



TABLE DES MATIÈRES

MOT DU MAIRE.....	3
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE.....	4
ORGANIGRAMME.....	5
DIRECTION GÉNÉRALE.....	6
AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT URBAIN.....	8
APPROVISIONNEMENT.....	10
COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE.....	12
CULTURE, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE.....	14
ÉVALUATION.....	16
FINANCES.....	18
GÉNIE.....	20
GREFFE, GESTION DES DOCUMENTS ET ARCHIVES.....	22
POLICE.....	24
RESSOURCES HUMAINES.....	26
SÉCURITÉ INCENDIE ET SÉCURITÉ CIVILE.....	28
SERVICES JURIDIQUES.....	30
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION.....	32
TRAVAUX PUBLICS.....	34
PÔLES TRANSVERSAUX	
Services aux citoyens 311.....	36
Performance organisationnelle (amélioration continue).....	37
Gestion des projets et des actifs.....	38
Développement durable.....	39
GRANDS PROJETS DISTINCTIFS	
Ville intelligente.....	40
Employeur de choix.....	41
PRIX ET DISTINCTIONS	42

Note : Le rapport contient des liens cliquables vers des fichiers complémentaires. Les données budgétaires 2019 et 2020 incluent les effectifs en équivalent temps complet (ÉTC).



MOT DU MAIRE



Avec fierté et ouverture, ensemble, veillons à faire progresser notre ville!

Trifluviennes,
Trifluviens,

Après un peu plus de six mois en tant que premier magistrat de cette magnifique ville, c'est un immense privilège de m'adresser à vous dans ce rapport annuel. Ravi de me retrouver à la tête d'une organisation proactive et engagée envers sa population, déjà, il est indéniable que les défis ont été nombreux et particulièrement stimulants. Une approche d'ouverture aura pavé la voie à une nouvelle collaboration tant avec la classe politique qu'avec les différentes directions de notre ville.

Je suis fier des réalisations de nos équipes! Vous serez à même de constater à l'intérieur de ce rapport, les accomplissements réalisés au cours de l'année 2019. Ceux-ci témoignent du dynamisme de notre organisation qui évolue selon un processus d'amélioration continue en mettant de l'avant des approches innovantes.

Au sein du conseil municipal, chaque décision fut prise avec une vision axée sur les meilleures pratiques de développement durable, et ce, dans le respect de la capacité financière de la population. Une concertation soutenue se dégage et aura permis une position unanime quant au cadre financier pour la prochaine année.

La création d'une direction dédiée aux communications et à la participation citoyenne aura aussi marqué l'année 2019 et cette décision est bonifiée par la nomination de citoyens au sein de huit instances municipales. Une proximité avec le milieu non négligeable et prometteuse pour l'avenir de notre ville.

Que ce soit par l'adoption du plan directeur d'aménagement du parc de l'île Saint-Quentin ou celui de revitalisation du Bas-du-Cap, nos gestes démontrent que la qualité de vie de notre communauté demeure notre priorité. De plus, en ayant en tête l'innovation, Trois Rivières a

multiplié les opportunités d'affaires pour se positionner sur le podium du palmarès des grandes villes entrepreneuriales canadiennes.

Je salue les conseillères et les conseillers ainsi que tous les employés municipaux qui ont contribué à inscrire la Ville de Trois-Rivières parmi les cinq villes québécoises où il fait bon vivre. Je décerne aussi une mention spéciale à tous nos services pour leur grande adaptation et leur capacité à mettre en œuvre des initiatives innovantes, accessibles et durables. D'ailleurs, il est d'ores et déjà acquis que l'année 2020 sera chargée de nouveaux défis. C'est uni, avec la force de tous, que nous y parviendrons.

Jean Lamarche, maire de Trois-Rivières

Pierre Montreuil



Du Carmel

Valérie Renaud-Martin



Des Carrefours

Luc Tremblay



De Châteaudun

Maryse Bellemare



De Chavigny

Pierre-Luc Fortin



Des Estacades

Mariannick Mercure



Des Forges

Sabrina Roy



De la Madeleine

Dany Carpentier



De La-Vérendrye

Denis Roy



De Marie-de-l'Incarnation

François Bélisle



De Pointe-du-Lac

Ginette Bellemare



De Richelieu

Claude Ferron



Des Rivières

Michel Cormier



De Saint-Louis-de-France

Daniel Cournoyer



De Sainte-Marthe

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Madame,
Monsieur,

Quel savoureux moment, pour la directrice générale d'une organisation aussi dynamique et performante que la Ville de Trois-Rivières, que celui de la rédaction du rapport annuel.

L'année 2019 aura permis de doter la Direction générale d'une nouvelle structure organisationnelle. Je tiens donc à féliciter nos trois directeurs généraux adjoints (DGA), soit M^{me} Annie Pagé, DGA services organisationnels partagés, M. Robert Dussault, DGA développement et M. Ghislain Lachance, DGA proximité et à souligner leur apport et leur dévouement exceptionnels.

C'est donc honorablement accompagnée et supportée par cette nouvelle équipe que je vous présente notre rapport annuel 2019, dans sa version réinventée. La consultation d'un seul rapport vous permettra d'obtenir l'essentiel des réalisations des 14 directions de notre organisation.

Les objectifs poursuivis par la mise en place de notre nouveau modèle organisationnel étaient, et demeurent, l'actualisation de la vision 2030, la mise en place des assises du développement durable, l'accélération de l'amélioration continue, la participation citoyenne, le développement des responsabilités transversales et la pérennité de notre organisation.

Ghislain Lachance



Directeur général adjoint
proximité

Annie Pagé



Directrice générale adjointe
services organisationnels
partagés

Robert Dussault



Directeur général adjoint
développement

Trois-Rivières est une ville créative, épanouie et TRÈS attrayante reconnue pour sa qualité de vie exceptionnelle et son milieu de vie accueillant et harmonieux où tous les citoyens et les acteurs locaux et régionaux évoluent en synergie.

Nos réalisations 2019 vont en ce sens et c'est pourquoi des sections ont été réservées au rapport pour vous présenter :

Les pôles transversaux

- Services aux citoyens 311
- Performance organisationnelle (amélioration continue)
- Gestion des projets et des actifs
- Développement durable

Les grands projets distinctifs

- Trois-Rivières, ville intelligente
- Employeur de choix

Nos employés créatifs, innovants, dévoués ont une fois de plus fait notre fierté. Nous avons donc consacré une section au rapport pour les nombreux **prix et distinctions** obtenus au cours de l'année.

2019 fut également une année de mouvement durant laquelle nous avons accueilli, en mai dernier, notre nouveau maire M. Jean Lamarche. Nos directions se sont également enrichies de nouvelles directrices et de nouveaux directeurs. À la tête de notre nouvelle Direction des communications et de la participation citoyenne, M^{me} Cynthia Simard, à la Direction du greffe, gestion des documents et archives, M^{me} Yolaine Tremblay, à la Direction des ressources humaines, M. Claude Bélisle, à la Direction des services juridiques, M^{me} Annie

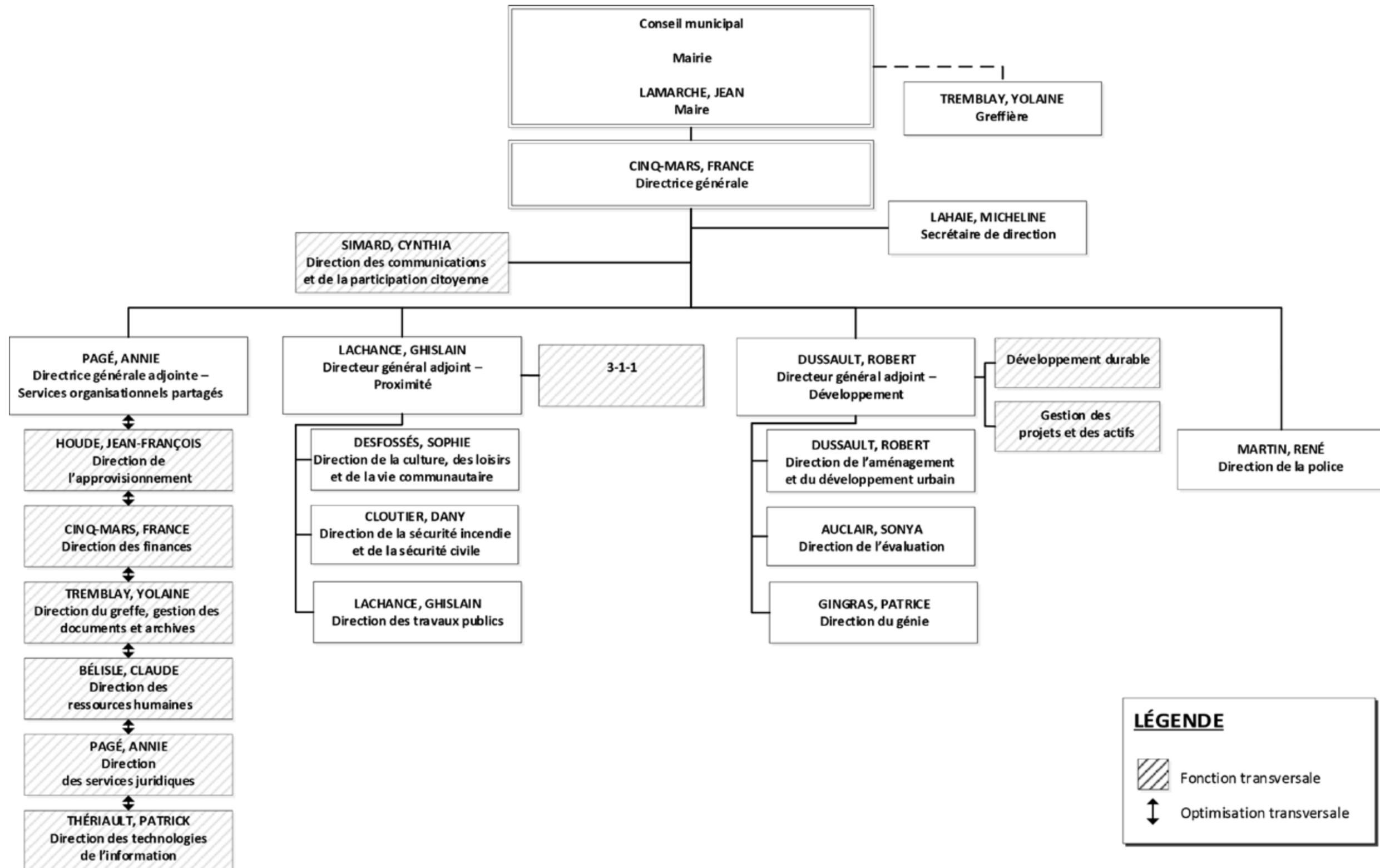
Pagé, à la Direction des technologies de l'information, M. Patrick Thériault, et finalement à la Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire, M^{me} Sophie Desfossés.

Je suis particulièrement fier de ces nominations et surtout heureuse de constater notre efficacité dans la gestion de la relève puisque la majorité de ces postes de direction a été pourvue à l'interne. Ces nominations ont non seulement apporté un air de jeunesse à notre comité de direction, mais également une plus grande place aux femmes.

En terminant, j'adresse un remerciement unique aux **1 077 employés** qui forment la grande équipe de la Ville de Trois-Rivières, qui collaborent et œuvrent quotidiennement afin d'offrir aux Trifluviens et Triflubiennes des services diversifiés de grande qualité à la hauteur des attentes de la population et un milieu de vie où il fait bon vivre en toute sécurité.

France Cinq-Mars, directrice générale

ORGANIGRAMME





MISSION

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

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

VISIONS

Favoriser la mise en place et la réalisation de la Vision 2030 (consulter à la page suivante les énoncés de cette vision) et de la Politique de développement durable constituant les pierres angulaires guidant le futur de la Ville de Trois-Rivières.

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

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

Favoriser un mode de travail planifié et de performance organisationnelle.

MANDATS

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

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

2019 GRANDES RÉALISATIONS

Accueil et intégration

- Coordination de l'accueil du nouveau maire.

Structure organisationnelle

- Mise en place de la nouvelle structure de la Direction générale avec trois nouvelles lignes de Direction générale adjointe.
- Création d'une Direction des communications et de la participation citoyenne et révision de sa structure organisationnelle.
- Relocalisation de la Direction des communications et de la participation citoyenne à l'hôtel de ville dans des locaux aménagés sous l'égide de la philosophie d'employeur de choix.
- Structuration des services et des divisions créés pour assurer les fonctions transversales de l'organisation.
- Pourvoir les postes de directeur des technologies de l'information, du chef de division infrastructures technologiques et du chef de division systèmes d'information de la Direction des technologies de

l'information et revoir la structure organisationnelle de cette direction.

- Pourvoir le poste de directeur des ressources humaines.

Amélioration continue

- 1^{re} phase du programme de formation « Lean gestionnaires – services municipaux » et « élus » pour le déploiement de l'amélioration continue et de la gestion de la performance.

Culture organisationnelle

- Poursuite de la démarche « Employeur de choix ».
- Poursuite de la démarche pour la certification « Entreprise en santé ».
- Poursuite de la démarche « Ville intelligente ».

Projet nouveau colisée

- Vigie sur les activités de contribution et d'occupation du nouveau colisée.

ORIENTATIONS 2020

COVID-19

- Rebondir face à la COVID-19 est un objectif qui supplante les autres objectifs 2020 car, au moment de publier le rapport annuel 2019 de la Ville, l'organisation est frappée de plein fouet par la pandémie de la COVID-19. Cette situation déplorable entraînera des bouleversements majeurs, tant au niveau des finances municipales qu'au niveau des activités de l'organisation.

Plan de continuité des affaires (PCA)

Établir un plan de continuité des affaires pour les principaux risques auxquels la Ville pourrait être exposée.

Culture organisationnelle

- Implanter une véritable culture d'employeur de choix dans l'organisation en développant quelques axes :
 - option du télétravail-domicile;
 - optimiser les espaces bureaux (environnement de travail plus souple et collaboratif);
 - définir la marque employeur de la Ville de Trois-Rivières;
 - renforcer le sentiment de fierté et d'appartenance;
 - faciliter la conciliation travail-famille.
- Instaurer une culture de ville intelligente ouverte.

Amélioration continue

- Continuer l'optimisation des processus dans une philosophie d'amélioration continue.
- Poursuivre la phase II du programme de formation « Lean gestionnaires – services municipaux ».

Gestion des ressources humaines

- Poursuivre l'évaluation de rendement par la mise à jour des bilans de positionnement professionnel (BPP) afin de cibler les besoins de formation, de mentorat et d'assurer la relève du personnel d'encadrement.
- Contrôler le niveau des effectifs par un questionnement perpétuel et une gestion serrée des postes vacants.
- Favoriser un mode de travail en transversalité.

Développement durable

- Favoriser les actions découlant de la Politique de développement durable et la mise en place d'un outil de financement des projets en environnement.

VISION 2020-2030 DE LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES



BUDGET 2019-2020 ✨

BUDGET GLOBAL 2019-2020 ✨



Voilà bientôt quatre ans que je suis en poste à titre de directeur de l'aménagement et du développement urbain, et une fois de plus, l'année 2019 aura été une année comportant énormément de défis.

Nous n'avons qu'à penser à l'adoption de deux plans directeurs majeurs qui avaient été initiés depuis quelques années, soit le plan directeur de l'île Saint-Quentin (ISQ) ainsi que celui du Bas du Cap. À l'aube du 21^e siècle, il était impératif de revoir les enjeux de ces deux milieux, notamment sur le plan environnemental pour l'ISQ et pour la redynamisation d'un milieu de vie pour le secteur du Bas du Cap. Mentionnons également le développement du secteur de l'Adresse sur le Fleuve qui a pris son envol. La proximité de l'ISQ, située au centre de ces deux secteurs en effervescence, contribuera favorablement à l'accomplissement de la mise en œuvre des plans d'action de ces deux plans directeurs.

De plus, je ne peux passer sous silence l'extraordinaire travail effectué par l'équipe de Myriam Lavoie pour le dépôt de deux mémoires auprès du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation afin d'exclure plus de 1 000 propriétaires de la zone d'intervention spéciale décrétée en cours d'année 2019.

Enfin, un mot pour dire à quel point je me sens privilégié de travailler avec des gens exceptionnels au sein de ma direction ayant tous à cœur le service aux citoyens.

Robert Dussault, directeur



MISSION

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

VISION

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

MANDATS

La Direction de l'aménagement et du développement urbain offre un service de première ligne au citoyen. Le personnel de la direction a comme priorité d'accueillir et de soutenir les citoyens et la clientèle dans leurs projets de construction. Il répond quotidiennement aux demandes citoyennes d'information en vue de l'émission des permis et certificats conformément aux lois et règlements applicables sur son territoire en matière d'urbanisme. Le personnel d'inspection assure une présence sur le territoire afin d'optimiser le respect de la réglementation municipale de même que la conformité et la qualité des projets.

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

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

Par ailleurs, la direction doit également élaborer et mettre en œuvre l'ensemble des outils de planification de l'aménagement et du développement de la Ville en accord avec la Vision 2030 ainsi que la Politique de développement durable. Elle prend en charge le comité d'aménagement du territoire qui définit et oriente les grandes décisions de planification de la Ville. L'équipe développe des programmes et des projets contribuant à l'atteinte des objectifs poursuivis tels que la revitalisation du centre-ville et des premiers quartiers, la protection et la mise en valeur du patrimoine et l'augmentation de la qualité des milieux de vie.

2019 GRANDES RÉALISATIONS

- La Ville déploie des programmes d'amélioration de l'habitat et de rénovation et de restauration architecturale par son accompagnement auprès de 320 propriétaires et par une contribution de **5,3 M\$ en subvention**.
- En 2019, six propriétaires immobiliers ayant obtenu nos services-conseils en patrimoine se sont vu remettre une plaque honorifique soulignant la qualité de la **restauration architecturale** de leur bâtiment.
- En 2019, **5 980 permis et certificats** ont été émis, soit une augmentation de 8,3 % par rapport à 2018, pour une valeur déclarée de **253 millions de dollars**, créant ainsi 537 nouveaux logements.
[Exemples de constructions 2019](#)
- La Ville de Trois-Rivières suit la tendance internationale et adopte le premier **plan d'agriculture urbaine** au Québec au printemps 2019.
- Issus d'une grande mobilisation et participation citoyenne initiée par la direction, la Ville de Trois-Rivières et ses partenaires ont adopté le premier **plan directeur de revitalisation du Bas du Cap**.
- La Corportion pour le développement de l'île Saint-

Quentin, la Ville et les partenaires ont élaboré et procédé au lancement du **plan directeur d'aménagement du parc de l'île Saint-Quentin** qui dote le lieu d'une vision et d'un plan d'action cohérent pour les **15 prochaines années**.

- Grâce à la performance du comité « Action centre-ville » mobilisé de façon importante par la direction, la Ville, les citoyens et les partenaires du milieu ont inauguré le premier espace public collaboratif à Trois-Rivières : le **Carré de la Fosse**.
- Depuis plus d'une dizaine d'années, le **site de Trois-Rivières-sur-Saint-Laurent** prend forme et se développe à grande vitesse. Ce nouveau milieu de vie s'est vu bonifié en 2019 de trois grands projets : la construction de la tour Lokia ajoutant 289 unités résidentielles, le yacht-club de Trois-Rivières représentant un investissement de 1,4 M\$ et un immeuble de 32 unités résidentielles qui sera bientôt suivi d'une deuxième phase.
- En matière de transport actif, l'année 2019 se caractérise par la réalisation de 15 projets prolongeant le réseau cyclable de sept kilomètres. Dans le domaine du plein air, on constate la réalisation de 14 projets pour un investissement de plus de 900 000 \$.

ORIENTATIONS 2020

Émission des permis administratifs en ligne

La Direction de l'aménagement et du développement urbain prendra un tournant numérique en 2020. L'émission des permis administratifs (ex. : vente de garage, arrosage) en ligne est au menu, ce qui contribuera à l'amélioration notoire du service aux citoyens et à l'efficacité organisationnelle.

Refonte des règlements d'urbanisme

Le chantier de la refonte des règlements d'urbanisme suit son cours de façon interactive en 2020 puisque plusieurs instances seront sollicitées pour contribuer à ces grands outils de planification collectifs.

Élaboration d'une stratégie globale de gestion des réseaux techniques urbains (RTU)

La direction terminera l'élaboration d'une stratégie globale de gestion des réseaux techniques urbains (RTU) en collaboration avec plusieurs autres directions.

Déploiement d'un processus amélioré d'analyse de la valeur ajoutée à la qualité des milieux de vie

Par ailleurs, la qualité de vie des citoyens demeura l'un des créneaux prioritaires de la direction puisqu'un processus

amélioré d'analyse de la valeur ajoutée à la qualité des milieux de vie sera déployé pour l'ensemble des projets municipaux. L'aménagement transitoire poursuit son déploiement dans les quartiers urbains à la faveur de la qualité des milieux de vie.

Amorce d'un processus de gestion et design conceptuel des espaces verts et publics

La quantité et la qualité de l'offre de parcs, espaces verts et espaces publics interpellent la direction qui amorcera un processus de gestion et design conceptuel de ces espaces.

Rénovation et restauration du patrimoine bâti

Pour le volet architecture et patrimoine, la direction souhaite conclure une entente financière de 6 M\$ avec le ministère de la Culture et des Communications pour la rénovation et restauration du patrimoine bâti.

Élaboration d'une Politique du patrimoine

La direction a également obtenu le feu vert pour l'élaboration d'une Politique du patrimoine en collaboration avec la Division culture. Ce document sera fort utile pour bien outiller la Ville en matière de protection, conservation et mise en valeur du patrimoine.



INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- Suite à la restructuration de l'équipe de techniciens-inspecteurs attitrée aux opérations, l'arrivée de **quatre nouvelles ressources** en 2018 a permis d'accroître significativement la présence sur le territoire. Grâce à ce personnel supplémentaire, nous avons constaté, en 2019, 150 sites de travaux sans permis pour une valeur déclarée de plus de 5,5 millions de dollars créant ainsi un **revenu supplémentaire de 18 000 \$** pour l'émission des permis et certificats.
- Augmentation significative de **120 %** du nombre de demandes d'accès à l'information reçues depuis les quatre dernières années. En 2019, 399 demandes ont été traitées en collaboration avec la Direction du greffe, de la gestion documentaire et des archives.
- Plus de **360 dossiers** de modifications réglementaires, de dérogations mineures et de projets d'implantation

et d'intégration architecturaux ont été traités au comité consultatif d'urbanisme en 2019. De nombreux accompagnements et suivis auprès de la clientèle ont permis l'ajout d'une plus-value significative à la réalisation de ces projets.

- En 2019, la direction a complété l'inventaire des terrains municipaux, caractérisant dans le même exercice plus de **1 000 terrains municipaux**. La direction a également mis en place un processus optimal de gestion des empiètements sur les terrains municipaux. De plus, **50 transactions immobilières** furent déposées au Comité exécutif (acquisitions et dispositions d'immeubles et servitudes).
- Plus de **700 citoyens** ont bénéficié d'un accompagnement et d'un soutien en matière de gestion du patrimoine forestier.

STATISTIQUES

BUDGET 2019-2020

253 M\$
valeur déclarée permis et certificats

120 %
augmentation des demandes d'accès à l'information

15 projets/7 km
transport actif



Il me fait plaisir de vous partager les réalisations et faits saillants de la Direction de l'approvisionnement pour l'année 2019. Je sais d'emblée que vous partagerez toute la fierté que j'éprouve devant les efforts déployés par notre équipe et les succès qui en découlent.

Répondre aux besoins stratégiques et opérationnels de la Ville afin qu'elle offre des services d'une qualité exceptionnelle à sa population est source de motivation et d'engagement pour toute notre grande équipe.

Que ce soit par notre participation active à soutenir nos concitoyens aux prises avec les inondations printanières ou autre situation d'urgence, par notre apport continu aux grands projets de la Ville comme la construction du Colisée du District 55 ou encore dans la révision du cadre réglementaire encadrant nos activités, notre équipe met en œuvre les meilleures stratégies d'exploitation de la chaîne d'approvisionnement pour offrir à sa clientèle interne les moyens d'offrir à son tour les meilleurs services.

D'ailleurs, notre expertise et notre esprit d'innovation ont fait l'objet d'une reconnaissance par nos pairs, l'équipe de la Direction de l'approvisionnement s'étant vu décerner le Prix Coup de cœur lors de la journée des acquisitions municipales, événement annuel des approvisionneurs municipaux en marge des Assises annuelles de l'Union des Municipalités du Québec.

C'est maintenant à mon tour de souligner l'excellent travail, l'engagement et la créativité des partenaires avec qui j'ai la chance d'œuvrer au sein de la Direction de l'approvisionnement. Je salue votre esprit d'équipe, votre rigueur et votre ténacité, qualités dont je suis le témoin quotidien. Votre participation est essentielle aux multiples succès de notre belle et grande Ville et à juste titre, une part de ces succès vous appartient.

Je vous offre à toutes et à tous mes plus sincères remerciements.

Jean-François Houde, directeur

MISSION

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

VISION

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



MANDATS

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

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

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

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

2019 GRANDES RÉALISATIONS

L'intelligence en approvisionnement au service des citoyennes et des citoyens!

L'équipe de la Direction de l'approvisionnement de la Ville de Trois Rivières reçoit le Prix « Coup de Cœur JAM » à l'occasion de la journée des approvisionneurs municipaux 2019 (JAM), en marge des Assises annuelles de l'Union des Municipalités du Québec.

« **Soucieux de reconnaître et de valoriser davantage le rôle des approvisionneurs municipaux, le comité organisateur [de la JAM] a par ailleurs décerné le Prix « Coup de Cœur JAM » à l'équipe de la Direction de l'approvisionnement de la Ville de Trois-Rivières. Celle-ci s'est en effet démarquée par la mise en œuvre de différentes innovations en approvisionnement et en gestion contractuelle au fil des années, ainsi que par sa capacité à partager son expertise en la matière avec d'autres services municipaux en approvisionnement.** »

Créé en 2017, le Prix « Coup de Cœur JAM » vise à souligner la contribution exceptionnelle et le leadership d'une personne ou d'une organisation dans le développement de la fonction d'approvisionneur municipal.

Modification du cadre réglementaire applicable aux activités d'approvisionnement

Le 1^{er} octobre 2019, la Ville a modifié deux importants règlements qui gouvernent ses relations contractuelles avec ses fournisseurs : le Règlement sur la gestion des contrats de la Ville et le Règlement déléguant à certains employés le pouvoir d'autoriser des dépenses et de passer des contrats en conséquence au nom de la Ville.

Ces amendements, guidés par l'évolution du cadre législatif applicable aux municipalités québécoises, permettront à la Ville d'augmenter son efficacité et sa réactivité tout en maintenant les plus hauts standards d'intégrité, d'éthique et de transparence.

Si la Ville de Trois-Rivières offre des services de haute qualité à sa population, c'est notamment grâce à la performance de fournisseurs fiables, compétents et engagés. À cet égard, ces modifications réglementaires témoignent de notre engagement à mettre en place les meilleures conditions d'affaires, où l'apport de nos fournisseurs est récompensé par le bénéfice collectif.

BUDGET 2019-2020 ✨



Objectifs de direction

- Avec l'ensemble des membres de l'approvisionnement, définir et mettre en œuvre une nouvelle planification stratégique qui tient compte de l'aspect humain, de la performance opérationnelle, de l'innovation et de la créativité, de l'approvisionnement ouvert et des relations avec la collectivité afin d'offrir des services qui répondent aux besoins de notre clientèle et participent aux grands objectifs de la Ville;
- Mise en œuvre d'un plan de formation et d'acquisition de connaissances techniques et opérationnelles pour tous les employés de l'Approvisionnement.

STATISTIQUES

Gestion contractuelle

227

contrats octroyés par appel d'offres pour une valeur de près de 96,8 M\$

104

contrats octroyés à des entreprises trifluviennes pour une valeur de 32,7 M\$

13 M\$

économies réalisées grâce à la mise en compétition

Stocks et acquisition

67 %

des achats ponctuels octroyés à des entreprises trifluviennes pour une valeur de 5,9 M\$

3,8 M\$

ventes des magasins municipaux et taux de planification en hausse de 7 %

ORIENTATIONS 2020

Les contextes sociaux économiques et environnementaux exercent une pression croissante sur les administrations municipales et les collectivités. À l'instar des autres services corporatifs qui ont pour mission de soutenir les services aux citoyens, l'Approvisionnement doit faire preuve d'écoute, de créativité et doit sans cesse se renouveler.

En 2019, la direction s'est intéressée à des méthodes d'approvisionnement avant-gardistes, plus ouvertes et tournées vers le citoyen. Nous abordons l'année 2020 dans un esprit collaboratif avec nos clients internes mais également avec plusieurs partenaires extérieurs à l'administration municipale afin qu'une culture de partage et d'ouverture s'installe dans notre communauté.

Les technologies et les solutions permettant la collaboration avec les acteurs du milieu permettent de récolter des données qui peuvent ensuite être exploitées pour offrir un meilleur service citoyen. Les données peuvent être utilisées par l'administration municipale, les partenaires, les institutions privées et plus largement par l'ensemble de la collectivité afin qu'un milieu de vie correspondant aux attentes de chacun puisse être créé.

En 2020, l'Approvisionnement travaillera activement avec les directions des services organisationnels pour que l'infrastructure permettant le déploiement de ces futurs services citoyens puisse poursuivre son développement.

En parallèle, deux ressources de l'Approvisionnement travaillent en collaboration avec d'autres partenaires internes et externes à l'élaboration d'un plan stratégique pour maximiser les actions permettant à la Ville d'augmenter son attractivité par la réduction de son empreinte écologique tout en offrant une meilleure qualité de vie grâce à la fluidité de ses services et une gouvernance partagée.

Gestion contractuelle et acquisitions

- Déploiement des nouvelles dispositions réglementaires en matière de gestion contractuelle, revue de l'organisation du travail et de nos offres de services;
- Analyse et intégration des contrats d'entretien et de support technique en matière de technologie de l'information;
- Intégration des achats de matériels informatiques dans les filières d'acquisition et de gestion contractuelle;
- Révision des clauses administratives générales pour les contrats de services professionnels.

Gestion des stocks et logistique

- Modélisation et optimisation des processus logistiques (achats externes, réapprovisionnement, réception, conditionnement, mise en disponibilité et transport);
- Développement et déploiement du module de demandes d'achat inventaire et d'achat externe lié à la planification des opérations dans le logiciel des requêtes;
- Intégration de la planification des opérations infrastructures TI aux processus de planification des stocks et logistique.

COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE



L'année 2019 a été déterminante pour l'équipe des Communications. Après s'être lancée dans l'aventure des médias sociaux et plongée dans l'univers des relations de presse, elle s'est imposée comme une source d'information efficace et crédible lors des inondations printanières. À ces réalisations de l'année s'ajoute l'exécution de 225 mandats de communication, une augmentation de 5 % depuis 2018.

En réponse à cette sollicitation de services en croissance constante, le retour d'une direction des communications s'impose. Cinq ans après la dissolution du département, le conseil revoit l'organigramme de la Ville et définit une nouvelle direction dédiée aux communications et à la participation citoyenne. L'équipe des Communications, alors intégrée aux Technologies de l'information, est réunie pour former une nouvelle direction qui, du même souffle, s'acquitte d'une nouvelle responsabilité : la participation citoyenne.

À l'issue d'un appel de candidatures pour agir à la tête de cette nouvelle direction, c'est à moi qu'est confiée cette jeune équipe de professionnels. Dix employés créatifs et dégourdis, auxquels se joindront bientôt trois nouveaux acolytes. Ensemble, nous nous sommes dotés d'une nouvelle structure et d'une mission qui guidera nos actions à faire de Trois-Rivières un milieu de vie exceptionnel et une organisation performante. Et c'est déjà commencé.

Le savoir-faire de notre équipe a d'ailleurs été reconnu par l'Association des communicateurs municipaux du Québec, qui lui a décerné deux prix à son dernier concours les Plumes d'excellence. Le jury a été séduit par le ton ludique sous lequel la Ville a fait son entrée sur les médias sociaux, ainsi que la mise en scène de plusieurs directeurs dans une campagne axée sur la sécurité informatique.

L'année 2020 s'annonce tout aussi prometteuse, sinon plus.

Cynthia Simard, directrice



MISSION

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

VISION

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

MANDATS

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

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

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

2019 GRANDES RÉALISATIONS

En tout, 225 requêtes ont été traitées par l'équipe des Communications en 2019, incluant l'exécution de 70 plans de communication dont découle la réalisation d'une variété d'activités d'information et de promotion. Parmi les grands dossiers réalisés en soutien aux différentes directions, on retrouve :

- Le projet Employeur de choix et la production d'une vidéo organisationnelle (135 heures);
- La campagne de promotion annuelle des Bibliothèques (90 heures);
- Le Carré de la fosse (85 heures);
- Le Plan d'agriculture urbaine (80 heures);
- L'élection partielle (66 heures);
- L'économie d'eau potable (62 heures);
- Les changements de collecte (50 heures);
- L'appel de candidatures citoyennes au sein des commissions (45 heures);
- La zone d'intervention spéciale (40 heures);
- Le nouveau colisée (26 heures).

2019 a aussi été l'occasion de vivre notre première consultation citoyenne sur les enjeux de sécurité routière, un sujet qui a attiré 528 personnes, parmi lesquelles 315 ont participé aux différentes tables de discussion. 598 heures ont été investies par nos employés dans ce dossier.

Ci-haut figurent des projets non récurrents dans lesquels s'est engagée notre équipe au cours de la dernière année. Cela dit, la Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire, incluant les Bibliothèques, est le client qui requiert le plus nos services : 36,45 % de notre temps est consacré à la promotion de ses activités et événements annuels. Les Travaux publics (12 %) et le Génie (8 %) figurent aux deuxième et troisième rangs.

À notre catalogue de services s'ajoute désormais la gestion des médias et des relations publiques. Ces responsabilités ont généré la rédaction de 127 communiqués de presse, l'envoi de 80 avis d'ébullition ou de mesures d'urgence, la réalisation de 312 entrevues, l'organisation de 16 conférences de presse et de 7 cérémonies civiques.

 **225**
mandats de communication

 **10 EMPLOYÉS**
4 cadres
6 cols blancs (dont 2 temporaires)

STATISTIQUES

Site Web

 **601 254**
utilisateurs uniques sur le site Web

 **1,3 M**
visites

 **21 400**
abonnés aux alertes citoyennes

Médias sociaux

 **10 548**
abonnés Facebook

 **1 760**
abonnés Twitter

BUDGET 2020 

ORIENTATIONS 2020

Communications

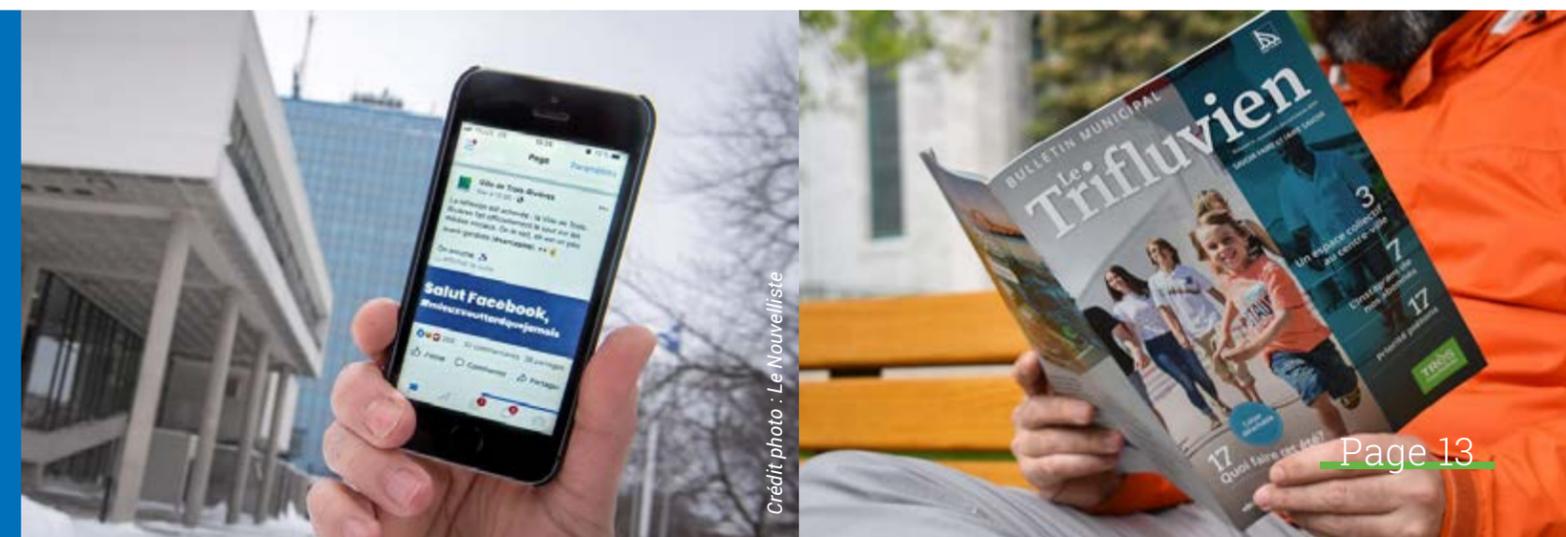
- Réalisation d'une planification stratégique;
- Réorganisation du catalogue de services et des délais d'intervention;
- Mise en application de la Politique de communication;
- Migration du site Web vers un nouveau CMS;
- Révision du plan d'intervention de l'équipe des Communications en situation d'urgence;
- Réédition du Guide du citoyen;
- Analyse des pratiques visant à améliorer les communications internes de l'organisation;
- Élaboration de plans de communication pour :
 - Réaménagement de l'intersection du boulevard des Récollets et de la rue Bellefeuille;
 - Travaux d'infrastructures et d'aménagement sur le boulevard Jean-XXIII;
 - Projet pilote de poules urbaines;
 - Revitalisation du Bas-du-Cap;
 - Initiatives de sécurité routière.

Participation citoyenne

- Lancement d'un budget participatif;
- Élaboration et mise en application d'une Politique de participation citoyenne;
- Définition du catalogue de services et des délais d'intervention;
- Création d'une plateforme de participation citoyenne.

NOUVEAUTÉS 2019

1. La création d'une nouvelle direction et l'adoption d'un nouvel organigramme, dont découle la nomination d'un nouveau cadre responsable des relations avec le milieu, incluant les relations de presse et toute initiative de participation publique.
2. Notre entrée sur les médias sociaux, qui du même coup marquait l'arrivée d'un animateur de communauté dédié à temps plein sur la tâche.
3. La mise en service de Al3Rte, un système d'alertes SMS ou courriel qui permet aux citoyens de recevoir des informations en lien avec la Ville et ses activités.



Crédit photo : Le Nouvelliste



L'année 2019 fut encore riche en mouvements de personnel avec beaucoup de changements au niveau de postes clés et 2020 sera de nouveau marquée par des modifications dans la structure organisationnelle du service des bibliothèques.

La prochaine année sera une année charnière qui nous permettra d'aborder avec confiance et avec un regard toujours positif l'avancement des dossiers et des projets dans nos divisions et services respectifs.

Sophie Desfossés, directrice



MISSIONS

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

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

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

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

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

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

VISION

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

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

MANDATS

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

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

Service des bibliothèques

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

GRANDES RÉALISATIONS

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

- Élaboration d'un plan d'action triennal suite à la planification stratégique
- Révision de l'entente scolaire/municipale
- Positionnement du développement social
- Politique jeunesse en 2020
- Projet de tarification des supralocaux
- Nouveau Colisée

Division de la culture

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

Service des bibliothèques

- Récipiendaire du prix Initiatives porteuses avec son projet Biblio-Jeux.
- Mise à jour du plan directeur des bibliothèques.
- Campagne de promotion majeure avec le poète et slameur David Goudreault et illustrations de l'artiste trifluvienne Fontaine Leriche.

BUDGET 2019-2020 ✨

STATISTIQUES

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

 **57 617**
baigneurs dans l'ensemble des piscines extérieures

 **1 985**
inscriptions aux camps de jour

 **± 165 km**
réseau cyclable

 **72 249 \$**
revenus des locations de salles communautaires

 **4 084**
locations de salles communautaires

 **4 900**
utilisations de terrains sportifs extérieurs

ORIENTATIONS 2020

- Mise à jour et élaboration de politiques.
- Analyse des subventions des événements et des organismes.
- Plan de déploiement du développement social.
- Adoption du plan directeur des bibliothèques et élaboration d'un plan d'action.

Service des bibliothèques

 **51 003**
abonnés bibliothèques

 **37 508**
participants aux activités d'animation des bibliothèques





Je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel 2019 de la Direction de l'évaluation. Vous y trouverez les résultats et les ambitions d'une équipe motivée à contribuer au bien-être des citoyens de Trois-Rivières

Les défis sont grands et nous sommes toujours fiers de les relever.

Au cours de l'année 2019, nous avons revu l'organigramme de la Direction de l'évaluation. Ces changements, bien que récents, nous indiquent que nous sommes sur la bonne voie.

Les membres de l'équipe de gestion de la Direction de l'évaluation sont connus comme des formateurs aguerris et nous sommes heureux de transmettre notre savoir aux membres de notre équipe. Grâce à un heureux mélange de personnes d'expérience et de nouveaux arrivants au sein de notre équipe, nous avons aussi ajouté à notre expertise interne l'évaluation d'immeubles majeurs. Au fil des années, nous avons perdu la capacité de réaliser ce type de travaux. Aussi, l'équipe est prête à accueillir la conception à l'interne des tâches qui étaient auparavant confiées à un consultant externe, soit la modélisation des valeurs résidentielles et la méthode de comparaison. Nous allons donc pouvoir apprécier nos gains comme organisation au cours des prochaines années.

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

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

Sonya Auclair, directrice

MISSIONS

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

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

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

Déterminer et mettre à jour les valeurs assurables.

VISION

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



MANDATS

À la Ville de Trois-Rivières, la responsabilité de confectionner les rôles d'évaluation et de les maintenir à jour à des fins de taxation est confiée à la Direction de l'évaluation. De plus, la direction effectue ou coordonne, à la demande de la Direction générale, des évaluations spécifiques à des fins d'acquisition, d'expropriation ou de disposition d'immeubles. Pour réaliser ces activités et respecter les échéanciers que lui impose la loi, la Direction de l'évaluation compte sur une équipe de 26 employés permanents et requiert, selon les besoins et la nature des travaux, l'assistance de firmes spécialisées.

Les services offerts

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

Rôle d'évaluation

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

Le rôle d'évaluation foncière est un inventaire des immeubles situés sur le territoire d'une municipalité, évalués sur une même base et à une même date. Il constitue un élément de base du régime fiscal municipal au Québec. En vigueur

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

Valeurs assurables

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

Transactions immobilières

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

2019 GRANDES RÉALISATIONS

Rôle d'évaluation 2019-2020-2021 : amélioration de 400 %

Nous avons atteint notre objectif et avons répondu à tous les appels des contribuables dans un délai ne dépassant pas une semaine, au lieu de quatre. Nous sommes fiers de cette réalisation.

Modifications du rôle d'évaluation 2019 : augmentation de 1,6 % = 205 412 098 \$

Les valeurs totales au rôle d'évaluation ont augmenté de 205 412 098 \$, pour un total au rôle d'évaluation de 13 061 147 947 \$.

Les valeurs imposables ont augmenté de 150 671 799 \$ pour atteindre 11,4 G\$. Les valeurs non imposables ont augmenté de 54 740 299 \$ pour atteindre 1,7 G\$. Le nombre total d'unités d'évaluation est de 50 505 comparativement à 50 354 l'année précédente, soit une augmentation de 151 unités. Le nombre de logements a, quant à lui, aussi augmenté passant de 71 417 à 71 934, soit 517 logements de plus.

L'augmentation résulte des rénovations effectuées aux immeubles suivants : Le Complexe de l'hôtel de ville (4 750 000 \$), le Centre Cloutier-du-Rivage (3 936 000 \$), le Centre Saint-Joseph (2 664 000 \$), le Centre d'hébergement Cooke (575 000 \$) et l'Académie les Estacades (2 014 000 \$).

Nous avons visité et évalué 26 constructions neuves de six logements et plus dont : Place Belvédère avec 113 logements et 11 chambres (25 620 000 \$), Lokia avec 119 logements, 168 chambres et deux locaux (44 500 000 \$), l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières avec 25 logements (1 996 000 \$), Les Résidences du Manoir Cap avec 24 logements (2 870 000 \$), Charles Le Gardeur inc. avec 24 logements (3 291 000 \$) et Le Groupe Accès aux Logis avec 10 logements (1 807 000 \$).

Nous avons visité et évalué 19 constructions non résidentielles dont : l'hôtel Holiday Inn (10 645 000 \$), l'hôtel Delta de Trois-Rivières (3 439 000 \$), BMR Pierre Naud – Quincaillerie (2 908 000 \$), la Société immobilière Duguay de la rue Marion avec sept locaux (2 532 000 \$), le Groupe Immobilier Bel-Rive avec trois locaux (1 012 000 \$) et la Société des alcools du Québec (1 091 000 \$).

Tenue à jour du rôle d'évaluation

Nous avons effectué, pour l'année 2019, 13 913 certificats, dont 5 099 modifications et 8 814 mises à jour du rôle pour divers motifs. Nous avons aussi effectué 12 282 modifications qui ne menaient pas à l'émission d'un certificat, pour un total de 26 195 gestes.

Révision administrative

Voici la situation au **31 décembre 2019**, résultant du dépôt du rôle d'évaluation 2016-2017-2018 et de la tenue à jour du rôle 2019. Nous avons reçu 176 demandes de révision. 25 ont fait l'objet d'une demande introductive au TAQ. Le total des valeurs représente moins de 3 % de la valeur totale des unités d'évaluation. 14 dossiers font l'objet d'une demande de révision pour les activités de tenue à jour. Nous avons eu gain de cause dans deux importants dossiers. Ces dossiers se poursuivent avec une permission d'en appeler de la décision du TAQ. Nous espérons recevoir le jugement de l'appel à l'automne 2020.

Consultation du [rapport annuel 2019 détaillé](#).

STATISTIQUES



1,6 %

augmentation du rôle d'évaluation



26 195

modifications au rôle



176

demandes de révision



400 %

amélioration des retours d'appels aux citoyens

BUDGET 2019-2020

ORIENTATIONS 2020

Rapport d'évaluation à des fins d'assurance

Nous produirons un nouveau rapport d'évaluation dans le premier trimestre de l'année.

Nouveau rôle d'évaluation 2022

Pour la préparation du nouveau rôle d'évaluation, la date de référence sera le 1^{er} juillet 2020. Nous pourrions débiter nos analyses dès l'automne.

Tenue à jour du rôle d'évaluation 2020

Au cours de l'année 2020, nous pourrions agir dans le rôle courant et un exercice précédent, donc nous aurons une rétroaction possible au 1^{er} janvier 2019.

Nous traitons annuellement en moyenne :

- 12 000 certificats de l'évaluateur et avis de modification;
- 13 000 modifications au rôle ne nécessitant aucun certificat de modification;
- 500 nouveaux dossiers suivant l'émission d'un avis de dépôt de cadastre;
- 3 500 actes notariés;
- 400 visites d'immeubles industriels, commerciaux et institutionnels;
- 8 000 visites d'autres immeubles.

Processus à optimiser (révision/amélioration) Réception et analyse des mutations

L'objectif est d'automatiser le traitement de nos mutations et de réduire les risques d'erreurs. Cela nous permettra donc d'optimiser le traitement des mutations immobilières. Nous avons participé au développement d'un module complémentaire à notre logiciel expert PgSolution. Celui-ci sera implanté dans le premier semestre de l'année 2020.

Inspections pour l'inventaire du milieu, les permis et les ventes

Ce projet n'ayant pas été réalisé 2019, il sera conservé pour 2020. Nous devons mettre en place une enquête postale nous permettant de prioriser les visites à valeur ajoutée. C'est ce qu'est le projet MAJI (Mise À Jour de l'Inventaire). L'enquête postale est un questionnaire qui nous renseigne sur l'état de la propriété depuis notre dernière visite. Dans les villes où celle-ci est implantée, on constate que lorsqu'un contribuable répond à ce type de questionnaire, leur réponse concorde à 95 % avec la réalité; sans compter que le taux de réponse est excellent. De plus, lorsqu'un contribuable ne répond pas à l'enquête postale, l'immeuble fait automatiquement partie de ceux qui seront visités. Ce procédé sera à étendre, en remplacement de la visite, suite à l'émission d'un permis ou d'une vente.



La vie municipale nous fait vivre des événements particuliers, et 2019 n'y fait pas exception.

Le fait marquant fut sans aucun doute l'élection partielle à la mairie.

Comme prévu, nous avons revu notre planification stratégique, ce qui fut une activité mobilisatrice et constructive.

Des départs à la retraite, des absences pour maladie et l'arrivée de trois nouvelles ressources ont demandé un effort collectif tout en apportant une belle synergie d'équipe renouvelée.

Je suis très fière de l'engagement de l'équipe des finances qui a à cœur notre belle Ville et qui est toujours prête à relever de nouveaux défis avec compétence et professionnalisme.

Nathalie Cournoyer, directrice adjointe

MISSION

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

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

VISION

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

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



MANDATS

Finances

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

Régimes de retraite

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

Gestion des revenus

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

Paie

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

Payables

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

Comptabilité

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

Support administratif

- Effectuer le suivi de programmes de subvention.
- Appuyer l'ensemble des employés municipaux de la Ville.
- Procéder à diverses analyses ponctuelles.

2019 GRANDES RÉALISATIONS

- Poursuite du projet de refonte des financiers, notamment en priorisant les améliorations possibles aux logiciels existants.
 - Élaboration du 1er devis bancaire de la Ville, depuis la fusion municipale, en collaboration avec la Direction de l'approvisionnement.
 - Organiser et gérer les activités qui incombent au trésorier d'élections pour l'élection partielle au poste de maire et la vérification des rapports (4).
 - Vérification des rapports financiers additionnels (50) des candidats de l'élection du 5 novembre 2017.
 - Révision de la « Mission, Vision, Valeur » et de la planification stratégique, d'où 16 projets qui en découlent seront mis en place d'ici la fin 2023.
- Règlement des dossiers standards d'ententes de transfert des régimes de retraite 2019 en suspens.
 - Mise en place d'horaires de travail modulés sans impact sur les niveaux de service d'ailleurs, très appréciés des employés.
 - Révision de certaines méthodes de travail dans un objectif de développement durable visant la réduction de la consommation de papier.

BUDGET 2019-2020

STATISTIQUES

 **48 900**
comptes de taxes annuels

 **3 500**
mutations immobilières

 **11 900**
dossiers de taxes d'améliorations locales (TAL)

 **1 200**
employés – paie hebdomadaire

 **640**
retraités – rentes mensuelles

 **30 000**
factures fournisseurs traitées

ORIENTATIONS 2020

- Plan d'action en lien avec la planification stratégique, notamment :
 - élaboration d'une stratégie de relève;
 - réorganisation du travail versus l'implication des employés de la direction;
 - promotion de nos services auprès des autres directions.
- Analyse de certains processus de la direction en lien avec le logiciel de Paie/RH « SOFE ».
- Analyse de la possibilité d'instaurer des modes de remboursement plus technologiques pour le paiement des fournisseurs de la Ville.
- Participation, avec le support d'un consultant, à la modélisation et à la révision des processus actuels en vue de l'élaboration d'un appel d'offres pour l'acquisition d'un logiciel financier.
- Mise en place, pour environ deux années, d'une équipe dédiée au projet des financiers impliquant la préparation d'une stratégie pour assurer le maintien des activités des finances.
- Report de certains éléments de la planification stratégique des finances relativement à la grande incidence du projet des financiers sur les opérations financières.
- Poursuite de la cartographie complète des processus relatifs à l'équipe des Régimes de retraite.





L'année 2019 a été une année de conceptions et d'études.

Les équipes de la Direction du génie se sont concentrées sur la réalisation de nombreux avant projets, relevés d'arpentage, études et conceptions pour être prêtes à rencontrer les nombreux travaux des trois prochaines années.

Je tiens à souligner le travail dévoué, l'intégrité, l'efficacité et la capacité d'adaptation des membres des équipes de la direction. Ils relèvent avec succès et enthousiasme les défis qui leur sont adressés. Plusieurs beaux défis se présenteront à eux dans l'année 2020 qu'ils relèveront, je suis persuadé, brillamment.

2020, la Direction du génie est prête!

Patrice Gingras, directeur



MISSION

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

VISION

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

MANDATS

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

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

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

2019 GRANDES RÉALISATIONS

En 2019, la Division planification a poursuivi ses efforts sur la gestion des eaux usées, en élaborant les plans directeurs des secteurs Hertel, Duguay et Du Moulin et en continuant l'inspection caméra des conduites d'égout (quadrilatère des Récollets/des Chenaux/Papineau). Elle a également œuvré à planifier des projets découlant du plan d'intervention pour les conduites d'eau, d'égout et les chaussées. De plus, le plan directeur en eau potable du secteur de Saint-Louis-de-France et du parc industriel 40/55 a été réalisé et trois secteurs de rinçage unidirectionnel des conduites d'eau potable de la ville ont été optimisés.

Du côté de la mobilité durable et de la circulation, le contrat pour réaliser le plan d'intervention de sécurité routière a été octroyé et des études de circulation ont été réalisées (côte de l'hôpital Cooke, boulevard du Saint-Maurice et rues Champflour et Bellefeuille) et d'autres débutées (rue Saint-Maurice coin Dessureault et rue Laviolette entre les rues De Foye et Lajoie). Également, des mesures transitoires pour améliorer la sécurité à l'intersection des rues Sainte-Marguerite/des Coopérants/Sainte-Jeanne-d'Arc ont été implantées, des critères d'implantation de mesures d'apaisement de la circulation ont été développés en comité multidisciplinaire et un plan de priorisation des projets en sécurité routière a été déposé.

Nouveauté de cette année, une première pour la Ville : la gestion d'un contrat d'installation de signalisation routière qui fut un succès; à répéter en 2020.

La Division conception et réalisation a principalement travaillé à la conception des projets de 2020, notamment les projets en lien avec le plan d'intervention, le boulevard Jean-XXIII, le poste de pompage principal du Cap, la réserve d'eau potable Saint-Jean. Toutefois, l'enveloppe budgétaire PTI allouée au Génie a été réalisée à près de 111 %, notamment le délestage du réseau combiné par l'enlèvement du pluvial du réseau sanitaire au poste de pompage Barkoff et le réaménagement de quatre chambres de vannes afin de réguler les paliers d'eau potable du secteur est de la ville, l'implantation et le déploiement d'un système de surveillance en temps réel pour 42 points de déversement d'eaux usées, le réaménagement des accès des dépôts à neige et la réalisation de plusieurs tronçons de pistes cyclables. L'équipe d'arpentage, une équipe majoritairement renouvelée, mais efficace, a effectué les relevés de tous les projets de l'année 2020, autant ceux du Génie que ceux des Travaux publics, et a débuté en partie ceux de l'année 2021. La collaboration entre les différentes disciplines du Génie et les différentes directions assure une meilleure coordination du projet, autant lors de la conception qu'en chantier.

Pour la ligne de service des projets spéciaux en 2019, le rapport d'état sur la condition du parc portuaire a été déposé en septembre. À la suite de certains constats, des réparations structurales prioritaires ont été effectuées au tunnel du parc portuaire. Le projet de réfection du poste pompage d'eaux usées CATRO (carrefour Trois-Rivières-Ouest) a évolué jusqu'au dépôt des plans et devis pour construction ainsi qu'avec le dépôt d'un devis de services professionnels pour exercer la surveillance des travaux de ce même projet. Le projet de réfection du stationnement Badeaux a exigé la préparation et l'exploration de plusieurs possibilités ainsi que la réalisation d'une analyse de la valeur. Le projet d'installation d'une passerelle piétonne et cyclable au pont de chemin de fer à la hauteur du pont Radisson a évolué avec le dépôt de l'avant-projet des rampes d'accès ouest et est et également avec la confirmation d'aide financière pour la préparation de l'avant-projet. Le dépôt de l'étude de préféabilité de Chemins de fer Québec-Gatineau (CFQG) est venu compléter l'avant-projet. Pour le projet du mur antibruit au long de l'axe nord-sud de l'autoroute 55 entre l'échangeur de l'autoroute 40 et le boulevard Jean-XXIII, le rapport final a été déposé auprès du ministère des Transports du Québec (MTQ) et de la Ville par le consultant Englobe.

STATISTIQUES

 **48**
contrats octroyés (pour une valeur totale de 18 831 574 \$)

 **44**
projets réalisés en conception

 **29**
projets réalisés en surveillance

 **80 %**
projets réalisés à l'interne (conception ou surveillance)

 **107 %**
projets adoptés et réalisés sous la responsabilité du Génie

 **924**
requêtes 2019

 **44**
demandes de vérification de calculs de rétention

 **18**
demandes de vérification de tests de débit/pression

 **67**
modélisations hydrauliques (54 en eau potable et 13 en égouts)

ORIENTATIONS 2020

Les orientations 2020 de la Direction du génie ont été prises en fonction des grands objectifs suivants :

- Réaliser 100 % des différents projets sous la responsabilité du Génie et des Travaux publics.
- Décaisser 100 % des montants alloués au plan triennal d'immobilisations (PTI) en maximisant les investissements.
- Rattacher 80 % des projets réalisés à la Direction du génie aux différents plans directeurs ou plans d'intervention.

Processus à optimiser en 2020

- Augmenter la production en arpentage en affectant des techniciens en génie civil de la Direction du génie.

Impacts et avantages

- Répartir la charge de travail des équipes d'arpentage;
- Diversification des tâches pour les techniciens en génie civil;
- Diminution du nombre de mandats d'arpentage confiés à l'externe.





Notre direction a été créée en mars 2019 à la suite de la division du Greffe et des Services juridiques.

Elle encourage l'innovation et assure l'amélioration continue des services rendus auprès de ses clientèles.

L'organigramme présente le portrait des trois unités administratives qu'il comporte, soit le Greffe, l'Accès à l'information et la Gestion des documents et archives.

Je tiens à remercier les gestionnaires et le personnel pour les efforts qu'ils déploient dans l'atteinte des objectifs pour rendre notre nouvelle direction encore plus performante. Ils sont les instigateurs des réalisations contenues à ce rapport que je vous présente avec fierté.

Yolaine Tremblay, directrice

MISSIONS

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

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

Vérifier les contrats avant leur approbation par les élus.

Rendre les services requis en tant qu'officier public.

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

Organiser les processus démocratiques et favoriser la participation citoyenne.

VISION

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



MANDATS

Greffe

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

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

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

Elle donne des conseils juridiques en matière contractuelle et, en l'absence de litiges, en toute autre matière dans les limites de ses attributions.

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

Gestion des documents et archives

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

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

Accès à l'information

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

GRANDES RÉALISATIONS

- Création de la nouvelle Direction du greffe, gestion des documents et archives et de la nouvelle coordination en accès à l'information.
- Organisation de l'élection partielle à la mairie du 5 mai 2019 impliquant 108 157 électeurs, quatre candidats en lice et l'embauche de 800 personnes au scrutin du 5 mai réparties dans 26 salles de votation et 250 au vote par anticipation du 28 avril dans six lieux. Le taux de participation enregistré de 37,68 % était satisfaisant pour une élection partielle et le [coût réel engendré](#) a été en deçà du budget prévu. Des initiatives ont été mises en place pour faciliter l'exercice du vote et améliorer les outils de communication.
- Révision des mandats des commissions et comités consultatifs pour mieux délimiter leur champ de compétence respectif et établir des règles permettant l'intégration des citoyens à titre de membres.
- Diagnostic global sur la gestion des documents de la Ville.
- Rédaction et adoption d'une Politique sur la gestion intégrée des documents (GID) présentée à tous les gestionnaires.
- Première phase de mise à jour du calendrier de conservation des documents.
- Implantation de la gestion des documents électroniques lors de la création de **six** sites de comité, **cinq** sites d'équipe et **un** site de projet sur la plateforme SharePoint.
- Numérisation de **180** registres de rôles d'évaluation de l'ancienne ville de Trois-Rivières (1915 à 1949), des procès-verbaux du Conseil et du Comité exécutif (2001 à 2005) et de séries de documents et diffusion sur le site web.
- Démarrage du projet de développement d'une passerelle permettant le transfert des documents numériques à conservation permanente dans SyGED.
- Réalisation de la 1^{re} étape pour l'acquisition d'une solution pour paramétrer une voûte de documents transitoire dans SharePoint.
- Mise en place de procédures sur l'impression des étiquettes dans SyGED, le prêt de documents archivés et les demandes de permis de construction et directives pour les utilisateurs qui consultent des documents d'archives afin d'uniformiser les pratiques, soutenir le personnel et partager leurs connaissances.
- Élaboration d'un plan d'action en gestion du traitement des demandes d'accès dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.
- Création d'un site de collaboration et transition vers un environnement presque entièrement numérique pour le traitement des demandes d'accès.

BUDGET 2019-2020 



STATISTIQUES

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



329

projets, seconds projets et règlements adoptés par le Conseil et indexés sur SyGED



435

avis publics (incluant les appels d'offres)



528

demandes de documents



1 718

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



2 502

avis de motion donnés et résolutions adoptées par le Conseil et le Comité exécutif et indexés sur SyGED



1 258

demandes d'accès à l'information traitées

ORIENTATIONS 2020

Greffe

- Acquérir une nouvelle plateforme d'instances sans papier, la paramétrer, revoir en conséquence le processus administratif décisionnel du Conseil et du Comité exécutif et ses formulaires, former le personnel et les élus.
- Mettre en place une solution pour permettre à l'ensemble du personnel et aux élus d'accéder aux règlements à jour et en vigueur en toute matière.
- Définir l'offre de services de notre direction, identifier les personnes-ressources et l'intégrer sur l'intranet.
- Revoir le volet du processus des transactions immobilières traité par notre direction.

Gestion des documents et archives

- Poursuivre la mise à jour du calendrier de conservation des documents de la Ville.
- Créer un comité pour le classement et l'archivage des documents liés à un projet impliquant les directions du génie, des travaux publics et de l'approvisionnement.
- Poursuivre la numérisation des anciens règlements d'urbanisme et de rôles d'évaluation des anciennes villes et les rendre disponibles sur l'intranet ou le site web.
- Paramétrer la voûte électronique pour assurer la conservation des documents électroniques à conservation permanente des sites de collaboration SharePoint vers SyGED.
- Déterminer la dynamique de gestion du service.

Accès à l'information

- Assurer la continuité du plan d'action en gestion du traitement des demandes d'accès à l'information élaboré en 2019 pour améliorer les délais.
- Élaborer un plan d'action en protection des renseignements personnels.

Planification annuelle 2020

Consulter la matrice de notre [planification pour 2020](#).



C'est avec plaisir que je vous présente ce rapport, lequel fait état notamment de la structure de la Direction de la police, des services que nous rendons, des grandes réalisations 2019 et des orientations 2020.

L'année 2019 fut marquée par trois principaux événements d'importance. En effet, pour tenir compte des changements législatifs reliés à la légalisation du cannabis, quatre ressources ont été ajoutées à notre personnel afin d'offrir un meilleur service à la population. Dans un second temps, une entente de partenariat a été signée avec le CIUSSS-MCQ permettant l'ajout d'une travailleuse sociale en prêt de service dans le but de favoriser une meilleure prise en charge des personnes vulnérables ou aux prises avec des problématiques de santé mentale. Finalement, tout au long de l'année, les travaux associés au remplacement de notre logiciel de carte d'appels et de gestion policière se sont poursuivis. La mise en place des divers modules associés à ce logiciel s'échelonna sur une période de quatre ans.

Les employés de la Direction de la police ont été fortement sollicités, non seulement par ces différents travaux, mais également par toutes les actions prévues dans le Plan directeur.

L'année 2020 sera marquée par de nombreux changements au sein du personnel de direction. Plus de 12 ans se sont écoulés depuis la mise en place du programme de gestion de la relève qui finalement aura permis de pourvoir l'ensemble des postes-cadres à l'interne.

Je tiens à remercier tous les employés, sans qui la réalisation de nos objectifs ne serait pas possible.

René Martin, directeur



MISSION

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

VISION

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

MANDAT

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

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

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

2019 GRANDES RÉALISATIONS

Légalisation du cannabis

Afin de tenir compte des changements législatifs en lien avec le cannabis, l'année a débuté avec l'ajout de quatre nouvelles ressources. Deux sergents-détectives et un lieutenant se sont joints à la Division des enquêtes afin d'assurer une meilleure application de la loi. Une agente s'est également jointe à l'équipe de la Section des relations communautaires. Ces ressources humaines additionnelles ont permis d'offrir un meilleur service à la population trifluvienne.

Mise en place du projet travailleur social

Une entente est intervenue avec le CIUSSS-MCQ afin d'introduire une travailleuse sociale en prêt de services au sein de notre direction. Arrivée en poste en septembre, cette nouvelle ressource est d'une grande utilité pour les policiers, compte tenu de l'augmentation des interventions auprès des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Cette entente de collaboration favorisera une meilleure prise en charge des personnes visées.

Amélioration du bilan routier

Bien que le bilan routier démontre d'excellents résultats depuis plusieurs années, nous sommes parvenus à l'améliorer de façon significative en diminuant de 8,2 % le nombre d'accidents impliquant des blessures corporelles et en réduisant par le fait même le nombre de personnes blessées de 6,1 %.

Développement technologique

Afin de poursuivre l'intégration d'un logiciel de gestion policière qui a débuté en 2018, plusieurs nouveautés ont été implantées. En début d'année, la répartition d'appels par ordinateur a été mise en place, suivie de l'implantation du contrôle des équipements, et finalement, l'implantation du rapport d'événement informatisé. Ces améliorations visent à assurer une gestion efficace des appels, des ressources et des équipements. À noter également que l'implantation de cette nouvelle technologie réduira de façon considérable l'utilisation du papier dans le futur.

Projet de recherche santé psychologique

Les sergents-détectives impliqués dans certaines enquêtes impliquant des enfants sont souvent confrontés à des situations pouvant les affecter psychologiquement. La Direction de la police s'est associée à des chercheurs universitaires dans le but de bien cerner les différentes problématiques pouvant être vécues par ces employés et ainsi développer des moyens leur permettant d'accomplir leur travail dans les meilleures conditions possible, tout en maintenant un degré de concentration élevé lorsqu'ils traitent ce genre de dossier.

STATISTIQUES

 **21 153**
constats d'infractions émis en lien avec la circulation ou la vitesse

 **+ 2 282**
jours de formation pour le personnel afin de maintenir leurs compétences

 **4 709**
infractions criminelles commises sur le territoire

 **56,6 %**
des crimes sont solutionnés

 **35 696**
cartes d'appels traitées pour l'année

BUDGET 2019-2020 

ORIENTATIONS 2020

Gestion de la relève

La gestion de la relève occupe une place importante au sein de l'organisation depuis 2008. De nombreuses actions planifiées au plan de la gestion de la relève ont été posées. Le but est d'amener le personnel en place à se développer et à maintenir leurs connaissances à jour et aussi, pour plusieurs, en s'engageant dans des programmes de formation universitaire. À compter de l'automne 2020, des officiers-cadres détenant des postes supérieurs prendront leur retraite et ces mouvements entraîneront les nominations de quatre nouveaux capitaines, en plus de l'ajout d'un directeur adjoint. Donc, 2020 sera l'année pour la mise en place de la nouvelle direction qui assurera l'avenir de notre organisation. Les différents départs à la retraite au sein du personnel provoqueront plus de 38 déplacements.

Les examens visant à identifier le personnel de la relève se sont tenus à l'automne 2019, afin de préparer le remplacement de cadres supérieurs qui quitteront leur poste pour la retraite. Un plan d'encadrement a été préparé et permettra des périodes de jumelage pour assurer le transfert de compétences.

Défibrillateurs externes automatisés (DEA)

Un protocole d'entente est intervenu entre notre direction et le CIUSSS-MCQ. Cette entente permet la mise en service de 16 défibrillateurs externes automatisés qui seront déployés dans les véhicules patrouilles desservant le territoire de la ville. Le protocole comprend le prêt des appareils, de même que la formation du personnel qui s'échelonnera sur une période de trois ans.

9-1-1 Nouvelle génération

Des changements législatifs entourant les opérations des centres d'appels amènent l'obligation d'acquiescer des équipements et de migrer vers la nouvelle technologie d'ici 2023. À ce moment, la technologie actuelle cessera d'être supportée par les fournisseurs. Un comité regroupant plusieurs directions de la ville impliquées dans différents volets de notre centre d'appels, de même qu'au niveau du contrat de service avec la compagnie CLR, a été mis en place afin de préparer les différentes étapes de ce changement.

Sondage de satisfaction

Un sondage de satisfaction auprès de la population sera réalisé à l'automne 2020. Ce sondage vise à évaluer notre prestation de services et nous permettre de mieux cibler les actions requises dans l'élaboration de la prochaine planification stratégique. L'exercice de planification stratégique sera effectué en 2021 et le but est d'offrir le meilleur service possible à notre population.





L'année 2019 a été marquée par des mouvements de main-d'œuvre importants à la Direction des ressources humaines qui, toutefois, n'ont pas eu d'incidence majeure sur l'atteinte des objectifs ou sur la réalisation des tâches.

D'ailleurs, à bien des égards, il y a eu une hausse d'activités dans plusieurs secteurs sans l'ajout de ressources supplémentaires pour pallier cette surcharge. Ce sont les employés en place qui ont assumé, par leur professionnalisme, leur engagement, leur persévérance et leur souci de rendre un service de qualité, l'entièreté des tâches nécessaires au bon fonctionnement du service.

La Ville de Trois-Rivières et particulièrement la Direction des ressources humaines sont également préoccupées par le phénomène de la pénurie de main-d'œuvre qui touche l'ensemble des organisations ainsi que le secteur municipal. L'ouverture et la compréhension des dirigeants de la Ville de Trois-Rivières pour cet enjeu ont permis l'émergence et le déploiement de mesures novatrices favorisant la mise en place de moyens qui permettront l'attraction et la rétention des employés. Des comités ont été mis en place pour définir et proposer des mesures à mettre en place pour que la Ville puisse devenir « Employeur de choix ».

L'année 2019 a été fertile au niveau d'activités de développement des Ressources humaines ainsi que pour des initiatives au niveau de la prévention, notamment en santé et sécurité au travail.

Pour maintenir nos acquis et favoriser l'épanouissement des employés, l'année 2020 sera marquée par des initiatives de reconnaissance, de prévention et d'appréciation de nos employés.

Claude Bélisle, directeur

MISSIONS

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

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

VISIONS

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

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



MANDATS

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

Amélioration continue

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

Santé et sécurité

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

Assurances

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

Développement organisationnel

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

Dotation

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

Relations de travail

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

Rémunération

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

2019 GRANDES RÉALISATIONS

- Renouvellement de la convention collective avec le syndicat des pompiers et pompières du Québec selon un mode de négociation non traditionnel d'une durée de six ans.
- Adoption d'une Politique de la prévention de la violence dans les interactions avec le personnel et rédaction d'une nouvelle Politique de santé et sécurité du travail et d'une Politique portant sur la formation et le développement professionnel.
- Actualisation des comités de santé et sécurité du travail ainsi que des rôles et responsabilités permettant une amélioration de l'efficacité du déroulement de chacune des rencontres.
- Mise en place d'un partenariat et d'une collaboration avec l'Université du Québec à Trois-Rivières pour dispenser de la formation en amélioration continue.
- Création du comité PERFO-DDD et collecte de données en lien avec les indicateurs de performance de la Politique de développement durable.
- Augmentation du niveau transactionnel dans plusieurs secteurs d'activités :
 - ouverture de dossiers d'employés : augmentation de 21,5 %;
 - augmentation de tout type de congé : augmentation de 70 %;
 - nombre d'ajustements des banques : augmentation de 9 %.
- Pour le secteur du développement organisationnel, il y a eu, notamment :
 - l'implantation d'un programme de formation pour les nouveaux gestionnaires de premier niveau;
 - la révision intégrale du système d'évaluation psychométrique;
 - l'implantation et le développement du programme facilitateur pour les cols blancs et les cols bleus.

STATISTIQUES



ORIENTATIONS 2020

À la Direction des ressources humaines, plusieurs orientations seront mises de l'avant en 2020 pour réaliser nos objectifs.

- Le thème de la prévention sera prépondérant, notamment au niveau de la santé, la sécurité, le mieux-être et du développement des ressources humaines. Une Politique de santé et sécurité du travail sera adoptée et diffusée, des programmes seront mis de l'avant pour encadrer certaines pratiques, la mise à jour des programmes de prévention sera finalisée et la démarche d'intégration de la santé et sécurité se poursuivra dans l'ensemble des directions.
- Le projet employeur de choix sera également déployé et des mesures seront mises de l'avant dans chacune des directions.
- La formation en amélioration continue, en collaboration avec l'Université du Québec de Trois-Rivières, sera offerte à des groupes d'employés.
- Les conditions de travail des brigadiers, des gestionnaires et des cadres supérieurs seront révisées.
- Et afin d'optimiser le service client, une démarche est entreprise parallèlement pour revoir le plan d'organisation de la direction, revoir certains processus et façons de faire.

BUDGET 2019-2020 ✨





C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel 2019 de la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile de Trois-Rivières. À la lecture de ce rapport, vous serez en mesure de constater les efforts fournis par les pompiers trifluviens pour poursuivre leur mission et leurs activités, avec pour objectifs d'assurer une protection optimale à la population et de préserver le sentiment de sécurité des citoyens.

Ainsi, certains événements marquants de l'année 2019 sont gages de la volonté d'amélioration continue des services offerts aux citoyens. La signature du prolongement de la convention collective jusqu'à la fin de l'année 2026 est notamment digne de mention. En effet, cette entente a permis d'amener une plus grande couverture du territoire en assurant la présence de quatre pompiers en tout temps dans les casernes des secteurs de Saint-Louis-de-France et de Pointe-du-Lac. Plusieurs autres changements organisationnels ont également contribué à augmenter le niveau de services et ont permis la nomination de la première femme pompière à temps plein à Trois-Rivières, moment historique pour notre direction.

Les activités de prévention demeurent au cœur de nos préoccupations, et ce, même s'il est parfois difficile de relier toutes ces activités à la sauvegarde de la vie, des bâtiments et de l'environnement; les résultats plus que positifs lors d'interventions nous encouragent à poursuivre nos efforts en ce sens.

Je tiens à démontrer toute ma reconnaissance aux membres du Conseil municipal de Trois-Rivières pour leur support, mais également à toute l'équipe, que ce soit les pompiers, les officiers ou le personnel civil, pour leur dévouement indéfectible envers la population trifluviennne.

Dany Cloutier, directeur



MISSION

Par l'efficacité de ses membres, la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile a pour mission de protéger la vie, sauvegarder les biens et l'environnement.

VISION

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

MANDATS

Les différents mandats de la direction sont la prévention et le combat incendie, ainsi que les divers sauvetages et interventions spécialisées :

- Intervention avec matières dangereuses
- Sauvetage vertical et espace clos
- Sauvetage nautique et sur glace
- Sauvetage hors route
- Feu de végétaux
- Désincarcération automobile

De plus, la direction veille à la mise en œuvre du plan de sécurité civile et à la préparation à faire face aux différents aléas.

2019 GRANDES RÉALISATIONS

Le printemps 2019 fut marqué par des inondations. La fonte des neiges et les précipitations ont fait sortir le fleuve Saint-Laurent de son lit, impactant près de 200 résidences. Ces situations ont engendré l'érosion de certaines berges, et également provoqué quelques glissements de terrain. En novembre, ce furent des épisodes de vents violents qui ont provoqué des pannes d'électricité pendant plusieurs jours, et un centre d'hébergement temporaire fut mis à la disposition des citoyens sinistrés.

Un agent en sécurité civile fut embauché en décembre 2019 afin de mettre en œuvre les éléments de la vision stratégique et d'optimiser le plan municipal de sécurité civile.

Permanence aux casernes 4 et 5

Un changement de structure important est survenu le 21 octobre 2019, soit la présence en permanence de quatre pompiers en caserne en tout temps pour les casernes des secteurs de Saint-Louis-de-France et Pointe-du-Lac, ce qui permettra d'augmenter la force de frappe et d'améliorer le service aux citoyens sur l'ensemble du territoire.

Migration vers le logiciel SOFE

Beaucoup d'efforts ont été déployés par la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile ainsi que par la Direction des ressources humaines afin de migrer vers le logiciel SOFE, outil de gestion administrative plus complet en matière de gestion de la paie et de ressources humaines.

ORIENTATIONS 2020

- Optimisation des ressources aux casernes 4 et 5.
- Révision des protocoles d'intervention et répartition optimisée des véhicules d'intervention.
- Création d'un guide des opérations définissant les méthodes, actions précises et procédures à suivre en fonction des différents types d'intervention.
- Déploiement du service de désincarcération pour les secteurs de Saint-Louis-de-France et de Pointe-du-Lac.
- Projet d'adoption d'une troisième version du schéma de couverture de risques qui est prévu d'ici la fin de l'année 2020. Celle-ci inclura tous les niveaux de services offerts aux citoyens de Trois-Rivières.
- Mise en œuvre d'un projet pilote pour le déploiement d'un drone qui permettra d'explorer les opportunités qu'offre son utilisation en sécurité civile, et également lors d'incendies majeurs.
- Mise à jour en continu du plan de sécurité civile et des plans particuliers d'intervention (PPI).
- Révision des processus de sélection et d'évaluation de probation.
- Réalisation d'indicateurs de performance reliés à l'intervention.
- Révision de la réglementation de la prévention.
- Construction et mise en œuvre d'un centre de formation incendie.

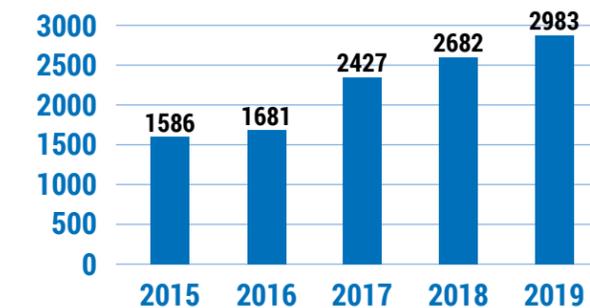


STATISTIQUES

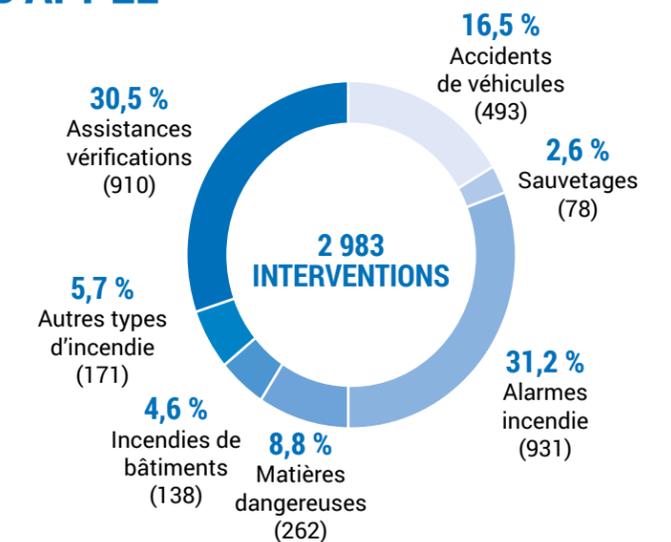
VALEURS PERTES MATÉRIELLES ET BIENS SAUVEGARDÉS

Valeur des bâtiments et contenus sauvégarvés	860 663 270 \$
Valeur totale des pertes	2 304 580 \$
<ul style="list-style-type: none"> • Bâtiments 1 315 825 \$ • Contenu 816 455 \$ • Biens extérieurs 172 350 \$ 	
Valeur des bâtiments et contenus sauvégarvés	Rendement de 99,64 %

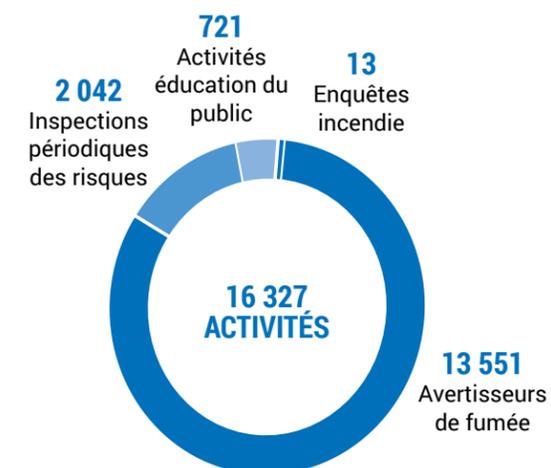
NOMBRE D'INTERVENTIONS PAR ANNÉE



RÉPARTITION DES INTERVENTIONS PAR TYPE D'APPEL



ACTIVITÉS DE LA DIVISION DE LA PRÉVENTION



BUDGET 2019-2020



L'année 2019 marque le début d'une nouvelle direction à part entière pour les services juridiques. En effet, la réorganisation de la Direction générale de la ville adoptée en mars a amené le passage de la Direction du greffe et des services juridiques vers deux directions distinctes relevant toutes deux de la Direction générale adjointe des services organisationnels partagés. La nouvelle Direction des services juridiques comporte trois volets qui sont les assurances et réclamations, la cour municipale et les services juridiques (contentieux).

Je tiens à remercier et féliciter tout le personnel de notre direction pour leur contribution aux réalisations présentées dans ce rapport, leur participation active au maintien d'un climat de travail agréable et harmonieux et l'excellence du service offert à notre clientèle tant interne qu'externe. Un merci tout particulier à M^e Alex Hamelin qui a assumé la Direction des services juridiques durant mon affectation temporaire à une autre direction pendant une bonne partie de l'année 2019.

Je suis confiante qu'avec l'équipe en place, notre direction atteindra l'objectif général fixé pour l'année 2020 qui est de déployer nos services par une approche innovante et collaborative pour devenir une référence incontournable dans la recherche de solutions pratiques et efficaces.

C'est avec plaisir que je vous présente ce rapport annuel 2019 au nom de mes collègues de la Direction des services juridiques. J'espère qu'il vous permettra d'apprécier les efforts déployés par notre équipe au service de la Ville de Trois-Rivières et de mieux connaître ses activités.

Annie Pagé, directrice

MISSION ET VISION

La direction ayant été nouvellement créée, la mission et la vision seront définies au cours de l'année 2020.

MANDATS

Services juridiques (Contentieux)

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

Cour municipale

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

Son personnel crée et maintient des liens avec la magistrature, les policiers, les agents, les inspecteurs, les avocats, les huissiers, la Société de l'assurance automobile du Québec et les citoyens traitant avec la

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

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

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

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

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



Assurances et réclamations

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

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

2019 GRANDES RÉALISATIONS

Cour municipale

La cour municipale, qui est une cour d'archives, a mis à jour son calendrier de conservation en collaboration avec le Service des archives et en assure la conformité. Elle a mis en place un processus avec la Direction de l'aménagement et du développement urbain afin d'améliorer le traitement des constats d'infraction. Le personnel de la cour a poursuivi ses efforts pour faciliter le travail d'équipe dans un esprit de collaboration et d'ouverture.

Services juridiques (Contentieux)

Le contentieux a continué à déployer son offre de services à l'intérieur de l'organisation, notamment par des formations offertes aux inspecteurs. Il s'assure d'informer les différentes directions des développements législatifs et jurisprudentiels qui peuvent influencer ou impacter leurs pratiques et opérations. En collaboration avec la Direction des finances, il a établi des critères et méthodes pour le suivi des dossiers de recouvrement.

Assurances et réclamations

Dans un souci constant d'amélioration des processus et afin de faciliter la transmission des connaissances bien particulières de cette coordination, l'équipe des assurances et réclamations a cartographié le processus des réclamations et mis à jour son livre de procédures administratives. Ces outils ont grandement facilité l'intégration d'une nouvelle technicienne aux réclamations et de la secrétaire.

ORIENTATIONS 2020

- Assurer la conformité légale des actions de la Ville.
- Promouvoir le travail en équipe.
- Promouvoir la polyvalence et le partage des connaissances.
- Maintenir un climat de travail harmonieux.
- Poursuivre la mise en place des services juridiques.
- Déployer les services internes.

Optimisation des processus pour 2020

- Revoir le processus de saisie par huissier à la cour municipale.
- Mettre en place un guichet unique pour la réception des demandes d'opinion juridique non urgentes.
- Réviser les formulaires utilisés par les assurances et réclamations.

STATISTIQUES

Cour municipale

 **66 304**
constats traités

 **3 361**
plaidoyers de non-culpabilité
consignés

 **5 234**
dossiers dans lesquels une
entente de paiement a été
accordée

 **991**
dossiers dans lesquels
une entente de travaux
compensatoires a été accordée

 **24**
séances de jugement par
défaut du juge de paix
fonctionnaire

 **116**
séances de cour présidées par
la juge municipale

BUDGET 2020 

Contentieux

 **135**
dossiers en consultation ouverts à
l'interne

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

 **90**
séances de la cour municipale
sous la responsabilité de
l'avocat(e)-Contentieux

 **6**
dossiers en consultation
confiés à l'externe

 **25**
dossiers en litige confiés à
l'externe

Assurances et réclamations

 **9**
types de contrat d'assurance
retrouvés dans le portefeuille
d'assurance de la Ville en 2019

 **458 552 \$**
total des primes versées aux
assureurs

 **915**
réclamations reçues de la part
de citoyens

 **193 396 \$**
montant déboursé en date du
21 janvier 2020 pour les sinistres
survenus aux citoyens en 2019

 **350**
réclamations à l'endroit de
tiers pour des bris causés aux
biens de la Ville

 **170 272 \$**
montant récupéré auprès de
tiers pour des bris causés aux
biens de la Ville



L'année 2019 a démarré avec la retraite de notre directeur, Alain Gervais, ainsi que l'annonce des départs de nos deux chefs de division, Dany La Haye et Gilles Brouillette. Ces gens d'exception nous lèguent une superbe direction dont nous prendrons grand soin.

Nous avons également vu notre coordination des communications devenir une direction. Cette renaissance témoigne du respect et de l'importance accordée par l'organisation à ce groupe.

J'ai été nommé au poste de directeur en juin et mon premier geste fut de m'entourer de deux gestionnaires aguerris, Marc Catudal-Gosselin et Jonathan Bourque. Notre équipe de direction est aujourd'hui bien en place et l'ensemble de nos employés prêt à appuyer les services de l'organisation dans la livraison de leurs missions.

Je tiens à souligner le travail de tous nos employés qui ont fait preuve de professionnalisme et d'ouverture d'esprit dans cette période de changement. Et les changements furent nombreux : nous avons fédéré les parties prenantes et donné une nouvelle direction au projet des financiers, ajusté nos pratiques budgétaires, planifié l'ensemble de nos projets en nous assurant de leur alignement stratégique, emboîté le pas au Bureau de projets, entrepris un chantier de révision de nos processus d'achat et poursuivi la mise en oeuvre de la gestion des actifs sur laquelle reposeront nos demandes au PTI 2021.

La prochaine année nous permettra de poursuivre notre ambition d'assumer un plus grand leadership stratégique en technologies de l'information. Plusieurs projets stimulants permettront à nos employés de se dépasser et de se réaliser en dotant nos clients de connaissances, d'équipements et d'outils de productivité toujours plus performants.

En vous assurant que notre direction déploiera tous les moyens possibles pour vous appuyer dans la réalisation de vos objectifs, je vous souhaite une année remplie de succès, à la hauteur de vos aspirations et au mérite de notre Ville, Trois-Rivières.

Patrick Thériault, directeur



MISSION

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

VISION

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

MANDATS

La Direction des technologies de l'information assume le leadership stratégique, le développement, l'intégration et la pérennité de l'ensemble des systèmes d'information et de l'infrastructure technologique, audiovisuelle et de télécommunications, nécessaires à la réalisation des activités de la Ville. Elle soutient l'ensemble de la stratégie d'affaires en offrant des services performants regroupés dans deux grandes divisions : les Systèmes d'information et les Infrastructures technologiques.

Division des systèmes d'information

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

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

De plus, grâce à une brillante combinaison d'experts technologiques, géomatiques et d'analyse d'affaires, elle s'assure d'implanter et de soutenir des outils collaboratifs cohérents et d'être un centre d'expertise pour la collecte, le traitement, la gestion, ainsi que la diffusion de données géographiques au sein de la Ville.

Division des infrastructures technologiques

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

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

Notre équipe de techniciens qualifiés et dévoués au service à la clientèle assure un support informatique à tous les employés par notre centre de service Technologies de l'information (TI), notre 611, tout en faisant un suivi rigoureux des incidents, des requêtes de service, des changements et des problèmes technologiques.

GRANDES RÉALISATIONS

Remplacement de l'unité d'évaluation en ligne par notre portail citoyen d'évaluation et de taxation

La Ville doit mettre à la disposition de sa population certaines informations relatives au rôle d'évaluation. Elle doit également fournir des détails supplémentaires concernant les soldes de taxes foncières à certains professionnels accrédités, moyennant des frais administratifs.

Avant 2019, ce service était rendu par un fournisseur externe. Lorsque ce fournisseur a annoncé qu'il désirait augmenter le prix demandé aux professionnels tout en augmentant sa part des dividendes à 60 %, la Ville a évalué la possibilité de développer ce service à l'interne.

Le projet de développement au coût de 60 000 \$ permet de récupérer 97 % des dividendes. Depuis le début de sa mise en place en janvier 2019, des centaines d'opérations payantes ont été effectuées pour un revenu annuel de 184 560 \$, et ce, sans avoir à augmenter le prix demandé aux professionnels.

Plan d'intervention

Le logiciel développé conjointement par l'équipe des Systèmes d'information et le Génie permet de réaliser un plan d'intervention pour le renouvellement des conduites d'eau potable, d'égout et des chaussées qui est requis par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) pour obtenir de l'aide financière pour la réalisation des travaux de renouvellement de ces actifs. La demande d'aide financière doit obligatoirement et préalablement être appuyée par une mise en priorité des travaux à effectuer à partir d'un plan d'intervention.

Un plan d'intervention a été réalisé à l'externe en 2007 et le logiciel acquis à ce moment n'est plus utilisable, notamment en raison des exigences du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) qui ont changé en 2013. Un plan d'intervention a été réalisé à l'interne en 2013 à l'aide du logiciel Excel. Toutefois, l'outil s'est avéré très difficile à travailler et inadéquat à remplir certains besoins.

Une nouvelle application a été développée à l'interne pour réaliser le plan d'intervention 2021. Selon les démarches proposées par le guide du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), le logiciel permet la détermination des statuts de condition via les différents indicateurs en eau potable, en égout et en chaussée. Le logiciel puise les données nécessaires au plan à même les logiciels experts s'assurant ainsi de l'intégrité des données. La visualisation des résultats de l'analyse intégrée des réseaux d'eau potable, d'égout et de chaussée peut être consultée à partir d'un système

d'information géographique (SIG). L'établissement des scénarios permet de faire l'analyse de données à un moment déterminé et de faire le parallèle avec l'état du réseau actuel mis à jour.

L'application affiche la synthèse des données dans une interface simple et conviviale, tout en offrant une interrelation entre les différents réseaux.

Campagne de Cybersécurité

Partout dans le monde, le nombre de cyberattaques augmente. Tant les entreprises privées que les administrations municipales sont menacées. La menace est réelle, 90 % des entreprises ont déjà souffert d'une attaque par courriel. L'expérience de la Municipalité régionale de comté (MRC) de Mékinac en est un exemple : en 2018, les autorités ont dû négocier avec des cyberextorsionnistes pour récupérer leurs données.

Il s'agit d'une réalité à laquelle nous sommes confrontés : chaque jour, l'équipe détecte des courriels malveillants et des attaques de tout genre. Malgré nos efforts pour sensibiliser les employés à l'importance de la cybersécurité, l'information est complexe et nous devons éduquer nos collègues.

Force est de constater que la vigilance des employés est essentielle pour se défendre adéquatement contre les cyberattaques. L'équipe des Communications fut donc appelée en renfort pour informer les employés sur les attaques les plus fréquentes. L'objectif de la campagne : accroître le niveau de sécurité informatique, grâce à l'adoption et le maintien d'un comportement vigilant chez nos employés.

La campagne de capsules vidéo mettant en scène nos directeurs dans des situations cocasses et problématiques liées à la cybersécurité fut une réalisation marquante.



STATISTIQUES

 **2 563 km**
de câbles réseau

 **+ 200**
serveurs

 **6 428**
licences logiciels

 **+ 10 000**
requêtes traitées au 611

BUDGET 2019-2020 

ORIENTATIONS 2020

Implantation d'outils d'Office 365 et plan de gestion du changement (Teams, Stream, Forms, Planner, OneDrive)

Les divers projets d'intégration des outils de collaboration inclus dans l'écosystème Office 365 visent l'élaboration d'une stratégie de déploiement et de gestion du changement, la conception d'un plan de communication et la préparation des séances et du matériel de formation. Ces différentes étapes seront conduites de concert avec la Direction des communications et de la participation citoyenne et avec la Direction des ressources humaines.

Afin de mener à bien les étapes de mise en oeuvre, nous définirons les principaux processus nécessitant l'utilisation de ces outils et accompagnerons les employés dans l'organisation et l'optimisation du travail collaboratif.

Refonte des financiers

Les applications financières sont vieillissantes, elles datent des années 80. Le coût de maintien de ces logiciels devient progressivement plus élevé et l'ajout de nouvelles fonctionnalités est difficile.

En juin dernier, nous avons pris la décision de rédiger un dossier d'affaires en collaboration avec nos partenaires de la Direction générale adjointe des services organisationnels partagés. Le but est de définir l'envergure du projet, d'identifier la valeur ajoutée, d'évaluer les différents scénarios et finalement de recommander une approche qui rejoint les besoins de toutes les directions.

Le dossier d'affaires est maintenant terminé et sera bientôt présenté au Comité de gouvernance.

Certification en gestion de la sécurité de l'information ISO-27001 et gestion de risques

Plusieurs initiatives importantes afin d'adresser les enjeux de sécurité seront complétées cette année. Trois employés cadres de la Direction des technologies de l'information (TI) ont été formés sur la certification ISO 27001. Cette certification nous a permis d'améliorer nos connaissances sur les meilleures pratiques en lien avec la gestion de la sécurité de l'information dans les organisations afin d'être bien outillés pour les mettre en place.

Nous travaillons à finaliser un projet d'autodiagnostic complet des 114 mesures de sécurité qui sont décrites dans cette norme et qui touchent, entre autres, les politiques de sécurité, l'organisation de la sécurité, la sécurité des ressources humaines, la gestion des actifs, le contrôle des accès, la cryptographie et la sécurité des communications.

Le but de cet autodiagnostic est de prendre conscience des forces et faiblesses de notre organisation en lien avec la gestion de la sécurité afin de pouvoir procéder à une analyse de risques détaillée en 2020 pour proposer différents projets d'amélioration de la sécurité.





L'année 2019 en fut une de constats pour la Direction des travaux publics.

Des sondages ont été effectués à travers toutes les catégories d'employés de la direction pour connaître le niveau de mobilisation de l'équipe en général. Des projets de facilitateurs, d'agents de changement, de formation de gestionnaire et d'activités de mobilisation sont en cours d'élaboration à partir de ces constats afin de rendre l'organisation des Travaux publics plus performante et de garantir sa réputation d'excellence à travers le monde municipal québécois. Je remercie tous ceux et celles qui se sont prêtés à cet exercice, combien exigeant, mais fort utile pour faire face aux défis qui nous attendent!

D'autre part, les employés de la Direction des travaux publics ont encore dû faire face aux caprices de mère Nature en 2019. Des vents violents, des inondations, des crises de verglas, des chutes de neige importantes sont autant d'événements pour lesquels tous les employés sans exception se sont mobilisés pour assurer un maximum de sécurité à la population de la Ville de Trois-Rivières. Je tiens à souligner la disponibilité, le dévouement et la grande compétence démontrés par mon équipe lors de ces événements.

Encore une fois, merci à ceux et celles qui ont permis à la Direction des travaux publics de se démarquer en 2019 et de permettre à tous les citoyens de la Ville de Trois-Rivières de bénéficier d'une qualité de vie hors du commun.

Ghislain Lachance, directeur



MISSION

La Direction des travaux publics a comme MISSION d'offrir des services qui répondent aux exigences de nos citoyens tout en assurant leur sécurité, qui intègrent la protection des écosystèmes en tenant compte de leur capacité à supporter notre mode de vie et qui assurent la pérennité des actifs, en plus de les rendre accessibles et fonctionnels de façon à influencer les conditions favorables à l'amélioration de la qualité de vie, dans le respect des normes et des règlements.

VISION

La Direction des travaux publics a comme VISION d'être une organisation performante, fière et engagée, dont les employés font la promotion, d'être des experts qui fournissent des conseils dans leurs domaines d'activités et d'être l'exemple par nos actions et notre implication dans la communauté.

MANDAT

Toutes les divisions de la Direction des travaux publics travaillent fébrilement, en collaboration avec les responsables de la Direction des technologies de l'information, à développer les outils informatiques nécessaires à l'établissement d'une planification intégrée comprenant entre autres l'apport névralgique de la Direction des approvisionnements.

2019 GRANDES RÉALISATIONS

Voie publique

Ayant comme objectif de satisfaire à 85 % des demandes clients à l'intérieur des niveaux de services établis, l'équipe de la voie publique a mis beaucoup d'efforts dans la dernière année à compléter l'implantation du nouveau planificateur, en améliorant plusieurs de ses fonctionnalités, et à revoir certaines de nos méthodes de planification. Chaque département a donc été passé au peigne fin en s'assurant que les méthodes de travail et d'ordonnancement étaient optimales, et ce, avant même de mettre en marche le planificateur. Ainsi, plusieurs améliorations ont été appliquées au niveau du regroupement des requêtes dans le but d'optimiser le temps sur la route : des procédures de travail ont été revues et différents types de requêtes ont été bonifiés en y associant des délais de priorisation réalistes et optimaux. Pour faciliter l'utilisation du logiciel par nos cols bleus, une interface simplifiée a également été développée afin de rendre la consultation et la fermeture des requêtes accessibles à tous.

Lors de l'épisode des vents violents du 1^{er} novembre 2019, l'outil de planification a contribué au succès du suivi des demandes de citoyens en arboriculture. Non seulement pendant l'événement, mais surtout en y assurant une priorisation les jours qui ont suivi l'événement afin de rendre le tout sécuritaire sur la voie publique ainsi que dans les parcs.

Immeubles

La gestion des actifs a été au cœur de nos projets pour l'année 2019. Plus de 192 parcs et espaces verts ont été inventoriés ainsi que 100 % des actifs concernant les piscines ont été réalisés. Différents projets d'aménagement et d'entretien ont vu le jour, dont la réfection de la porte Duplessis, l'installation des Délices d'automne sur un nouveau site des plus enchanteurs ainsi que 100 % de la thermographie de

toitures. De plus, afin de répondre adéquatement à nos clients et citoyens, nous avons défini des délais de service pour les requêtes en lien avec la planification.

Hygiène du milieu

2019 fut une année de projets pour le Service de l'hygiène du milieu. Que ce soit pour la mise en service de nouvelles installations en eau potable, pour le traitement du fer et du manganèse dans le secteur est de la ville, l'enlèvement de 38 000 tonnes métriques de boues à notre site de traitement des eaux usées, la mise en service du poste de pompage d'égout Matton et même des portes ouvertes à nos installations de traitement des eaux usées et de notre station d'eau potable des Érables, les équipes de la production de l'eau potable et des eaux usées ont su mener à terme ces projets plus différents les uns des autres, et ce, afin d'assurer un excellent service aux citoyens. L'enlèvement complet des boues, dans deux étangs, nous a permis d'entretenir les équipements d'aération, qui, en d'autres moments, ne sont pas accessibles. L'amélioration de nos processus opérationnels et l'optimisation sur l'utilisation de nos ressources ont prédominé tout au long de l'année. Soulignons enfin le succès incontournable des journées « portes ouvertes » pour certaines de nos installations de production et traitement de l'eau qui furent visitées par plus de 871 citoyens.

STATISTIQUES

 **18%**
augmentation des requêtes

 **930 km**
entretien des rues

 **19 395 639 m³**
production eau potable

 **389**
consommation d'eau en litres/personne VS 407 (2018)

 **31 155 775 m³**
traitement eaux usées

BUDGET 2019-2020 

ORIENTATIONS 2020

Plusieurs gros projets verront le jour en 2020 pour la Direction des travaux publics.

Division des immeubles

Puisque la livraison du nouveau Colisée est prévue qu'au cours de l'année 2020, la Division des immeubles aura à planifier sa mise en opération.

Également, celle-ci déposera un plan directeur des immeubles afin de prévenir l'entretien et de développer le parc immobilier municipal.

Division de la voie publique

La Division de la voie publique souhaite développer des outils permettant une communication plus efficace avec les employés de terrain ainsi que des outils permettant un contrôle et un suivi des dépenses reliées au budget pour chacun des départements.

Dans un souci d'amélioration, une revue des processus de gestion des requêtes « trottoirs » serait souhaitable pour 2020.

Division hygiène du milieu

La Division hygiène du milieu souhaite concentrer ses efforts dans l'atteinte des objectifs de qualité dans le traitement des eaux, plus spécifiquement, réduire le nombre et le temps de débordement.



PÔLES TRANSVERSAUX

SERVICES AUX CITOYENS 311

2019 GRANDES RÉALISATIONS

Service aux citoyens

Étant en contrôle de ses activités, l'équipe du 311 a profité de l'année 2019 pour peaufiner et optimiser son service aux citoyens, notamment en optimisant le suivi des requêtes auprès des citoyens via l'envoi d'un courriel les informant du statut de leur requête.

Déclaration de service

Toujours soucieuse d'offrir un meilleur service, l'équipe du 311 a élaboré une « Déclaration de service » pour informer les utilisateurs des délais standards de réalisation.

Soulignons l'excellent travail exécuté par l'équipe du 311 lors des récents événements reliés à Dame nature. Ces effectifs sont en première ligne lorsque des mesures d'urgence sont déployées sur le terrain et toujours la mobilisation des employés est remarquable. Force est de constater que ce type d'épisodes d'ordre naturel est de plus en plus fréquent et que ceux-ci conduisent à la participation de la mise en place de la téléphonie ciblée en cas de mesures d'urgence.

Budget et soutien

L'équipe des finances et de l'administration a su assurer une continuité rigoureuse au niveau de l'élaboration du budget et assure au quotidien un précieux soutien à tous les départements de la Direction des travaux publics et de la Direction du génie ainsi qu'au Développement durable.



STATISTIQUES



102 448

appels



3 %

d'abandon



20 %

augmentation du nombre d'appels



42 103

courriels traités



21 s

délai moyen de réponse



57 468

requêtes



2,47 min

temps moyen de traitement d'un appel

BUDGET 2020

ORIENTATIONS 2020

Intégration du planificateur aux activités du 311

L'intégration du planificateur aux activités du 311 permet de remettre en perspective la notion de sécurité des accès au système des requêtes. Une quantité importante de données personnelles est accessible par le système des requêtes. L'équipe entend donc réévaluer le système afin qu'il soit en conformité avec la Loi sur l'accès à l'information.

Utilisation du service 311

L'équipe aspire à promouvoir l'utilisation du service 311 et guider les citoyens, les élus et les employés dans le fonctionnement de celui-ci.



PÔLES TRANSVERSAUX

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE (AMÉLIORATION CONTINUE)

2019 GRANDES RÉALISATIONS

Octroi du contrat de la formation en amélioration continue en collaboration avec l'Université du Québec à Trois-Rivières

Suite au contrat officialisé entre l'Université du Québec à Trois-Rivières et la Ville de Trois-Rivières, ce sont les élus municipaux, les directeurs et les représentants syndicaux de la Ville qui ont reçu la formation « introduction à l'amélioration continue ».

10 représentants syndicaux formés

12 directeurs formés

13 élus municipaux formés

Création du Comité PERFO-DD et collecte de données en lien avec les indicateurs de performance de la Politique de développement durable

Suite à l'adoption de la Politique de développement durable, un comité a été formé afin de faciliter le déploiement de cette dernière et d'en assurer l'arrimage avec la vision 2030. Des représentants des différentes directions ont été rencontrés afin de trouver les indicateurs les plus optimaux.

20 objectifs de la Politique de développement durable

42 indicateurs de performance

7 indicateurs ville

5 parties prenantes

2 jours d'entrevue

13 directeurs ou représentants rencontrés

Inclusion d'une ressource en génie industriel

La ressource en génie industriel permet à l'équipe de la performance organisationnelle d'agrandir ses champs d'expertise afin d'accompagner ses clients vers des outils innovateurs répondant aux besoins du client. Ainsi, de nouveaux outils d'amélioration continue sont offerts aux employés de la Ville.

5 membres de l'équipe de la performance organisationnelle

1 nouvelle ressource

1 nouvel outil : Kaizen

42 mandats terminés

Planifications stratégiques, tactiques et opérationnelles

Lors de planifications stratégiques, tactiques et opérationnelles, l'équipe de la performance organisationnelle accompagne les directions dans l'établissement de leur mission, leur vision et leurs valeurs, dans leurs objectifs ainsi que dans les projets permettant de les réaliser. Sous forme de matrice en X, les projets sont établis pour les trois prochaines années.

8 planifications stratégiques travaillées en 2019

Standardisation du registre des mandats et indicateurs de performance interne de l'équipe de la performance organisationnelle et de la santé et sécurité au travail

Ce registre permet à l'équipe de la performance organisationnelle de faire une gestion des priorités de ses mandats, de suivre l'avancement de ceux-ci et de poser des actions d'améliorations internes afin d'offrir le meilleur délai de service et les outils les plus optimaux à ses clients.

23 % des mandats de l'équipe de la performance organisationnelle qui touchent toutes les directions



ORIENTATIONS 2020

Formation en amélioration continue en collaboration avec l'Université du Québec à Trois-Rivières

Durant l'année 2020, un groupe de 16 leaders en amélioration continue, qui permettra aux différentes directions de l'organisation de vivre un projet de révision de processus, seront formés. C'est aussi 48 gestionnaires qui vivront une formation abrégée et axée sur la performance en gestion qui seront formés. Aussi, des groupes de formation à l'introduction de l'amélioration continue seront offerts aux employés intéressés.

16 leaders formés en amélioration continue

48 gestionnaires formés

Indicateurs de performance de la Politique de développement durable « Perfo-DD »

Ce projet permet d'établir des indicateurs de performance associés aux objectifs de la Politique de développement durable qui est incluse dans la vision 2030. Ainsi, il sera possible de suivre l'état d'avancement de ces objectifs et de poser les actions nécessaires à l'atteinte de ceux-ci.

Déploiement du projet employeur de choix

Le lancement officiel ainsi que la diffusion d'informations en lien avec employeur de choix seront davantage remarqués en 2020. Ainsi, des actions concrètes permettant l'atteinte de cette philosophie de gestion et cette culture d'organisation seront lancées, selon les phases de déploiement choisies par le comité directeur du projet d'employeur de choix.

6 membres du comité directeur

9 membres du comité opérationnel

2 collaborateurs

2019 GRANDES RÉALISATIONS

PTI (programme triennal d'immobilisations) Processus d'adoption révisé

En 2019, les présentations au Conseil, dans le cadre du processus d'adoption du PTI, mettent l'accent sur les enjeux du PTI tels que les projets avec multiples scénarios et les programmes de subvention. De plus, une démarche d'élaboration structurée a été mise en place avec la collaboration des différents intervenants impliqués dans le processus pour faciliter l'ordonnancement des projets à intégrer au PTI.

Avis des grands travaux

Une nouvelle couche JMAP (JSON Meta Application Protocol) a été créée en collaboration avec les Technologies de l'information (TI) et la Gestion des projets et des actifs. Les couches « Avis des grands travaux & Entraves de rues » sont maintenant interreliées afin d'informer l'organisation et les citoyens des obstructions routières reliées à différents projets.

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

Dans l'objectif de faciliter l'utilisation des échéanciers et d'améliorer leur diffusion, nous avons procédé en 2019 à une refonte des échéanciers MS Project et développé un outil de diffusion à l'aide de la plateforme Power BI. Cette nouvelle façon de faire a permis de rendre disponible, dans l'intranet, de l'information sur l'échéancier de l'ensemble des projets suivis.

Gestion et auscultation du réseau routier (4^e cycle)

En 2019, la Ville a mandaté une firme spécialisée pour faire la gestion et l'auscultation de son réseau routier et de son réseau de trottoirs. L'objectif de ce mandat est de mettre à jour les données sur l'état du réseau routier de la ville et de connaître l'état du réseau des trottoirs.

Contrat de services professionnels en sondages (forages)

En 2019, une firme de génie-conseil a été mandatée pour la réalisation de sondages (forages) et d'essais en laboratoire afin d'obtenir des études géotechniques sur différents sites de la ville. C'est un contrat de deux ans, de type « banque d'heures », disponible pour tous les chargés de projets ayant besoin de nouvelles études géotechniques et de caractérisations environnementales phase II.

L'année 2019 pour le Bureau de projets a été une année de transition. Dans le cadre de la réorganisation, le Bureau de projets est devenu la Gestion des projets et des actifs. Ce changement a généré des modifications sur trois volets (gestion des actifs, gestion de la programmation et gestion des projets). La gestion des actifs permet de constater les besoins d'investissement nécessaires au maintien des services rendus à la collectivité. La gestion de la programmation, quant à elle, permet de prioriser ces besoins et de faire le parallèle entre les orientations Ville (Vision 2030) et une saine gestion des actifs. Enfin, la gestion des projets encadre la réalisation de ceux-ci et permet la réalisation des bons projets au bon moment.

Inspection des conduites

En 2019, nous avons poursuivi les inspections de conduites dans l'objectif d'alimenter le plan d'intervention. Pour la 2^e année du mandat, environ **520 conduites** ont été nettoyées et inspectées, ce qui représente **23 km** d'égout sanitaire et **8 km** d'égout pluvial.

Analyse de la maturité

Dans le cadre de la gestion des actifs, nous avons réalisé, en collaboration avec la firme TBMaestro, une analyse de la maturité de l'organisation. Cette analyse est un exercice structurant permettant d'acquérir une vision globale de la gestion des actifs segmentée par 39 thèmes basés sur la norme ISO 55000.

Adoption de la Politique sur la gestion intégrée des actifs

Au cours de l'année 2019, en collaboration avec le groupe de travail, nous avons rédigé la Politique sur la gestion intégrée des actifs. Tout en s'harmonisant avec la Politique de développement durable déjà mise en place, la politique a été adoptée en janvier 2020 par le Conseil municipal. La planification des actifs futurs et leurs liens avec les services municipaux sont la priorité de cette politique qui représente un engagement de la Direction générale et des élus pour une saine gestion d'actifs.

STATISTIQUES

Pour l'année 2019, **155 demandes** de projets ont été reçues et traitées et **33 chartes** ont été présentées au Comité de gouvernance.

Plus de **120 projets** ont été suivis dans un échéancier MS Project, ce qui a contribué à un taux de réalisation de **87 %**. Cet indicateur en constante progression indique un meilleur contrôle des coûts et des échéanciers des projets de la Ville.

Pour la gestion des actifs, un cadre de mise en œuvre a été déployé au cours de l'année 2019 dans les **8 regroupements** d'actifs. Le taux de réalisation que nous suivons se situe à **39 %**. Ce taux permettra, pour les années à venir, d'assurer la progression de nos efforts en gestion d'actifs.



ORIENTATIONS 2020

Amélioration de la diffusion de l'information

La Gestion des projets et des actifs s'est fixé comme objectif pour l'année 2020 d'améliorer la diffusion de l'information à l'ensemble des parties prenantes, et ce, pour la gestion de projets, la gestion des actifs et la gestion de la programmation (PTI).

Pour ce faire, l'uniformisation des processus de gestion de projets pour l'ensemble des directions réalisatrices et pour les programmes représente une étape clé de notre vision. Pour la gestion des actifs, la préparation et le suivi d'échéanciers, par regroupement d'actifs, permettront de mieux contrôler le déploiement du plan stratégique. De plus, cela permettra à l'ensemble des parties prenantes de constater l'avancement des travaux de chaque regroupement.

Finalement, le déploiement de l'application de gestion du PTI développé par les Technologies de l'information (TI), permettra de rendre disponible aux intervenants les informations budgétaires des projets. Par exemple, il sera possible de consulter la programmation adoptée et révisée, les dépenses antérieures, prévues, réelles et autorisées, en plus de fournir un nombre important d'informations en lien avec les programmes et les financements.

Développement de nouveaux processus et adaptation des processus existants

L'année 2020 sera marquée par le développement de nouveaux processus et l'adaptation des processus existants. Entre autres, pour 2020, des efforts seront mis sur les processus suivants.

Axe gestion des projets

- Adapter le processus de gestion des projets pour l'ensemble des directions réalisatrices.
- Adapter le processus de gestion des projets pour la gestion des programmes.

Axe gestion d'actifs

- Préparer un processus pour permettre aux différents regroupements d'actifs de déterminer leurs besoins en ressources humaines.
- Préparer un processus pour définir le niveau de service par actif.

Axe gestion de la programmation

- Préparer et faire approuver par le conseil municipal un processus de priorisation pour la sélection des projets d'amélioration du PTI.
- Adapter nos processus pour préparer et faire adopter le prochain PTI dans la nouvelle application programmée par les Technologies de l'information (TI).

PÔLES TRANSVERSAUX

DÉVELOPPEMENT DURABLE

2019 GRANDES RÉALISATIONS

Adoption de la Politique de développement durable

La Politique de développement durable a été adoptée en février 2019. Cette nouvelle politique intègre des objectifs de développement durable qui seront mis en œuvre à travers les différents outils opérationnels ou organisationnels municipaux, tels que les politiques et les planifications stratégiques. Par la suite, l'équipe du développement durable a participé à la mise en place du Comité sur le développement durable et de l'environnement qui a tenu neuf rencontres en 2019.

Refonte des contrats de collecte

Depuis quelques années, les contrats de collecte de déchets devenaient de plus en plus difficiles à maintenir. Face aux demandes des membres du Conseil pour une amélioration du niveau de service (capacités limitées des cocontractants et report constant de la mise en place de la troisième voie), un chantier de refonte des contrats de collecte a été mis en branle. L'équilibrage des zones, la mise à jour des niveaux de service et la modification des échéances permettront de stabiliser cette activité pour les prochaines années.

Mise en place d'une procédure en cas de déversements de produits dangereux

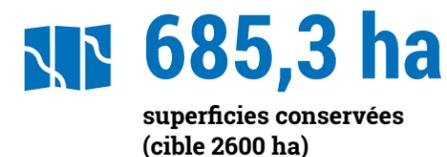
Une importante procédure en cas de déversement de produits dangereux a été mise en place en 2019. Cette procédure touche plusieurs directions, dont la Sécurité incendie et Sécurité civile et les Travaux publics (eaux usées). Une remorque a été acquise et équipée avec tout le matériel nécessaire pour intervenir rapidement en cas de déversement d'hydrocarbures.

Fondation Trois-Rivières durable (F3RD)

Nous sommes également le lien entre la Ville et la Fondation Trois-Rivières durable (F3RD). En 2019, la F3RD s'est appliquée à mettre en œuvre sa planification stratégique. La Ville a d'ailleurs bonifié sa subvention annuelle afin de supporter ses réalisations. Ce faisant, la responsabilité de la certification en développement durable a été transférée de la Ville à la F3RD.



STATISTIQUES



En 2020, l'indicateur de gestion environnementale qui sera instauré est le suivi des avis reçus du ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les Changements climatiques (MELCC). Le nombre d'avis reçus et la distribution du type d'avis (non-conformité, infractions, sanctions) donneront une statistique à suivre dans le temps quant à la performance de la Ville face à la Loi sur la qualité de l'environnement.

BUDGET 2020

ORIENTATIONS 2020

Élaboration d'une politique environnementale

À la suite de l'adoption d'une politique de développement durable cadre, il sera nécessaire de rédiger une politique environnementale qui inclura les différents aspects environnementaux de l'organisation, avec des objectifs plus opérationnels.

Matières résiduelles

Notre plus grand défi en 2020 sera de préparer la transition en matière de collecte des déchets. Les nouveaux contrats de collecte entreront en vigueur en avril 2021, mais certaines mesures, notamment avec les industries et les commerces, pourront être devancées afin de répartir la tâche sur une plus longue période. La préparation des différents outils de communication sera également importante afin d'être prêts à accompagner les citoyens dans ces importants changements. Parmi les nouvelles mesures à implanter, la fin de la collecte des surplus de déchets, la limitation du nombre de bacs et le changement de zone de collecte pour près de 50 % des adresses seront les plus dérangementes.

Éclaire

La mise en place d'un outil de financement des projets en environnement sera également une activité stratégique en 2020. Ce fonds, établi en collaboration avec plusieurs directions de la Ville et la F3RD, permettra d'orienter les efforts de la communauté en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) et de conservation des milieux naturels. Il permettra également d'établir la F3RD comme un chef d'orchestre de la conservation à Trois-Rivières.

Mise en œuvre de la Politique de développement durable

2020 sera la première année de mise en œuvre de la Politique de développement durable. Une nouvelle ressource pourra supporter les directions dans la mise en œuvre de leurs projets pilotes et mettre en place une structure de suivi des indicateurs de performance en développement durable.

GRANDS PROJETS DISTINCTIFS

VILLE INTELLIGENTE

Instaurer une culture de ville intelligente ouverte

La vision novatrice liée au concept de « ville intelligente » a émergé au début des années 1990.

Depuis, des milliers de milieux urbains, à travers le monde, ont adopté cette philosophie où sont conjugués développement durable et amélioration de la qualité de vie des citoyens.

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

Définition

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

Concept

Pour cheminer positivement vers une réorientation de culture, une philosophie de ville intelligente implique l'implantation et l'amélioration des technologies numériques. Toutefois, ces innovations ne sont pas les seuls moyens d'atteindre les objectifs. Ultiment, le concept de ville intelligente vise le partage des décisions (gouvernance ouverte) et de l'information, la collaboration entre citoyens, organismes et entreprises, l'optimisation des ressources et l'efficacité de la mobilité, sans négliger l'empreinte environnementale. De beaux défis!

Cette approche favorise et encourage la participation des parties prenantes (citoyens, entreprises et organisations). C'est donc loin d'être uniquement une affaire de technologie. C'est l'ensemble des acteurs qui prennent part activement au développement de la municipalité.

La Ville de Trois-Rivières, forte d'une communauté comptant des collèges et une université, un pôle d'innovation et de développement (IDÉTR) et une société de transport en commun, a tout à gagner en maillant leurs expertises afin d'établir une infrastructure d'information permettant de canaliser des projets fédérateurs. C'est ainsi que nous nous propulserons vers une ville intelligente.

Plan directeur

En 2019, une équipe multidisciplinaire de gestionnaires municipaux ont allié leurs forces et leur soif d'innover afin de faire naître un Comité de ville intelligente. Le but? Élaborer un plan directeur permettant d'établir les axes et enjeux prioritaires. Cette planification stratégique sera mise sur pied en adéquation avec les orientations de la Vision 2030 et de la Politique de développement durable. Ce plan cadre devra être bonifié et effectué en cocréation avec les acteurs du milieu afin d'assurer une collaboration forte et bénéfique pour la communauté trifluvienne. Des projets de systèmes de transport intelligent (feux de circulation, optimisation des transports, stationnements intelligents), d'optimisation du développement urbain et de participation citoyenne sont actuellement en branle et alignés avec la culture de ville intelligente.

Enjeux

Plusieurs enjeux sont à l'étude afin que l'acceptabilité citoyenne soit un catalyseur à ces initiatives à venir. Bien que certaines craintes persistent, par exemple face aux technologies du 5G, à la confidentialité liée aux caméras de surveillance et à l'implantation de politiques de données ouvertes, nous sommes convaincus que nos forces conjuguées feront de notre Ville un chef de file pour faire face aux défis de demain.



GRANDS PROJETS DISTINCTIFS

EMPLOYEUR DE CHOIX

Le maintien et le développement de services aux citoyens de qualité reposent en grande partie sur la qualité des ressources humaines employées à la Ville.

Sans son personnel, l'organisation municipale ne peut tout simplement pas fonctionner.

Heureusement, elle peut compter sur du personnel dévoué, compétent et visionnaire.



Enjeux

Comme pour toutes les organisations québécoises, la rareté de la main-d'œuvre apporte son lot de défis. Le recrutement et la rétention du personnel sont devenus des enjeux auxquels nous devons tous faire face et la Ville souhaite se positionner favorablement sur le marché de l'emploi.

Marque employeur de choix

Au cours de l'année 2019, la Ville a amorcé une vaste réflexion pour l'amener à devenir un employeur de choix. Devenir employeur de choix, c'est savoir se distinguer, tenir compte de la réalité actuelle de l'emploi et de l'organisation, offrir un environnement de travail représentatif de l'identité de notre Ville, attirer et retenir les meilleurs talents et reconnaître sa responsabilité sociale.

Cette réflexion a aussi porté sur une gestion des espaces de travail et des technologies qui permettraient d'améliorer notre efficacité, en plus de procurer un milieu de travail attrayant favorisant la collaboration et le mieux-être du personnel.

Objectif

La définition de l'objectif suivant a résulté de cette démarche.

« Au bénéfice des services aux citoyens et dans un cadre rassembleur favorisant la collaboration, les échanges entre les équipes, le partage des connaissances, la créativité et l'innovation et le développement durable, **nous souhaitons réorganiser et rentabiliser notre organisation du travail en créant des environnements de travail agréables et stimulants tout en assurant le mieux être au travail de nos employés.** »

Un comité opérationnel et un comité directeur ont été mis sur pied afin de réaliser l'atteinte de cet objectif.

Auto-Audit

De premiers jalons ont été posés en 2019, dont une vaste consultation de groupes d'employés représentatifs concernant huit sphères de l'expérience employé(e) allant de l'embauche jusqu'à l'épanouissement professionnel. Cet exercice a permis de mieux cerner notre identité en tant qu'employeur et d'identifier les sphères où une amélioration est souhaitée.

Culture organisationnelle

D'autres étapes importantes continueront de se réaliser au cours de l'année afin d'implanter une véritable culture d'employeur de choix dans notre organisation.



PRIX ET DISTINCTIONS

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



10 et 11 mai 2019

Prix « Coup de cœur JAM »

L'équipe de la Direction de l'approvisionnement de la Ville s'est démarquée par la mise en œuvre de différentes innovations en approvisionnement et en gestion contractuelle au fil des années, ainsi que par sa capacité à partager son expertise avec d'autres services municipaux en approvisionnement.

Le Prix « Coupe de Cœur Jam » vise à souligner la contribution exceptionnelle et le leadership d'une organisation dans le développement de la fonction d'approvisionnement municipal.

Lauréate dans la catégorie « Aménagement, urbanisme, développement durable et habitation »

Projet « Le grand projet de la rue Saint-Maurice ». Le projet va bien au-delà de la gestion des eaux pluviales. Il est aussi remarquable par la volonté d'assurer un suivi scientifique de l'ensemble de l'opération.

Cette distinction vient s'ajouter à plusieurs autres mentions déjà reçues pour ce projet de réaménagement qui a permis, à la fois, de réduire les îlots de chaleur, d'augmenter la présence de végétaux, d'embellir le paysage, d'améliorer la sécurité du quartier pour les piétons et les automobilistes ainsi que de favoriser le réapprovisionnement de la nappe phréatique en eau potable grâce à une saine gestion des eaux pluviales. Le projet s'était notamment mérité le prix Génie-Mérites 2018 de l'Association des ingénieurs municipaux du Québec.



30 mai 2019

Prix « Plume d'excellence 2019

Lauréate dans les catégories :

Communication numérique (Médias sociaux)

Campagne « #mieuxvauttardquejamais ». En 2018, Trois-Rivières est la seule grande ville québécoise absente des médias sociaux. La Ville assume son retard et intègre, en janvier 2019, les médias sociaux avec une campagne audacieuse et axée sur l'humour.

Communication interne

Projet « Campagne sur la sécurité informatique ». La Ville décide, à la suite d'un constat à la hausse de tentatives de cyberattaques, de sensibiliser et d'outiller ses employés par l'entremise d'une campagne interne sur la sécurité informatique. La campagne démystifie les enjeux grâce à différents articles de blogue, tutoriels vidéo et affiches aux couleurs éclatées.

Aussi finaliste pour les projets :

- Je suis un héreau!
- Livre « La nouvelle Trois-Rivières »



5 au 7 juin 2019

Hommages aux DG cumulant 25 années de carrière municipale

Lors du congrès 2019 de l'ADGMQ, les honneurs ont été accordés à la directrice générale de la Ville de Trois-Rivières, madame France Cinq-Mars, ainsi qu'à trois autres hauts fonctionnaires municipaux, pour leur contribution exceptionnelle dans le monde municipal et leur parcours inspirant. Madame Cinq-Mars est une gestionnaire respectueuse et intègre qui mise sur le travail d'équipe et la constante amélioration pour atteindre les objectifs du conseil municipal et faire que Trois-Rivières rayonne pour sa qualité de vie. Son rôle de DG est fondamental pour faire évoluer Trois-Rivières vers des milieux de vie agréables, sécuritaires et d'avant-garde et assurer, en tant que pivot entre les citoyens et les élus, le bon fonctionnement de la ville et une continuité des opérations.



De gauche à droite : M. Guillaume Lefèvre, directeur affaires publiques et gouvernementales chez Énergir, M^{me} France Cinq-Mars, DG Trois-Rivières, M. Claude Périnet, président ADGMQ et DG Rimouski
Crédit photo : Cosmos Image. Gracieuseté : ADGMQ.



automne 2019

Prix du CAMF 2019

Lauréates dans la catégorie « Initiatives porteuses réalisées par un partenaire de la municipalité/MRC ayant contribué au développement d'un milieu de vie favorable à la famille »

Projet « Biblio-Jeux » de Trois-Rivières en Action et en Santé et le Département de l'orthophonie de l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Se concerter et agir tôt pour favoriser la réussite éducative

Biblio-Jeux est un programme visant à développer les habilités de langage des tout-petits par le jeu en compagnie de leurs familles.

Ce programme de prévention donne accès à plus d'une centaine de jeux avec fiches pédagogiques qui permettent aux parents de soutenir le développement du langage de leur enfant, tout en bénéficiant d'un accompagnement par des étudiants en orthophonie de l'UQTR.

Depuis son implantation dans les bibliothèques de Trois-Rivières en 2015, le programme a été repris par l'Association des bibliothèques publiques du Québec et implanté dans plusieurs bibliothèques partout sur le territoire québécois.

PRIX ET DISTINCTIONS (SUITE)



23 octobre 2019

Félix 2019

Nomination de Culture Trois-Rivières dans la catégorie « Équipe de diffusion de spectacles de l'année »

Pour l'évolution de l'équipe de diffusion, la diversité et qualité de la programmation, le rayonnement dans son milieu, la présence de la relève, la promotion et communications et l'éthique professionnelle.



La gouverneure générale du Canada
Son Excellence la très honorable Julie Payette

31 octobre 2019

Ordre du mérite des corps policiers Membre (M.O.M.)

L'inspecteur Richard Lévesque, au service de la police de Trois-Rivières depuis 1984, recevait des mains de la très honorable Julie Payette, gouverneure générale du Canada, l'Ordre du mérite des corps policiers lors de la cérémonie d'investiture à Ottawa, le 31 octobre 2019.

L'Ordre du mérite des corps policiers « Membre (M.O.M.) » honore un service ou un rendement exceptionnel au cours d'une période prolongée, habituellement sur la scène locale, régionale ou provinciale. La décoration met avant tout l'accent sur le mérite exceptionnel, la contribution aux services de police et le développement communautaire.



2 décembre 2019

« Un DG et sa ville » Rencontre avec France Cinq-Mars, directrice générale de Trois- Rivières, Revue Le Sablier de l'ADGMQ

L'ADGMQ a rencontré la directrice générale de la Ville de Trois-Rivières pour dresser le portrait et les atouts de la Ville de Trois-Rivières. Dans le cadre de son entretien, les échanges de la directrice générale de la Ville de Trois-Rivières portèrent sur la passion de son métier et sur Trois Rivières, une ville qui a su se réinventer. Dans cet article, madame Cinq-Mars souligne le caractère si particulier que la fusion réussie de la Nouvelle Ville a créé, la réalité vécue avec cette fusion, l'importance d'une administration municipale durable qui assure la pérennité de l'organisation, l'atout de l'amélioration continue à Trois Rivières, la nouvelle structure organisationnelle trifluvienne et sa perspective d'avenir et de relève pour devenir un employeur de choix et une entreprise en santé, le réseau de partage des connaissances et les grands projets de la région, récents ou en chantier, pour faire découvrir Trois Rivières.



Prix Innovation SST 2020

Finaliste régionale dans la catégorie « Organismes publics »

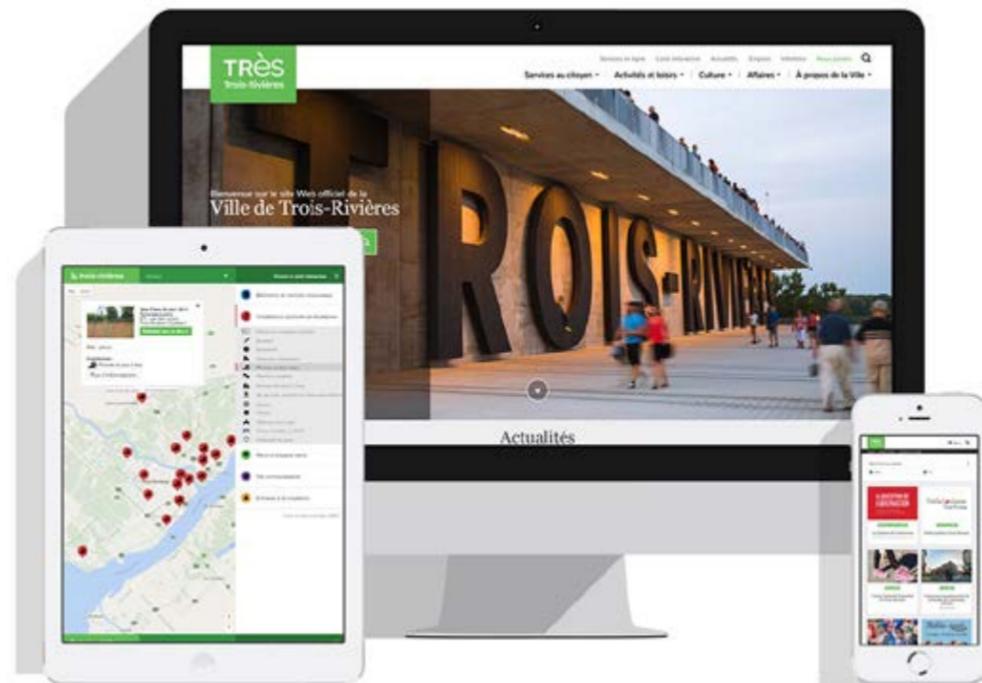
Projet « Support mécanique pour retirer et effectuer la pose des ponts de caoutchouc sur les chenillettes ». L'entretien des chenillettes des véhicules municipaux demandait beaucoup d'efforts physiques et présentait un important risque de troubles musculosquelettiques (TMS) ou de blessures pour l'opérateur et les mécaniciens responsables.

Un nouvel outil a été conçu et fabriqué par un soudeur et un mécanicien de l'atelier mécanique. L'installation est désormais plus rapide, l'effort physique soutenu est moindre, le risque de blessures et de TMS est fortement réduit et la manœuvre est beaucoup plus sécuritaire.

RESTEZ À L’AFFUT

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

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



SERVICES EN LIGNE

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



Ville de Trois-Rivières

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

v3r.net



Réalisation : Direction des communications et de la participation citoyenne, Ville de Trois-Rivières
Photos : Mathieu Dupuis, Étienne Boisvert, Christian Auger, Ville de Trois-Rivières

TRÈS
Trois-Rivières