'arrière ainsi qu'à l'utilisation des cônes.

Le gala national des Grands Prix de la CNESST a eu lieu au printemps 2024.

# DIRECTION DE L'ENTRETIEN DES INFRASTRUCTURES

## PROJETS 2024

### **Une solution pour traiter et prioriser efficacement les requêtes**

Développée en collaboration avec la Direction des technologies de l'information, l'application informatique Navigateur soutiendra l'implantation d'un nouveau processus de planification à la Direction de l'entretien des infrastructures (DEI). Grâce à ce nouveau système, les requêtes du 311 et les requêtes internes seront traitées, planifiées et suivies par l'entremise d'un seul outil intégré. L'implantation de la solution dans les opérations est prévue pour 2024. D'ici là, l'équipe du projet poursuit ses échanges avec les équipes utilisatrices et ses travaux notamment pour l'élaboration d'un plan de déploiement.



### **Système de gestion de maintenance assistée par ordinateur**

La DEI est en voie de se doter d'un système de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO). Cet outil permettra de répertorier l'ensemble des actifs, d'en planifier l'entretien et d'assigner les interventions aux équipes ainsi que de documenter l'historique des travaux réalisés et les composantes utilisées lors des interventions. En 2024, plusieurs étapes seront franchies en vue du déploiement de la solution, notamment la rédaction et le lancement d'un appel d'offres, la sélection d'un fournisseur et les premières étapes de paramétrisation.

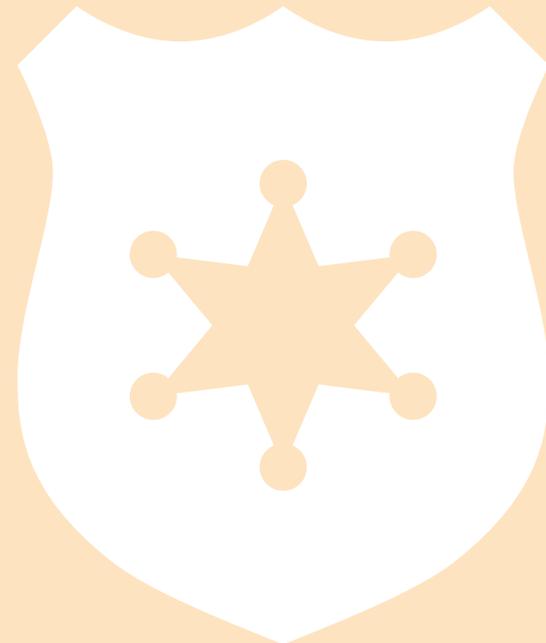
### **Aménagement du centre de services du chemin Filteau**

Dans la foulée d'un vaste projet de modernisation des espaces de travail de la Ville, la DEI procédera à l'aménagement du centre de services du chemin Filteau, dans le secteur Saint-Nicolas. Ce centre de services réunira les divisions Parcs, Biens immobiliers et Espaces verts du Service des bâtiments et aménagements. D'ici son inauguration, ces équipes seront mises à contribution afin de valider les scénarios d'aménagement proposés et d'analyser les besoins matériels en vue de la production d'un plan d'aménagement détaillé et d'un plan de gestion du changement. Deux autres centres de services seront aménagés, l'un dans le secteur Desjardins et l'autre, dans le secteur Saint-Romuald.

# DIRECTION DU SERVICE DE POLICE

## MANDAT

- Maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique.
- Prévenir et de réprimer le crime et les infractions aux règlements municipaux et en rechercher les auteurs.
- Assurer la sécurité des personnes et des biens, coopérer avec la communauté, sauvegarder les droits et les libertés et respecter les victimes et leurs besoins.



## 2023 EN CHIFFRES

**144 880 appels** traités par la centrale 911

**67 147 appels** administratifs

**26 602 déplacements** policiers

**20 607 constats** d'infraction délivrés

en lien avec la circulation :

- **5 621 constats** pour des infractions au Code de la sécurité routière
- **7 883 constats** pour excès de vitesse

**3 784 vérifications** d'antécédents judiciaires

**1 639 crimes** contre la propriété

**961 crimes** contre la personne

**414** autres **infractions** au Code criminel

**286 collisions** avec blessures légères

**7 collisions** avec blessures graves

**2 collisions** mortelles

**122 formations**

# DIRECTION DU SERVICE DE POLICE

# RÉALISATIONS 2023

## Déploiement de NicheRMS

Le déploiement de la solution NicheRMS, qui vise à informatiser les opérations policières, a eu lieu comme prévu, du 20 mars au 28 avril 2023. Toutes les équipes du service de police ont été formées en vue de son utilisation. Tout au long de l'année, l'équipe a poursuivi les travaux et s'est concentrée sur la conversion des formulaires papier vers un format numérique et sur la consolidation des nouvelles méthodes de travail.

## Poste de police et maison de justice de proximité : un projet qui prend forme

De l'armature en acier à la fermeture de l'enveloppe du bâtiment, la population et le personnel de la Ville ont pu voir la construction de ce bâtiment évoluer tout au long de l'année 2023. En marge de ses activités courantes, l'équipe du service de police de la Ville de Lévis a été présente pour répondre rapidement aux demandes de l'équipe de ce projet de construction, le plus gros en réalisation sur le territoire. Le service de police a travaillé activement au sein de l'équipe de projet des livrables connexes, qui regroupe la phase post-construction du bâtiment, sa mise en activité, l'intégration du personnel et l'accueil du public.

## Du soutien lors d'événements traumatiques

Dans le cadre du programme santé et bien-être, la Direction du service de police a conclu une entente de partenariat avec l'organisme La Vigile pour soutenir les membres du personnel, ceux du corps policier et la population civile exposés à des événements à potentiel traumatique. Une procédure opérationnelle a aussi été mise en place pour encadrer les rôles et responsabilités des différents intervenants intervenantes et lorsqu'un tel événement survient.





# DISTINCTION 2023

Sur la photo : Cédrik Lapierre, François Dubé, directeur du service de police, et Alison Guimond



## TROIS MEMBRES DU CORPS DE POLICE DE LA VILLE DE LÉVIS HONORÉS

lors de la Cérémonie de reconnaissance policière

Le 16 mai 2023, lors de la Cérémonie de reconnaissance policière tenue par le ministère de la Sécurité publique, l'agent Cédrik Lapierre et l'agent Maxime Mathieu ont reçu la Médaille pour l'action méritoire pour avoir sauvé la vie d'un homme en détresse sur les glaces du fleuve Saint-Laurent.

Pour sa part, l'agente Alison Guimond a reçu la Médaille pour l'action méritoire pour avoir évacué seule une maison de chambres enfumée et enflammée.

### Citation d'excellence pour la sergente-détective Sandra Labrecque

Dans le cadre du programme de distinction honorifique du service de police de la Ville de Lévis, la sergente-détective Sandra Labrecque a obtenu une Citation d'excellence pour sa contribution à l'élaboration d'un processus d'entrevue pour certains enfants victimes d'abus sexuels et physiques, démarche qui a mené à la réalisation d'un manuel du praticien.

# DIRECTION DU SERVICE DE POLICE

# PROJETS 2024

## Planifier les aménagements du poste de police et de la maison de justice de proximité

Les prochains mois seront consacrés aux travaux en vue de l'intégration des membres du personnel dans leurs nouveaux espaces. Des équipes seront créées pour préparer l'aménagement des aires communes. De plus, un nouveau système de gestion de salles d'entrevue, d'enquête vidéo et de gestion de la preuve numérique sera implanté. La planification de l'aménagement des bureaux et des besoins informatiques et multimédias se peaufinera. L'objectif qui guidera la prise de décisions sera d'améliorer les opérations, de créer un milieu de travail favorisant l'efficacité et d'offrir de meilleurs services de proximité à la population.

## Le bureau de la transformation, toujours en action

En 2024, l'équipe du bureau de la transformation contribuera à la réalisation de plusieurs projets technologiques qui contribueront à rehausser l'efficacité des équipes qui seront réunies dans le nouveau bâtiment, dont :

- La phase II des travaux d'informatisation des opérations policières, notamment avec l'intégration du Power BI pour la conception de statistiques et d'indicateurs de performance;
- L'implantation du système de gestion de salles d'entrevue d'enquête vidéo et de gestion de la preuve numérique;
- L'optimisation des processus de gestion des pièces à conviction;
- Le projet de gestion stratégique des appels, qui vise principalement à bonifier l'offre de service à la population afin d'offrir une expérience client optimale.

## 911 de prochaine génération

La centrale 911 modernisera ses systèmes afin qu'ils soient compatibles avec les nouvelles technologies de communication fondées sur le protocole Internet qui seront offertes par les services de téléphonie. Les travaux se dérouleront tout au long de 2024 pour se terminer en 2025. Cette évolution simplifiera la localisation des personnes qui appellent et abolira les contraintes technologiques qui limitent les transferts entre centrales. À terme, ce projet rendra disponibles les fonctionnalités de textos 911 et de vidéos 911 pour les citoyennes et citoyens.



# DIRECTION

# DU SERVICE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

## MANDAT

- Assurer la sécurité et la protection des citoyennes et des citoyens au quotidien à travers des activités d'intervention, de prévention et des activités liées à la sécurité civile.

### Intervention

- Combattre les incendies.
- Intervenir lors de sinistres majeurs ou de déversements de matières dangereuses.
- Effectuer les sauvetages et les désincarcérations.
- Agir comme premier répondant médical d'urgence.

### Prévention

- Appliquer le règlement concernant la prévention des incendies.
- Réaliser des activités de sensibilisation du public.
- Planifier et mettre en œuvre le Programme d'inspection périodique des risques moyens, élevés et très élevés (commerces, industries).
- Effectuer la recherche des causes et des circonstances d'un incendie lorsque celles-ci ne sont pas évidentes.

### Sécurité civile

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



# DIRECTION DU SERVICE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

## 2023 EN CHIFFRES

### SÉCURITÉ CIVILE

**56 rencontres** de prévention et de préparation à des sinistres ou situations d'exception

**36 rencontres** d'intervention pour des événements réels ou potentiels

- **6 rencontres** du centre de coordination des mesures d'urgence
- **13 rencontres** du centre d'opération d'urgence sur site en incendie

### GESTION DES SECOURS

**7 046 interventions**

- **3 031 interventions**
- **4 015 interventions** autres que comme premier répondant



### PRÉVENTION

**6 950 visites** de prévention incendie dans les résidences

**18 exercices** d'évacuation dans les résidences privées pour personnes âgées

**114 inspections** à la suite de plaintes

### Programme de sensibilisation du public :

- Plus de **2 000 citoyennes et citoyens** rejoints lors de kiosques
- **5 capsules vidéo** diffusées, portant sur des thèmes variés : avertisseur de fumée, matière combustible, BBQ, avertisseur de monoxyde de carbone, cendres chaudes et mégots de cigarettes

# DIRECTION DU SERVICE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

## RÉALISATIONS 2023

### Un processus optimisé pour la gestion des requêtes au quartier-maître

Lors d'un atelier kaizen sur quatre jours, l'équipe du service de sécurité incendie s'est affairée à trouver de pistes d'amélioration pour optimiser son processus de gestion des requêtes au quartier-maître. Ses efforts lui ont permis de définir de nouvelles façons de faire pour améliorer le suivi des demandes tout en réduisant les délais de traitement. Au cours des 10 semaines qui ont suivi l'atelier, l'équipe a réalisé les travaux nécessaires en vue du déploiement officiel du nouveau processus dès 2024.



### Feux de forêt : main-forte aux intervenantes et intervenants de Sept-Îles

Alors que les feux de forêt faisaient rage sur la Côte-Nord, notamment à Sept-Îles, le service de sécurité incendie de la Ville de Lévis a répondu à l'appel de ses pairs pour obtenir de l'aide. Du 2 au 8 juin, une équipe de neuf personnes – soit un chef aux opérations, deux lieutenants et six pompiers – s'est rendue sur le terrain pour contribuer aux efforts de lutte contre ces incendies.



### Un événement de reconnaissance revu et amélioré

La cérémonie de reconnaissance du service de sécurité incendie s'est tenue le 30 mai. Repensé et amélioré, cet événement qui met en lumière la contribution et le dévouement des membres du service de sécurité incendie s'est déroulé en présence de dignitaires, dont le lieutenant-gouverneur du Québec. À cette occasion, les recrues ont été assermentées tandis que les pompières et pompiers méritants se sont vu remettre les médailles et les barrettes pour services distingués. D'autres jalons importants de la carrière de certains membres du service ont été soulignés, dont les promotions et les départs à la retraite.



# DIRECTION DU SERVICE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

## PROJETS 2024

### **Planification stratégique : des orientations pour la prochaine décennie**

Le service de sécurité incendie de Lévis entreprendra une démarche de planification stratégique visant à définir ses priorités et ses orientations pour les 10 prochaines années. Parmi les enjeux devant guider les réflexions : les stratégies à mettre en place pour s'adapter à la croissance rapide de la ville et l'élaboration d'un plan d'action visant à assurer un service de sécurité incendie en adéquation avec le développement du territoire.

### **Se doter d'une structure capable de soutenir l'essor de Lévis**

Dans la foulée de sa réflexion stratégique, le service de sécurité incendie repensera sa structure afin de répondre aux besoins émergents d'une ville en forte croissance démographique et de faire face aux risques présents sur le territoire.

### **Une nouvelle convention collective**

C'est à l'automne 2024 que s'amorceront les négociations en vue du renouvellement de la convention collective des pompières et pompières, laquelle viendra à échéance le 31 décembre.



# DIRECTION

# DE LA VIE COMMUNAUTAIRE



## MANDAT

- Animer et soutenir la communauté à travers son service des arts et de la culture, son service des bibliothèques et des lettres, son service des sports et du plein air et son service du développement social et communautaire.

### Service des arts et de la culture

- Favoriser l'accès et la participation aux activités de sensibilisation, de formation, de création, de production et de diffusion des arts.
- Soutenir la contribution des artistes et des organismes culturels.
- Mettre en valeur le patrimoine de Lévis et la diffusion de l'histoire.
- Concevoir des contenus artistiques et patrimoniaux et les diffuser à travers l'offre touristique lévisienne.
- Assurer la coordination des activités au Quai Paquet.
- Gérer la programmation loisir, les réservations de locaux et le soutien aux événements.

### Service des bibliothèques et des lettres

- Gérer les bibliothèques du territoire, le laboratoire technologique et la bibliothèque mobile.
- Acquérir et maintenir les collections imprimées et virtuelles.
- Développer des programmes de médiation des bibliothèques.
- Soutenir et former les utilisateurs et utilisatrices des services des bibliothèques.

### Service des sports et du plein air

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

### Service du développement social et communautaire

- Soutenir et accompagner les organismes communautaires reconnus.
- Participer au développement et à la réalisation de programmes et d'initiatives de développement social afin de maintenir et d'améliorer les services offerts à la population en situation de vulnérabilité.
- Réaliser le programme de camp de jour et soutenir les organismes partenaires qui offrent également ce service.

# DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

## 2023 EN CHIFFRES

### SERVICE DES ARTS ET DE LA CULTURE

Plus de **215 000 participantes et participants** aux activités des organismes reconnus

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

**56 organismes** reconnus

**Une cinquantaine de projets** réalisés dans le cadre du plan d'action de la politique culturelle

**5 000 visites** au Lieu historique national du chantier A.C. Davie

**148 demandes** d'accès aux archives du Centre d'archives agréé formulées par 31 chercheuses et chercheurs

**56 organismes** reconnus

**7 expositions, 51 artistes,**

**65 œuvres** vendues et plus de

**10 000 visites** à la Galerie d'art des Deux-Ponts

**2 087 personnes** abonnées au bulletin électronique, paru 11 fois

**2 719 personnes** abonnées aux comptes des médias sociaux de la Ville pour 53 466 personnes rejointes

### Visiteuses et visiteurs au Quai Paquet :

- **195 182** personnes à l'été
- **110 000** personnes à l'hiver

### Journées de la culture :

- **35** partenaires
- **30** activités
- **30** lieux
- plus de **2500** visiteuses et visiteurs

### Spectacles en plein air : 21 représentations et

### 6 854 spectatrices et spectateurs

- Théâtre ambulant : **5** spectacles (**10** représentations), pour **2 264** spectatrices et spectateurs
- Mercredis Courant d'Airs : **6** spectacles; **3 150** personnes
- Matinées classiques : **5** spectacles; **1 140** personnes



# DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

## 2023 EN CHIFFRES

### SERVICE DES BIBLIOTHÈQUES ET DES LETTRES

**1 007 402 prêts** de documents imprimés et numériques

**466 977** visites dans le catalogue en ligne

**363 652** visites dans les bibliothèques

**12 880 personnes** participantes aux activités des bibliothèques

**680 activités** organisées dans les bibliothèques

**10 bibliothèques**

**1 laboratoire** technologique (TechnoLab)

**1 bibliothèque** mobile

### Documents en collection

- **337 452** livres imprimés
- **35 055** nouveaux livres imprimés
- **10 162** livres numériques
- **633** nouveaux livres numériques



### SERVICE DES SPORTS ET LOISIRS

**56 organismes accompagnés**

#### Sports de glace

**13 000 heures** de glace réservées aux organismes

**4 000** inscriptions

**8 patinoires** intérieures

**11 organismes**

#### Soccer

**4 000 inscriptions**

**93 terrains** naturels

**7 terrains** synthétiques (**4** intérieurs et **3** extérieurs)

**2 organismes**

#### Gymnastique

**3 000 inscriptions**

**2 palestres**

**2 organismes**

#### Baseball

**1 325 inscriptions**

**18 terrains** naturels

**3 organismes**



# DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

## 2023 EN CHIFFRES

### Tennis

**550 membres**

**44 terrains**

**6 100 réservations**

**245 inscriptions** aux cours

**1 organisme**



### Pickleball

**350 inscriptions** (70 en 2021)

**6 terrains** en acrylique

**5 terrains** asphaltés

**1 organisme**

### Aquatique

**630 cours** pour enfants – **4 070** inscriptions

**166 cours** pour adultes – **1 884** inscriptions

**14 jeux** d'eau

**10 bassins** extérieurs

**5 bassins** intérieurs

### Centre de plein air

**20 000 visiteurs**

**1 750 heures** de cours privés

**453 participantes et participants**

aux cours de groupe

**85 cours** de groupe

### Centres de ski de fond

**120 000 utilisateurs** (journées-skieurs)

**132 km** de ski classique

**43 km** de ski de patin

**5 centres**

### Pistes cyclables

**1 254 769 cyclistes**

**323 km**



# DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

# 2023 EN CHIFFRES

## SERVICE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET COMMUNAUTAIRE

### Camps de jour

- **6 642 semaines** vendues
- **1 838 enfants** inscrits
- **12 sites**

**145 organismes** partenaires

**8 chantiers** prioritaires de la Commission consultative en développement social et communautaire

**41 actions** entamées ou réalisées



# DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

# RÉALISATIONS 2023

## **Lévis interculturelle : les musiques du monde à l'honneur**

En 2023, l'événement Lévis interculturelle a été offert à la population à une date différente et sur un nouveau site. Des changements qui auront été positifs sur toute la ligne pour cette fête de la diversité puisque pas moins de 4 000 personnes ont convergé vers le Quai Paquet le 23 septembre afin de découvrir les musiques et les cultures du monde.

## **Soutenir les artistes émergents, contribuer à la vitalité culturelle de Lévis et au-delà**

Mis en place il y a trois ans, le Programme de soutien aux artistes émergents a largement fait ses preuves et dépasse les attentes. À ce jour, cette initiative a permis la réalisation de plus de 27 projets de mentorat et de création ou de diffusion culturelle. Pour les boursières et boursiers, les retombées sont considérables. Des artistes d'ici ont pu se qualifier pour l'obtention de fonds de programmes de subvention nationaux. D'autres ont été en nomination ou ont remporté des Prix d'excellence du Conseil de la culture. Pensons aussi aux nombreux partenariats avec le milieu ou à la visibilité accrue dans les médias. En somme, tous les artistes ont vu les conditions de réalisation de leur projet s'améliorer et ont vu leur travail artistique reconnu. Les artistes de Lévis saluent ce programme qui leur permet de gravir les échelons vers une pratique artistique professionnelle.



## **Nos bibliothèques sont millionnaires... de documents prêtés**

En 2023, les Lévisiennes et Lévisiens ont emprunté pas moins de 1 007 402 documents physiques et numériques dans leurs bibliothèques municipales, une augmentation d'environ 9 % par rapport au nombre de prêts enregistrés au cours des années précédentes. Parmi les facteurs qui expliquent ce record : l'intérêt grandissant de la population pour les livres numériques, l'abolition des frais de retard ainsi que les nombreuses activités de médiation littéraires et numériques qui attirent de plus en plus de personnes dans les bibliothèques.



# DISTINCTION 2023

## POLYVALENCE MOTRICE DES ENFANTS DE 4 À 8 ANS : LE PROJET REMPORTE LES HONNEURS

À la suite d'une présentation à Longueuil en 2023, le projet de polyvalence motrice des enfants de 4 à 8 ans a été désigné comme Projet national par la Table mode de vie physiquement actif, une reconnaissance assortie d'une bourse de 40 000 \$ afin qu'il puisse être diffusé partout au Québec.

L'initiative a aussi été saluée par l'Unité régionale loisir et sport (URLS) Chaudière-Appalaches, qui l'a désignée comme projet régional. Afin d'encourager son déploiement à l'échelle de la région, l'URLS lui a attribué une bourse de 10 000 \$. Voilà un projet innovant qui promet de faire du chemin!

# DIRECTION DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

# PROJETS 2024

## Faire rayonner la scène culturelle et littéraire lévisienne

En 2024, la Direction de la vie culturelle, en collaboration avec le Service des communications, élaborera un plan de communication stratégique pour mettre en valeur les arts et la culture, un engagement inscrit à la Politique culturelle de la Ville. Pour mener cette démarche, l'équipe révisera l'ensemble des outils de communication utilisés pour promouvoir la programmation culturelle de Lévis, notamment celle du Service des arts et de la culture et de ses partenaires ainsi que les activités du Service des bibliothèques et des lettres. Ce plan visera à développer des stratégies de communication pour faire rayonner la production culturelle lévisienne et ses artisans auprès de la population et au-delà.



## Développer la motricité et le goût du sport chez les enfants

Dans le cadre du programme de développement de la motricité des enfants, des spécialistes du développement moteur accompagneront les entraîneuses et entraîneurs en soccer, en handball, en hockey et en activités aquatiques. Ce projet est réalisé en partenariat avec l'URLS Chaudière-Appalaches.

## Inauguration du nouveau chalet du parc Maréchal-Joffre

C'est au printemps 2024 que les scouts de Charny pourront intégrer le nouveau chalet du parc Maréchal-Joffre. Ils auront ainsi accès à des locaux fonctionnels adaptés à leurs activités, notamment un grand local d'animation et du rangement fonctionnel pour leurs équipements. La population aura aussi accès aux services sanitaires. Une grande salle sera également mise à la disposition des patineurs et patineuses pendant la saison hivernale.



# DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE

# SERVICES ADMINISTRATIFS

## MANDAT

- Assurer des services administratifs de qualité à la Ville en favorisant l'expression et la compréhension des différents enjeux et en facilitant la collaboration entre les intervenantes et intervenants impliqués.
- Collaborer étroitement avec les membres de l'équipe de direction à la définition des objectifs et priorités concernant les programmes, politiques et services offerts par les directions qui sont sous sa responsabilité.
- Participer au développement d'une culture d'amélioration continue.
- Coordonner les activités des directions suivantes, qui offrent leur expertise à toute l'organisation :
  - Affaires juridiques et secrétariat corporatif;
  - Approvisionnement;
  - Communications et interaction citoyenne;
  - Planification stratégique et amélioration continue;
  - Technologies de l'information;
  - Greffe.



DIRECTION

# DES AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

## MANDAT

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

### Cour municipale

- Donner accès à une justice de proximité pour la population.
- Entendre les causes en matières pénale, criminelle et civile.
- Voir à l'exécution des décisions rendues par les juges.



# DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

## 2023 EN CHIFFRES

**20 094 constats** traités

**11 622 paiements** en ligne

**5 727 dossiers judiciairisés :**

- **5 153** en matière pénale
- **533** en matière criminelle
- **48** en matière civile

**4 994 jugements** rendus

**1 107 plaidoyers** de non-culpabilité consignés

**328 séances** de cours

**227 jours** d'audiences

**1 970 requêtes d'intervention**

d'un conseiller juridique via l'Espace client, dont :

- **163** demandes de rédaction ou validation de documents, contrats et ententes
- **233** opinions juridiques rendues
- **35** modifications réglementaires

**283 nouvelles** réclamations pour dommages matériels ou corporels reçues

**36 unions** et mariages civils célébrés.



# DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

## RÉALISATIONS 2023

### Un nouveau poste de notaire exclusif à l'interne

Un notaire à titre exclusif s'est joint à l'équipe de la Direction des affaires juridiques et secrétariat corporatif, une première à la Ville. Son rôle consistera à traiter et à instrumenter les dossiers d'acquisition et de vente de l'administration municipale et de soutenir les directions sur les questions de droit notarial.

### Déploiement du programme ParCOURs en matière pénale

En février 2023, la Cour municipale déployait le programme d'accompagnement justice et intervention communautaire, en collaboration avec le ministère de la Justice, la Direction de la vie communautaire et l'organisme REHAB. Ce programme vise les personnes en situation de vulnérabilité sociale dans leurs démarches afin de régulariser leur situation judiciaire pénale. La réussite du programme mène au retrait des constats d'infraction reçus ou à l'effacement de la dette judiciaire des personnes participantes.

### ParCOURs - volet criminel : un bel exemple de justice de proximité

En mai 2023, après 18 mois d'efforts, de démarches et d'accompagnement, une participante a terminé le programme ParCOURs - volet criminel devant la Cour municipale. La juge a souligné ce succès en lui remettant une attestation. C'est entourée de ses proches, de l'intervenante qui l'a accompagnée pendant ce processus et du personnel de la Direction des affaires juridiques et secrétariat corporatif que la dame a pu savourer sa réussite. Un exemple de justice de proximité des plus positifs!



# DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

## PROJETS 2024

### Se préparer au déménagement des opérations

Les équipes de la Direction des affaires juridiques poursuivront leurs préparatifs en vue du déménagement de leurs opérations dans le nouveau bâtiment qui réunira le poste de police et la maison de justice de proximité, prévu en 2025. Plusieurs directions partenaires sont mises à contribution. Toutes collaboreront étroitement afin que l'ensemble des besoins opérationnels soient pris en compte et que les délais et les coûts prévus pour cet important projet soient respectés.

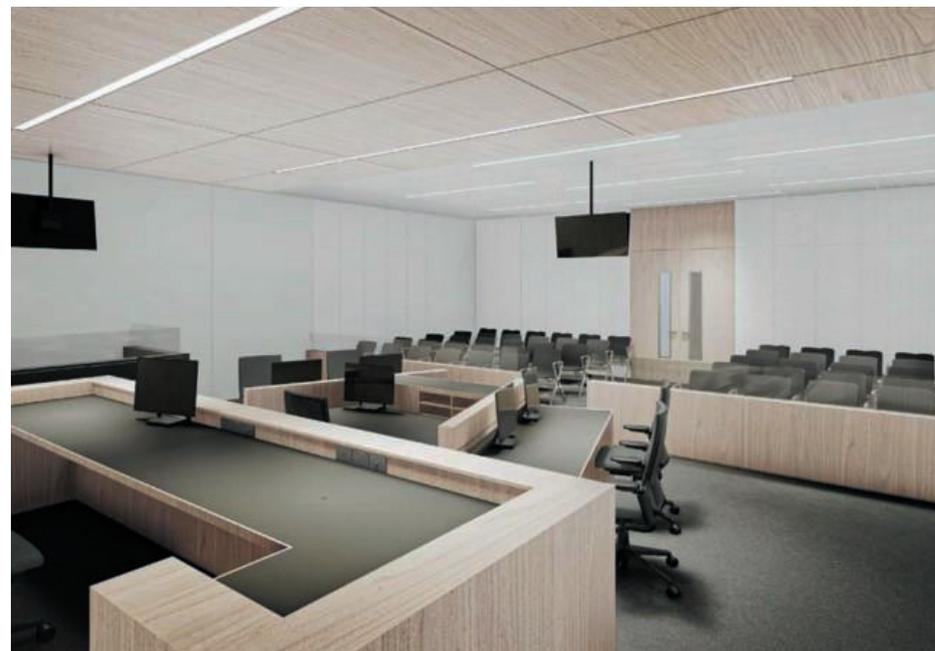
### Moderniser les outils de gestion documentaire de la Ville

Outil officiel de la gestion documentaire à la Ville de Lévis, le calendrier de conservation actuel date de 22 ans. Une refonte complète est nécessaire, notamment pour y introduire le document numérique. En plus d'établir la durée de vie des documents, ce calendrier facilite l'inventaire des actifs informationnels, il sera assorti d'un nouveau plan de classification.



### Vers une gestion 100 % numérique des dossiers en matière criminelle

La Direction entreprendra la première phase visant la modernisation de l'ensemble du processus de traitement des dossiers en matière criminelle jusqu'à l'élimination complète du papier. Les dossiers chemineront de façon entièrement numérique, du dépôt de la preuve policière jusqu'au procès en salle d'audience. Les différents intervenants et intervenantes auront accès aux documents à partir d'un portail et pourront les consulter en toute autonomie. Divers outils technologiques seront utilisés : numériseur, caméra document, clé USB. Dans la salle d'audience, des écrans permettront de visionner la preuve ou d'assister aux comparutions à distance.



DIRECTION

# DE L'APPROVISIONNEMENT

## MANDAT

---

- Apporter un soutien en approvisionnement responsable de biens et services aux meilleures conditions possibles en respectant les règles de gestion contractuelle et d'approvisionnement.
- Piloter les besoins en matière de gestion immobilière.
- Pourvoir aux besoins de la Ville en matière d'acquisition de biens et services.
- Gérer les inventaires organisationnels.
- Soutenir l'organisation lors des transactions immobilières et assumer un rôle-conseil auprès d'elle.
- Gérer les ententes locatives.



# DIRECTION DE L'APPROVISIONNEMENT

## 2023 EN CHIFFRES

### APPROVISIONNEMENT

**4 750 fournisseurs**, dont 306 nouveaux

**460 demandes** internes reçues

**201 demandes de prix**

**135 appels d'offres** publics

**58 comités** de sélection

### GESTION IMMOBILIÈRE

**146 transactions** immobilières traitées

**116 baux** en vigueur

**95 actes** notariés signés



### MAGASINS ET COMMISSIONNAIRES

**2 158 351 \$** de valeur d'inventaire, une augmentation de 14 %

**32 233 transactions** au comptoir, d'une valeur de plus de 2,34 M\$

**9 337 produits** en stock

**6 978 articles** achetés, d'une valeur de plus de 1,78 M\$

**224 commandes** internes, pour 708 articles expédiés

Près de **300 000 livraisons** de livres entre bibliothèques

### CARTES D'ACHAT

**2,9 M\$** de dépenses par carte d'achat, soit 14 732 transactions

Plus de **1 M\$** en gains d'efficacité estimés, la valeur d'une transaction normale étant estimée à 150 \$ par chèque émis

**21 800 \$** en ristournes projetées

**433 cartes d'achat** actives

# DIRECTION DE L'APPROVISIONNEMENT

# RÉALISATIONS 2023

## Des acquisitions dans le secteur Val-des-Bois

Pour répondre aux enjeux d'infrastructures du Domaine Val-des-Bois, la Direction de l'approvisionnement s'est vu confier le mandat d'acquérir 15 propriétés. Les citoyennes et citoyens du secteur concerné ont été rencontrés lors de la présentation publique du 3 novembre 2022. Compte tenu du fait que les propriétés n'étaient pas à vendre, les 15 ententes de gré à gré ont été conclues après plusieurs mois d'efforts. Les membres de l'équipe ont adopté une approche humaine et ont fait preuve de doigté tout au long des démarches. Ils ont ainsi su maintenir un lien de confiance avec les citoyennes et citoyens impliqués.

## Un important rattrapage sur les déclarations de fin de contrat

Selon la loi, la Ville doit publier sur SEAO la valeur finale de tout contrat de 25 000 \$ ou plus. Pour y arriver, la procédure interne implique qu'une chargée ou un chargé de projet confirme la fin du projet. Cette procédure a été suspendue depuis l'implantation du progiciel U4, ce qui a occasionné du retard dans les publications. Au cours de l'année, de nouveaux mécanismes ont été implantés afin d'éviter de nouveaux retards, dont un système d'alerte afin de signaler l'approche de la fin d'un contrat aux chargées et chargés de projets. La Direction de l'approvisionnement a travaillé conjointement avec toutes les directions pour effectuer une mise à jour de tous les projets qui auraient dû faire l'objet d'une telle publication.

## Une contribution à divers projets d'envergure

Les membres de la Direction ont prêté main-forte aux équipes de projet dans le cadre de plusieurs dossiers d'envergure qui ont jalonné le dernier exercice, notamment :

- La construction du poste de police et de la maison de justice de proximité et ses projets connexes ;
- La collecte des ordures ménagères en régie ;
- La campagne « Guillaume » ;
- La réintégration des équipes dans les bâtiments administratifs ;
- Les registres sur la location à court terme en zone résidentielle.



# DIRECTION DE L'APPROVISIONNEMENT

# PROJETS 2024

## **Guider la clientèle dans le cheminement des demandes d'appel d'offres**

Dans un souci de mieux informer et d'accompagner les équipes en matière d'approvisionnement et dans la foulée de l'adoption du nouveau calendrier des instances, la Direction a élaboré et publié le chemin critique d'une demande d'appel d'offres public. Intégrant le processus décisionnel et les différentes étapes opérationnelles et légales, cet outil vise à guider les intervenantes et intervenants dans la planification de leurs projets, notamment en réunissant les renseignements nécessaires au cheminement efficace de leurs dossiers. La Direction épaulera la clientèle interne dans l'utilisation de cet outil et dans l'ajustement des façons de faire au fil des prochains mois.

## **Accueillir les changements en gestion contractuelle**

L'année 2024 sera chargée de nouveautés en gestion contractuelle : développement de capsules et d'outils simplifiés de formation, actualisation des seuils de délégation de pouvoirs, mise en place d'allègements, introduction de la rédaction de devis technique en mode performance, etc. Il va sans dire que la Direction sera présente auprès de la clientèle pour l'assister et l'accompagner dans ces changements.

## **Privilégier l'achat local**

Plusieurs initiatives seront menées afin de contribuer pleinement à un objectif que poursuit la Ville : acheter local et responsable chaque fois que c'est possible. En renforçant les réflexes d'achat local dans l'ensemble de l'organisation, c'est toute la communauté de Lévis qui en bénéficie.



DIRECTION

# DES COMMUNICATIONS ET DE L'INTERACTION CITOYENNE



## MANDAT

- Informer les citoyennes et citoyens en appui aux orientations municipales à travers son service des communications et sa division de l'interaction citoyenne.

### Service des communications

- Coordonner l'ensemble des ressources et des actions en matière d'information, de promotion des services et activités de la Ville, de gestion des communications et de relations publiques.
- Élaborer et mettre en œuvre les politiques et programmes de communication interne et externe de la Ville.
- Agir comme éditeur officiel de la Ville.
- Gérer les relations avec les médias.
- Agir comme expert-conseil en communication auprès des directions et instances municipales.
- Assurer le respect d'une diffusion de qualité de l'image de la Ville.

### Division de l'interaction citoyenne

- Être le premier contact pour toute personne désirant interagir avec la Ville.
- Gérer les plaintes.
- Organiser les sondages de satisfaction pour la Ville.
- Assurer les opérations, l'entretien et le développement du système organisationnel de gestion des requêtes citoyennes.
- Mettre en place des processus visant l'amélioration continue de la culture axée sur la clientèle et de la prestation de services à la population en lien avec la vision d'expérience client de la Ville.
- Développer une expérience citoyenne collaborative et évolutive en se connectant aux besoins de la population et en favorisant l'engagement citoyen.

Au début de 2024, la Direction des communications est devenue la Direction des communications et de l'interaction citoyenne.

# DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET DE L'INTERACTION CITOYENNE

## 2023 EN CHIFFRES

### SERVICE DES COMMUNICATIONS

**4 382 163 pages** vues au ville.levis.qc.ca

**23 717 abonnements** Facebook

**8 661 abonnements** LinkedIn

**2 776 abonnements** Instagram

**7 382 abonnements** sur X (Twitter)

**788 abonnements** YouTube

**137 abonnements** TikTok

**300 dossiers** récurrents nécessitant des actions de communication

**261 communiqués** de presse et actualités publiés

**272 publications** sur la page Facebook

**240 demandes** médias traitées

**12 conférences** de presse

**21 événements** protocolaires

**16 séances** d'information ou de consultation citoyenne

### CENTRE 311

**100 224 appels** appels reçus et **116 574 requêtes** ouvertes

**12 215 demandes** reçues par le formulaire en ligne

**3 745 interactions** sur les médias sociaux

**1 163 personnes** sont venues au comptoir de l'hôtel de ville

**80,4 % des appels** traités par l'équipe du 311, sans transfert d'appel



**TAUX DE SATISFACTION DE 9 SUR 10**



# DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET DE L'INTERACTION CITOYENNE

## RÉALISATIONS 2023

### La Ville de Lévis sur TikTok

Devant la popularité grandissante de la plateforme TikTok auprès de nombreux citoyens et citoyennes, la Ville a lancé son compte officiel en 2023. Proposant de brèves capsules informatives et parfois humoristiques, elle invite sa communauté à découvrir des lieux inusités sur son territoire, à s'informer sur des services municipaux méconnus ou, simplement, à en apprendre plus sur les coulisses de l'organisation.

### La campagne « Guillaume »

La campagne « Découvrez le nouveau Guillaume » a été lancée en juin, au démarrage des travaux sur le boulevard Guillaume-Couture. La Ville a réalisé à l'interne le plan de communication et a développé elle-même l'idéation de la campagne ainsi que sa mise en œuvre. Cette campagne d'envergure visait à susciter l'adhésion et la fierté de la population et à démontrer l'engagement social et communicationnel de la Ville à l'égard de ces travaux et de leurs impacts sur la communauté.

### Déploiement de Tandem

Lancé en décembre 2022 après plusieurs années de travail, Tandem, le système organisationnel de gestion des requêtes citoyennes, a été implanté auprès de 97 % des équipes en 2023. Dans le cadre du déploiement de l'outil, des activités d'optimisation de la solution pour chacune des équipes utilisatrices ont été menées. Les membres du personnel ont également reçu de la formation afin de pouvoir rapidement maîtriser ce nouvel outil. Un chantier d'envergure qui permet plus d'efficacité dans la gestion des requêtes des citoyennes et citoyens.





Sur la photo : Michel Thisdel, Geneviève Bergeron, Raphaël Boily, Marie-Pier Boutin, Suzanne Breton et Guy Rodrigue, du Service des communications de la Ville de Lévis



# DISTINCTION 2023

## SOLANGE ET MARCEL SE DISTINGUENT AUX PLUMES D'EXCELLENCE

La campagne qui met en vedette Solange, première de classe dans le tri des vidanges, et Marcel, maître en gestion des poubelles, a été saluée par le milieu municipal. L'Association des communicateurs municipaux du Québec lui a en effet décerné la Plume d'excellence 2023 dans la catégorie Campagne comportementale pour son ton humoristique. Les sympathiques personnages ont été choisis pour favoriser un changement de comportement dans la population. Axée sur un message positif, cette campagne visait à motiver les citoyennes et citoyens à mieux trier les déchets dans le contexte de la réduction de la fréquence des collectes.

# DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET DE L'INTERACTION CITOYENNE

## PROJETS 2024

### Une nouvelle mouture pour l'infolettre

L'Info-Lévis fera peau neuve en 2024. Elle arborera un look plus moderne et proposera une information plus structurée, alors que les sujets d'information citoyenne seront regroupés et présentés en un seul outil, plutôt qu'à travers plusieurs canaux. Transmise toutes les deux semaines, l'infolettre est la référence pour celles et ceux qui veulent rester à l'affût de tout ce qui se passe à Lévis.

### Lancement du balado de la Ville de Lévis

Dès l'automne 2024, la Ville de Lévis aura son balado. Accessible sur le site Web de la Ville ainsi que sur toutes les plateformes de diffusion, il proposera des contenus dynamiques pour démystifier les multiples facettes de l'univers municipal, faire comprendre les programmes et les services offerts et mettre en lumière les gens qui travaillent au quotidien à la qualité de vie de leurs concitoyennes et concitoyens.

### Se donner une vision en interaction citoyenne

La Ville renforcera son offre en matière d'interaction citoyenne par la mise en place de nouveaux canaux de communications numériques, dont le clavardage sur le site Web de la Ville et la création d'un Espace citoyen. En poursuivant son virage technologique, la Ville prend les moyens pour demeurer à l'écoute de la population, qui pourra formuler des requêtes plus facilement en tout temps. Elle veille aussi à ce que l'information transmise soit personnalisée et fluide, le tout dans une volonté d'améliorer constamment l'expérience citoyenne.



# DIRECTION DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

## MANDAT

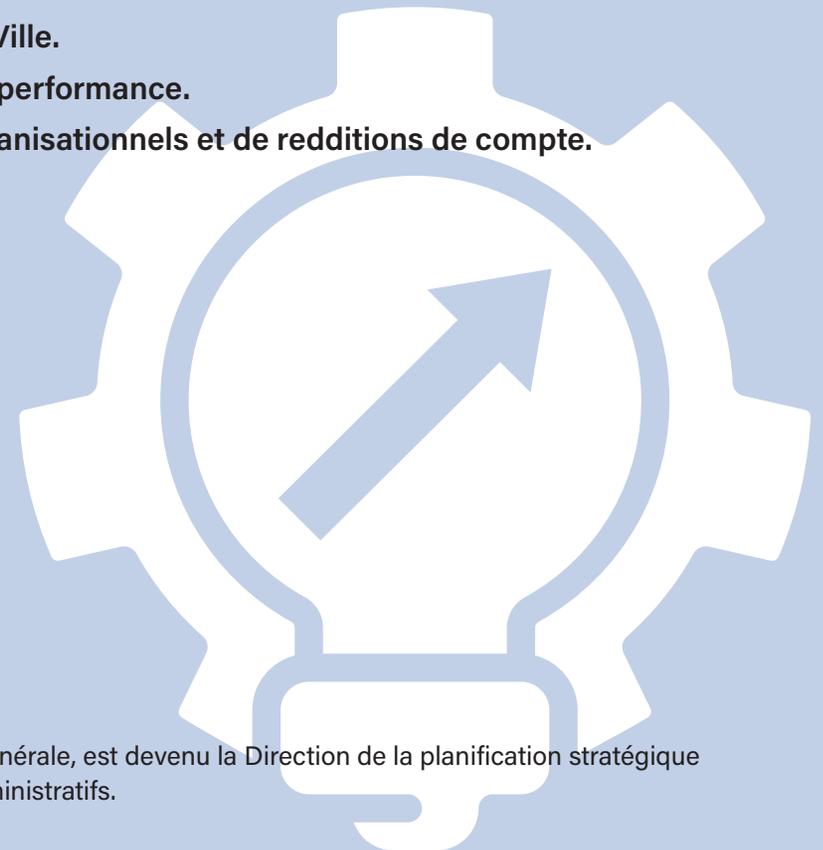
- Organiser l'ensemble des activités de planification stratégique de la Ville.
- Réaliser les chantiers d'amélioration continue et d'optimisation de la performance.
- Déployer les meilleurs pratiques en terme de gestion des risques organisationnels et de redditions de compte.

## 2023 EN CHIFFRES

**382 personnes** impliquées dans des projets innovation et performance

**13 projets** d'amélioration

Au début de 2024, le Service innovation et performance, qui relevait de la Direction générale, est devenu la Direction de la planification stratégique et de l'amélioration continue, relevant de la Direction générale adjointe – Services administratifs.



# DIRECTION DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

## RÉALISATIONS 2023

### Le panier de services municipaux sous la loupe

Dans le cadre d'une démarche structurée, et toujours dans l'objectif de livrer un service de qualité à la population lévisienne et aux partenaires de la Ville, la Direction de la planification stratégique et de l'amélioration continue accompagne les directions dans leurs efforts d'amélioration. C'est dans cette optique que l'ensemble des services et les processus en place pour les offrir ont fait l'objet d'une revue exhaustive. Cette première phase d'un projet d'amélioration plus vaste a permis de rassembler des données nécessaires à la bonne compréhension des attentes de la population, comme la quantité de demandes, les types de clientèles, les indicateurs de performance et de satisfaction, l'existence de cartographies, etc.

### Optimisation des processus de gestion du parc d'équipements motorisés

La Direction de la planification stratégique et de l'amélioration continue a été mandatée pour accompagner les équipes impliquées dans la gestion des équipements motorisés municipaux dans une démarche d'optimisation de l'ensemble des processus en place. Les solutions implantées s'appuient sur la priorisation et la planification des demandes d'intervention de même que sur la standardisation et l'uniformisation des méthodes de travail de mécaniciennes et mécaniciens.



### Une gestion optimale des requêtes au quartier-maître du service de la sécurité incendie

Toujours dans une perspective d'amélioration continue des façons de faire, le processus de gestion des requêtes au quartier-maître du service de la sécurité incendie a été révisé. Cet exercice a mené à l'implantation d'un système optimisé pour le suivi des requêtes.

# DIRECTION DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

## PROJETS 2024

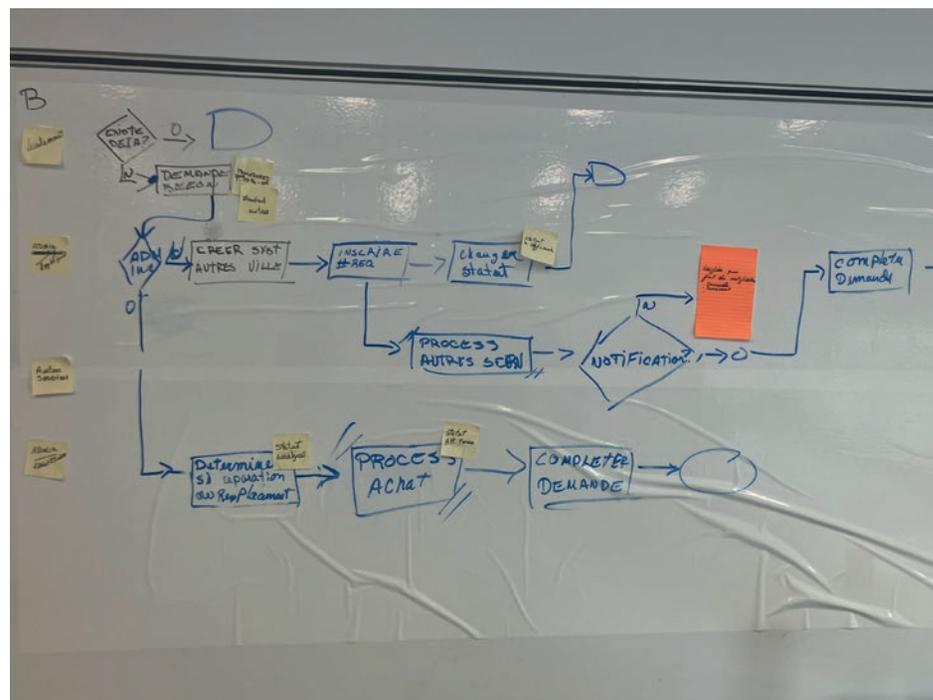
### Réaménager les centres de services

En collaboration avec la Direction de l'entretien des infrastructures, la Direction de la planification stratégique et de l'amélioration continue sera appelée à produire un plan d'aménagement du centre de services du chemin Filteau qui reflète les besoins des équipes utilisatrices des bâtiments et des aménagements.



### Améliorer la gestion des feuilles de temps à la Direction du service de la police

La Direction de la planification stratégique et de l'amélioration continue contribuera à une refonte des processus de gestion des feuilles de temps du personnel de la Direction du service de la police. L'implantation de nouvelles façons de faire vise à réduire de 90 % l'implication des secrétaires dans le traitement des feuilles de temps afin de les dégager pour qu'elles puissent se consacrer à des tâches à valeur ajoutée.



### Sécuriser le processus décisionnel des instances

L'expertise de la Direction de la planification stratégique et de l'amélioration continue sera mise à profit dans l'implantation d'un nouveau mode de communication sécurisé et sécuritaire pour la tenue des réunions des instances de la Ville.

# DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

## MANDAT

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



# DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

## 2023 EN CHIFFRES

**33 000 heures** en projets

**8 400 demandes** traitées

**1 800 ordinateurs**, cellulaires et tablettes

**1 300 utilisateurs**,  
dont plus de 600 en télétravail

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

**850 postes** téléphoniques

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

**675 km** de réseau fibré

**300 serveurs**

**270 équipements** de télécommunications

**175 bâtiments** et autres lieux desservis  
en télécommunication

**175 bornes** sans fil

**121 applications** organisationnelles

**85 salles** avec multimédia



# DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

## RÉALISATIONS 2023

### Déploiement du programme de cybersécurité

En matière de cybersécurité, beaucoup de chemin a été parcouru en 2023. Mentionnons d'emblée le recrutement de quatre personnes, venues constituer l'équipe de sécurité. Le personnel de la Direction des technologies de l'information a également mis en place des mesures de prévention, de détection et de remédiation des cybermenaces. L'évaluation de l'état de santé des applications organisationnelles et des risques technologiques a donné lieu à une prise de conscience plus grande de la situation et a permis de confirmer les orientations du programme de cybersécurité. Des actions sur les volets stratégique, tactique et opérationnel ont rehaussé la posture de sécurité de l'organisation.

### Informatisation des opérations policières

La Direction des technologies de l'information a épaulé le service de police dans la numérisation de l'ensemble du processus de gestion de ses dossiers opérationnels. En plus d'éliminer complètement le recours au papier, ce virage a contribué à réduire les délais de traitement en facilitant la collaboration entre les intervenantes et intervenants impliqués dans le cheminement d'un dossier. La Direction a participé à la gestion du projet, procédé à la mise à jour des systèmes d'exploitation du parc informatique véhiculaire, amélioré les communications cellulaires et réseaux, déployé des environnements serveur et de bases de données, automatisé la mise à jour de données géoréférencées et aménagé deux salles de formation. Grâce à la collaboration de toutes et tous, ce projet a été réalisé avec succès, à l'intérieur de l'échéancier et du budget établis.

### Un retour dans des espaces municipaux modernisés et fonctionnels

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que la Direction des technologies de l'information a participé à la modernisation des espaces de travail dans plusieurs bâtiments de la Ville en y déployant des technologies adaptées aux nouveaux besoins. Les membres du personnel ont ainsi pu réintégrer des installations fonctionnelles et propices à la productivité. Des stations de travail ergonomiques avec branchement rapide sont mises à leur disposition. Des équipements multimédias ont été intégrés à plusieurs salles. Pour en faciliter l'utilisation, des tutoriels sont proposés aux utilisateurs et utilisatrices, qui y accèdent en balayant un code QR. Ces aménagements plaisent au personnel et peuvent aisément servir de référence à d'autres organisations.



# DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

## PROJETS 2024

### **Déployer le volet technologique du poste de police et de la maison de la justice**

Avec l'inauguration du bâtiment qui réunira le poste de police et la maison de justice de proximité, la Direction des technologies de l'information sera sollicitée afin de doter les nouvelles installations de technologies qui soutiendront le mandat des équipes occupantes. Un défi plus qu'intéressant, puisqu'il établira une nouvelle norme par son envergure, sa complexité et l'étendue des technologies qui y seront en usage, notamment le multimédia, la radiocommunication, l'enrichissement cellulaire, les fibres optiques et les systèmes métiers. À la Ville, il s'agit d'une occasion de collaboration interéquipe stimulante, où les équipes des affaires juridiques, du service de police et de la Direction mettront leurs expertises à profit et qui se révélera à coup sûr riche en apprentissages.

### **Amélioration de l'expérience utilisateur basée sur la valeur des services**

Ayant à cœur d'augmenter la satisfaction des utilisateurs et utilisatrices, la Direction s'oriente définitivement vers l'apport de services de valeur par la définition d'une offre arrimée aux besoins de la clientèle. Cette démarche s'inscrit dans la compréhension des besoins, la collaboration, la communication, la transparence, la simplicité et l'optimisation. Plus concrètement, la Direction publiera un catalogue détaillant les différents services, la façon de les obtenir et les délais à prévoir. Des interactions plus fréquentes avec les directions contribueront à une vision commune et à assurer la cohérence entre les attentes et les services livrés.

### **Intégrer l'infonuagique pour mieux servir les clientèles**

Pour fournir une bonne prestation de services à la population et au personnel, la Direction mettra sur les environnements infonuagiques. Ces systèmes apporteront plusieurs avantages pour la Ville, notamment une capacité accrue à s'adapter rapidement aux fluctuations de la demande et davantage de flexibilité pour répondre à des besoins émergents. De plus, la sécurité des données sera renforcée grâce aux investissements massifs des fournisseurs de services infonuagiques pour contrer les cybermenaces. Cette transition favorisera l'innovation et permettra de bénéficier des dernières technologies. Dès 2024, plusieurs services infonuagiques viendront donc s'ajouter à ceux déjà utilisés à la Ville, tels que le Portail 311, Tandem et Atlas.



# GREFFE

## MANDAT



- Assurer le secrétariat du conseil municipal, du comité plénier et du comité exécutif ainsi que le suivi juridique des décisions.
- Gérer le processus d'adoption de la réglementation municipale.
- Veiller à la production et à la publication des avis publics, certificats et autres actes légaux.
- Assumer les obligations prévues à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.
- Garder les archives municipales.
- Exercer un rôle-conseil en matière d'éthique et de déontologie municipale.
- Signer les contrats approuvés par le conseil municipal et le comité exécutif ou des fonctionnaires (gestion immobilière).
- Veiller à l'organisation de la vie démocratique lévisienne par la planification, l'organisation et la tenue d'élections et de référendums.

# GREFFE

## 2023 EN CHIFFRES

**116 séances** des instances

**2 078 résolutions**

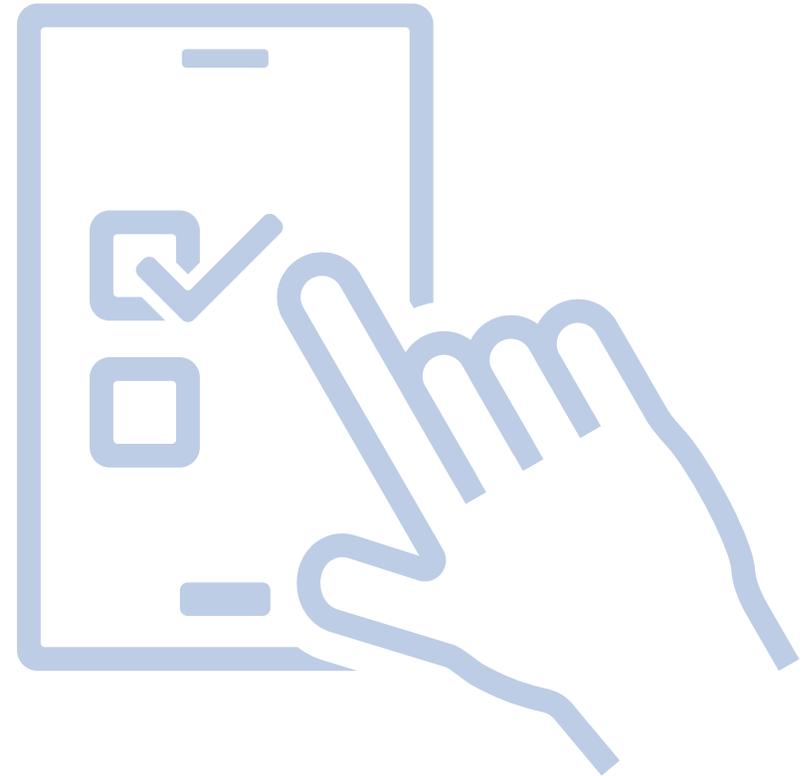
**1 395 fiches** de prise de décision

**1 114 règlements municipaux**

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

**219 avis publics** et certificats

**196 contrats**



# GREFFE RÉALISATIONS 2023

## **Modernisation du cadre de gestion des renseignements personnels et de la vie privée**

EPour s'adapter aux nouvelles réalités technologiques et pour se conformer aux dispositions introduites par l'entrée en vigueur de la Loi 25, le Greffe a amorcé ses travaux visant à moderniser le cadre de gestion des renseignements personnels. Pour ce faire, il a sollicité la collaboration de plusieurs équipes, dont celle de la Direction des technologies de l'information. En avril 2023, des représentantes et représentants des directions se sont également réunis lors d'un important atelier de travail, qui a permis par la suite de mobiliser les équipes et d'approfondir nos connaissances en matière de protection des renseignements personnels et de la vie privée.

## **Optimisation de la gouvernance des instances : actualisation des calendriers des séances**

Le Greffe et la Direction générale ont collaboré activement à l'optimisation de la gouvernance des instances du comité exécutif, du comité plénier et du conseil municipal. Avec l'appui du maire et des membres du conseil municipal, le fonctionnement des calendriers des séances a été actualisé. De 116 séances en 2023, la Ville en est arrivée à une planification de 58 séances pour le prochain exercice. Les changements apportés favorisent la conciliation travail et vie personnelle. Ils permettent également à toutes et tous de rationaliser et de concentrer leurs efforts sur la préparation, la tenue et les suivis des séances.

## **Hébergement touristique dans les résidences principales**

À l'hiver 2023, le Greffe a mis sur pied une équipe de travail dynamique et engagée pour planifier, organiser et tenir, en moins de 7 mois, 1 049 registres et 7 référendums, touchant plus de 105 000 personnes habiles à voter. L'équipe a fait preuve d'initiative et d'innovation pour réaliser ce mandat, qui constituait une première au Québec! La très grande mobilisation et la collaboration soutenue des différentes directions impliquées ont contribué au bon déroulement de ces activités.

## **Continuer à renforcer la protection des renseignements personnels et de la vie privée**

La modernisation des mécanismes de gouvernance et de gestion de la protection des renseignements personnels et de la vie privée se poursuivra en 2024. Plusieurs activités d'amélioration et de consolidation sont prévues, notamment :

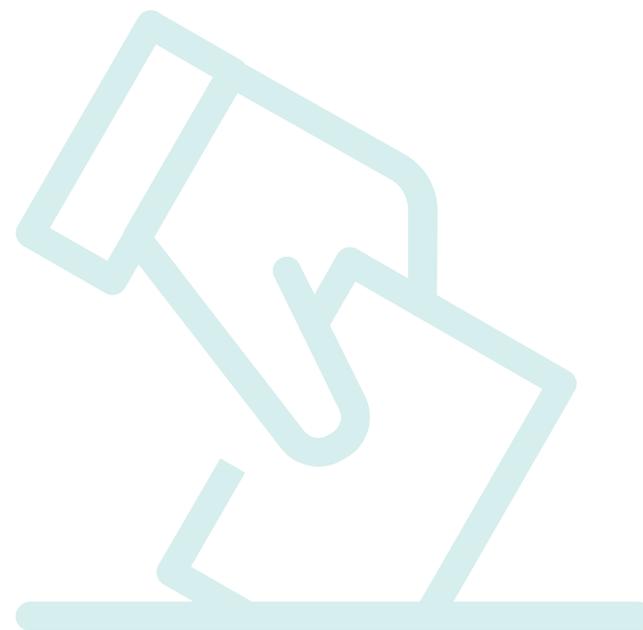
- La formation du personnel;
- L'actualisation du cadre de gestion;
- L'intégration de l'évaluation de facteurs relatifs à la vie privée dans la gestion des projets de technologies de l'information;
- L'intégration de l'évaluation de l'aspect de la nécessité et de l'éthique des sondages;
- La réalisation d'audits de conformité des systèmes d'information et des processus de gestion;
- L'implantation d'un outil de balayage électronique des systèmes d'information.

## **Optimiser le processus décisionnel des instances**

Le Greffe et les directions de la Ville collaboreront dans le cadre de travaux visant à doter l'administration municipale d'un processus robuste, simplifié et efficace pour la préparation, la tenue et le suivi des séances des instances, comme le comité exécutif, le conseil municipal, les conseils d'arrondissement et les comités et commissions. Dans ce contexte, chaque direction sera consultée et participera activement aux réflexions afin de définir les besoins et établir les outils à produire pour soutenir les équipes touchées dans l'évolution des façons de faire.

## **Vers l'élection générale municipale 2025**

L'équipe du bureau de la présidente d'élection entame les travaux préparatoires à la planification et à l'organisation de l'élection générale municipale 2025. Parmi les premières étapes à franchir, mentionnons la révision de la répartition du territoire en districts électoraux. L'introduction du vote par Internet, dans le cadre d'un projet pilote chapeauté par Élections Québec, sera également dans les cartons. Les équipes amorceront aussi les démarches touchant la logistique de l'élection : signature de contrats de service, aménagement du local d'élection, réservation de lieux de vote, etc.



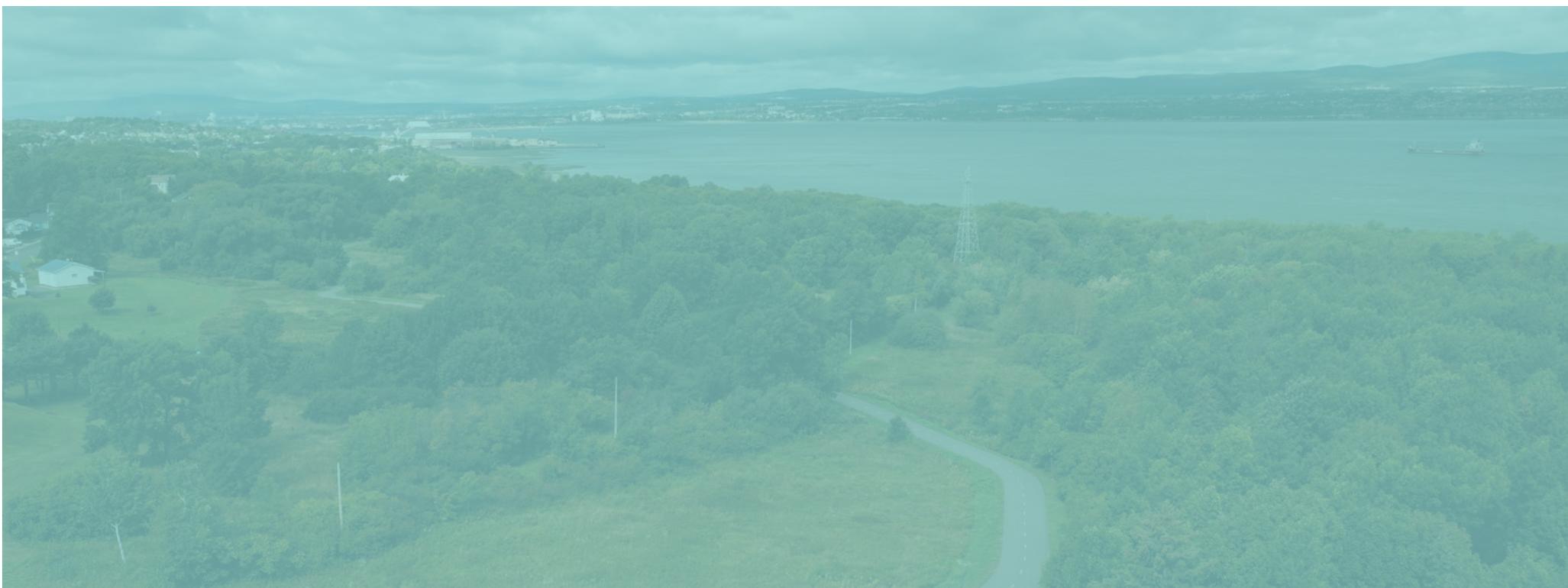
Mai 2024

Ville de Lévis

Graphisme : L'Avant-Match

**ville.levis.qc.ca**





# **BILAN DES ACTIVITÉS** DE LA VILLE DE LÉVIS **2023**