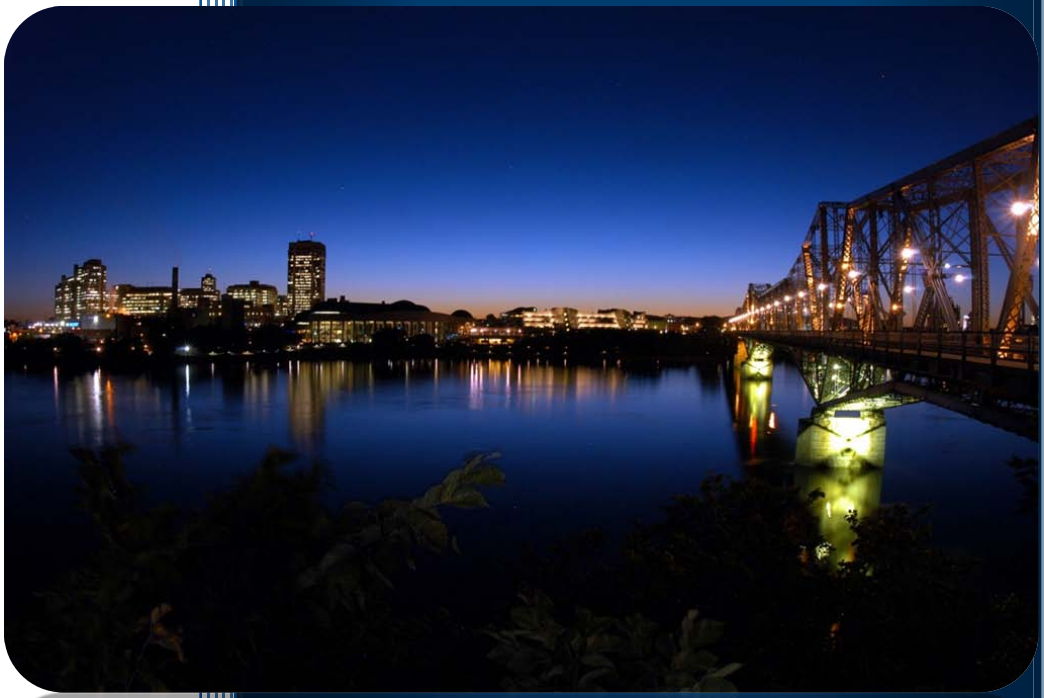
2011

Rapport annuel
Direction générale



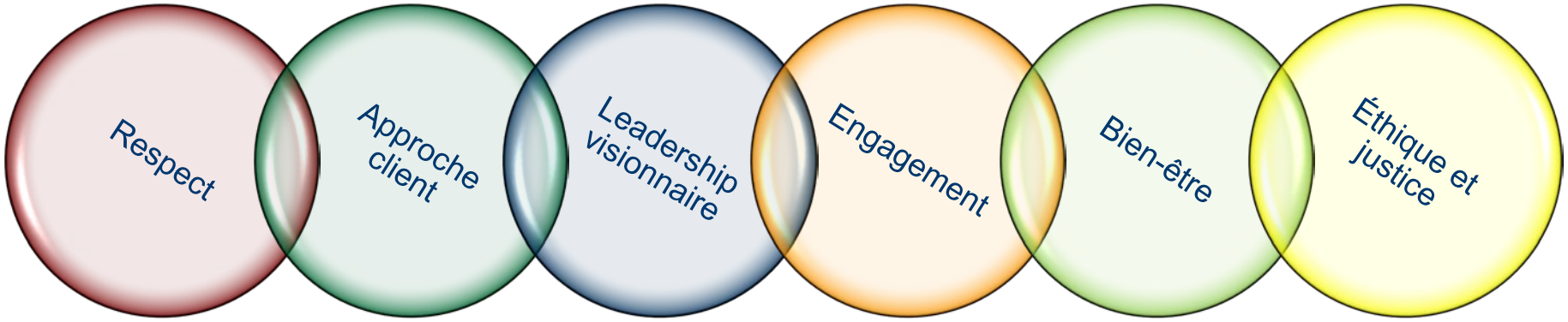
Ville de Gatineau

TABLE DES MATIÈRES

DIRECTEUR GÉNÉRAL 1
DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE – ADMINISTRATION ET FINANCES 5
SERVICE DES COMMUNICATIONS 7
SERVICE DE L'ÉVALUATION 8
SERVICE DES FINANCES 9
SERVICE DU GREFFE 10
SERVICE DE L'INFORMATIQUE 11
SERVICES JURIDIQUES 12
SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES 13
SECTION DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 14
DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE – GESTION DU TERRITOIRE 15
SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT 18
SERVICE DES INFRASTRUCTURES 19
SERVICE DE L'URBANISME ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE 20
SERVICE DE LA GESTION DES BIENS IMMOBILIERS 21
DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE – SERVICES DE PROXIMITÉ 23
SERVICE DES ARTS, DE LA CULTURE ET DES LETTRES 24
SERVICE DES LOISIRS, DES SPORTS ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS 25
SERVICE DE POLICE 26
SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE 27
SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS 28
CENTRE D'APPELS NON URGENTS 29
CENTRES DE SERVICES 31

ÉTATS FINANCIERS 33
INDICATEURS DE GESTION 35
PRIORITÉS D'ACTION 2012 39

Guidée par ses valeurs organisationnelles et consciente de son rôle de principal centre urbain de l'Outaouais, Gatineau a pour mission première l'amélioration constante de la qualité de vie de ses citoyens et de la communauté dans un esprit de gestion responsable de toutes ses ressources et d'épanouissement d'une collectivité viable.



Les valeurs d'une organisation sont la fondation sur laquelle les personnes s'appuient pour orienter et guider leurs façons de faire et leurs comportements. Voici les six valeurs qui distinguent la Ville de Gatineau et auxquelles l'organisation accorde de l'importance!

LE RESPECT

Agir avec considération et faire preuve d'ouverture

L'APPROCHE CLIENT

Accorder la priorité à la qualité des services rendus, selon les normes convenues

LE LEADERSHIP VISIONNAIRE

Décider et agir aujourd'hui en considérant les effets sur le futur

L'ENGAGEMENT

S'investir avec enthousiasme dans la qualité des services rendus, selon les normes convenues

LE BIEN-ÊTRE

Promouvoir le bien-être des personnes comme facteur de succès de l'organisation et mettre en place les conditions favorisant leur développement

L'ÉTHIQUE ET LA JUSTICE

Adopter une conduite intègre

Survol démographique

Population (2011) :	**265 349**	habitants au recensement
Densité de population (2011) :	**776**	personnes au kilomètre carré
Structure de population (2011) :	**12 %**	des Gatinois sont âgés de plus de 65 ans
Langues parlées (2006) :	**63 %**	des Gatinois maîtrisent l'anglais et le français
Projection de population (2031) :	**305 918**	

23 200 C’est le nombre de personnes qui se sont ajoutées à la population de Gatineau depuis 2006. C’est plus de 4 600 personnes en moyenne par année et une hausse totale de 9,6 % en cinq ans.

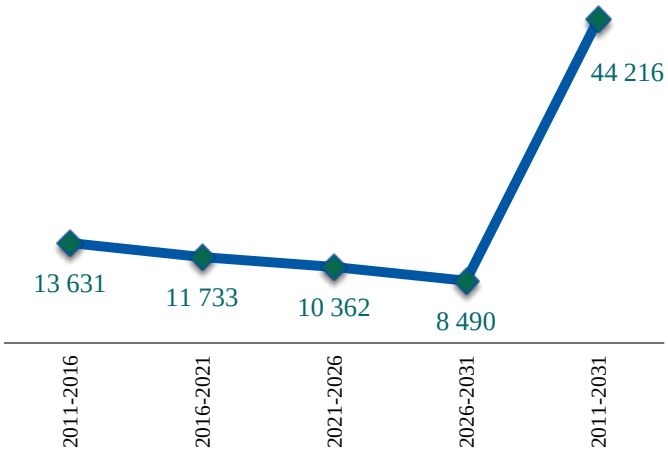
21 % C’est la part que représente Gatineau dans la population de 1 236 300 personnes de la région d’Ottawa-Gatineau. Selon les tendances récentes, la croissance de la population de la ville devrait se poursuivre et dépasser les 300 000 personnes d’ici 2031.

2 535 C’est le nombre de résidants permanents, surtout des immigrants économiques, qui se sont installés à Gatineau en 2010. Il s’agit d’une hausse de 28 % par rapport à 2009.

Projection démographique – Ajout de population selon la période

Institut de la statistique du Québec, édition 2009

	Scénario de référence
2011-2016	13 631
2016-2021	11 733
2021-2026	10 362
2026-2031	8 490
2011-2031	**44 216**
Variation entre 2011 et 2031	*16,9 %*



Survol socioéconomique

	2010	2011	Variation
Logements mis en chantier[1]	2 287	2 103	-8 %
Permis de construction[2]	6 828	6 149	-10 %
Valeur des permis de construction[2]	683 319 k$	502 011 k$	-27 %
Taux de chômage[3]	6,6 %	6,8 %	
Emplois[3]	168 800	172 500	2 %
Revenu personnel disponible par habitant[4]	27 199 $	n. d.	

[1] Société canadienne d'hypothèques et de logement
[2] Données de la Ville de Gatineau
[3] Enquête sur la population active de Statistique Canada
[4] Pour l'ensemble du Québec : 26 642 $. Institut de la statistique du Québec.

ROBERT F. WEEMAES

L'année 2011 se caractérise par la continuité dans nos démarches d'amélioration de la qualité et de l'efficacité de nos services à la population.

Croissance démographique et urbaine exceptionnelle

Gatineau connaît une croissance démographique et urbaine exceptionnelle, en proportion, une des plus importantes croissances au Québec. Notre population dépasse maintenant le seuil de 265 000 habitants et la valeur des permis de construction émis en 2011 excède 246 millions de dollars, soit 3 % de plus qu'en 2010.

Cette croissance que l'on peut certes qualifier comme un succès pour tous ceux et celles qui consacrent leur énergie à promouvoir notre ville génère par contre un ensemble de conséquences techniques et financières pour notre organisation municipale. Une ville de plus en plus grande en population et en territoire urbain rend de plus en plus complexe la prestation de nos services d'une façon uniforme, avec la qualité qui s'impose et surtout avec des coûts raisonnables.

Préoccupations multiples et complexes

Nos gestionnaires et nos employés transigent quotidiennement avec ces défis et doivent constamment reconsidérer leur façon de faire. Ces préoccupations évoluent constamment et au plus grand bénéfice de tous, cette continuelle remise en question nous évite de tomber dans le piège de la facilité et de l'immobilisme.

Conserver ce haut niveau de satisfaction

À ce jour, les résultats sont à la hauteur des attentes et les récents sondages réalisés auprès de la population de Gatineau nous situent parmi les meilleures organisations municipales pour la satisfaction de la population à l'égard de la disponibilité et de la qualité des services municipaux. Notre plus grand défi est non seulement de conserver ce haut niveau de satisfaction, mais surtout de l'améliorer encore plus!

100 millions de dollars de travaux pour nos infrastructures

Au chapitre des grands travaux municipaux, 2011 aura encore une fois été une année des plus chargée. Nous aurons réalisé pour près de 100 millions de dollars de travaux pour nos infrastructures, réseau routier, espaces verts et bâtiments, et ce, tout en maintenant concurremment nos activités régulières d'entretien, pour tous nos réseaux et infrastructures, un exploit dont l'ensemble de nos employés peuvent très fier.

Renouvellement de nos conventions collectives

En matière de relation de travail, nous avons réussi ensemble, avec nos employés et nos syndicats, à trouver des conclusions raisonnables et favorables aux dernières étapes d'un trop long processus de renouvellement de nos conventions collectives. Entrepris il y a plus de cinq ans, ces négociations auront permis la signature des dernières conventions collectives encore pendantes, particulièrement avec nos policiers et nos employés cols blancs. Ces ententes ont mis fin à une période difficile et ouvert la voie vers un nouvel avenir porteur de grands projets et de réalisations collectives.

Régimes de retraite ont été frappés de plein fouet par le contexte économique difficile

Certes, il y a encore quelques dossiers délicats à terminer, dont l'équité salariale pour certains groupes d'employés. De plus, comme partout ailleurs, à l'échelle mondiale, nos régimes de retraite ont été frappés de plein fouet par le contexte économique très difficile que connaissent les marchés financiers depuis 2008. Toutefois, c'est avec optimisme que tous les intéressés sont engagés dans un ensemble de démarches devant nous permettre d'obtenir éventuellement des conclusions réalistes et raisonnables, et ce, dans un avenir que nous souhaitons être le plus près possible.

Notre gestion financière a été responsable et efficace

Au chapitre financier, malgré les très fortes pressions conséquentes à la croissance exceptionnelle de la Ville, notre gestion financière a été responsable et efficace. L'exercice financier 2011 se termine avec un surplus net de 11 876 000 $. Cet excédent trouve son origine principalement au chapitre des revenus excédentaires provenant des droits de mutation, du produit des amendes et surtout des économies réalisées au niveau du gaz naturel, du service de la dette et du déneigement. Nous avons par contre dû assumer plus

de 2,2 M$ de dépenses supplémentaires, dont 600 000 $ pour l'essence et pour les conséquences des pluies diluviennes de juin 2011. Ces pluies ont occasionné beaucoup de dommages et des dépenses imprévues pour la Ville de Gatineau et il nous faudra plusieurs années pour tout réparer et mieux s'équiper pour affronter pareils événements. Pour la seule année 2011, même après les remboursements obtenus du gouvernement du Québec, nos coûts nets excèdent 1,2 million.

Des services municipaux diversifiés et de qualité

La Ville de Gatineau offre un milieu de vie d'une qualité exceptionnelle et toute notre équipe travaille sans relâche à protéger et à valoriser notre environnement pour faciliter l'intégration de notre vie quotidienne avec le milieu naturel qui nous entoure. Ces efforts se concrétisent par des services municipaux diversifiés et de qualité.

Observer l'évolution de nos responsabilités et des coûts

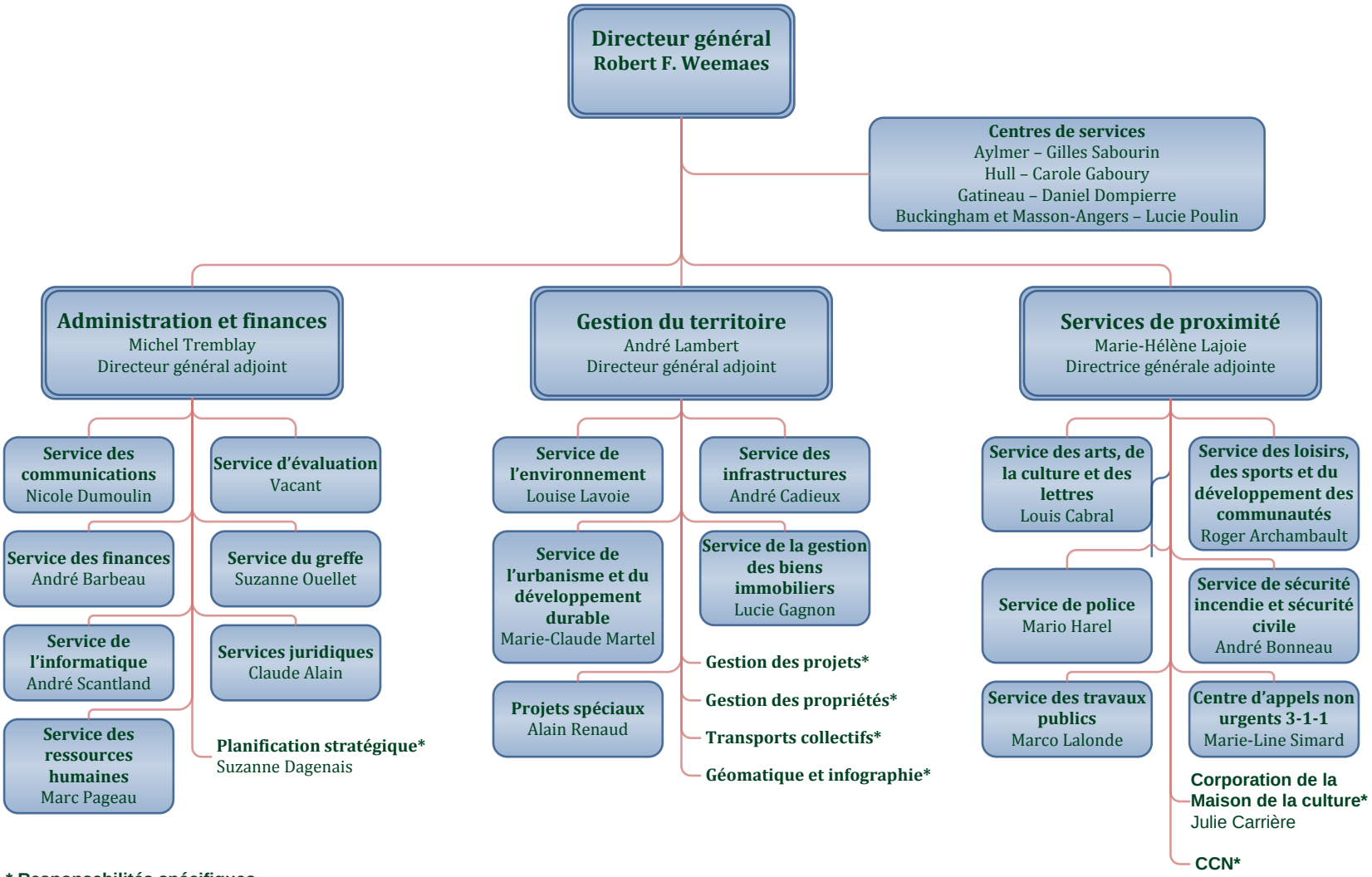
En conclusion, je vous invite à lire attentivement le présent rapport. Vous pourrez identifier le mandat et les principales réalisations pour chacun de nos services. Vous y trouverez également nos principaux indicateurs de gestion, lesquels nous permettront d'observer l'évolution de nos responsabilités et des coûts afférents.

Résultat du travail collectif et de l'implication de nos employés

En 2012, Gatineau fêtera son dixième anniversaire et tout au long de ces dix années, la Ville a connu une très forte croissance et a fait face à de nombreux défis qu'elle a réalisés avec succès. Il faut reconnaître que c'est le résultat du travail collectif et de l'implication de tous nos employés et des membres de notre conseil municipal, mais également de l'ensemble de notre population.

Bonne lecture!

ORGANIGRAMME



* Responsabilités spécifiques

MICHEL TREMBLAY
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

Notre mandat

Appuie le conseil municipal et les services municipaux dans la gestion financière et humaine

La Direction des services d'administration et financiers regroupe tous les services administratifs de la Ville. Son principal mandat est d'élaborer des politiques et des directives afin d'assurer une gestion saine et optimale en respect des lois et des règlements en vigueur. De plus, elle appuie le conseil municipal et les services municipaux autant dans la gestion financière et humaine que des communications, des services juridiques, du soutien informatique, etc.

Nos principales réalisations en 2011

Le **plan financier à long terme** a été déposé au conseil municipal le 9 novembre 2010.

Suivi du plan financier à long terme

Ce plan financier à long terme sur lequel ont travaillé des experts des milieux financiers dresse un portrait de la situation financière actuelle et future de la Ville. Il présente également des analyses, des enjeux ainsi que des orientations visant à diversifier ses sources de revenus en vue de lui assurer une gestion responsable à long terme.

Ce plan révèle notamment que, comme d'autres villes québécoises et canadiennes, la Ville de Gatineau a un important rattrapage à faire au chapitre des infrastructures vieillissantes et que des actions musclées sont nécessaires pour obtenir une marge de manœuvre financière de 104 millions de dollars par année afin de faire face à ses responsabilités.

Ce rapport constitue un outil de gestion de travail pour les élus et l'Administration municipale. Il pourra nous guider dans nos prises de décisions, non seulement en fonction des besoins actuels des citoyens, mais en tenant compte également des prochaines générations.

Des consultations publiques ont eu lieu en 2011. De plus lors de l'étude du budget, le conseil a discuté du plan financier à long terme et décidé d'implanter une taxe dédiée de 1 % à partir de 2012.

Négociations de conventions collectives

Signature de la convention collective des cols blancs et des policiers.

Analyse de la situation financière des régimes de retraite

Participation à un comité provincial regroupant les principales villes du Québec, l'Union des municipalités du Québec (UMQ), le Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) et la Régie des rentes pour analyser la problématique du financement des **régimes de retraite** des employés municipaux. De plus, une mise à jour de la situation financière des régimes de retraite de la Ville de Gatineau a été faite incluant des projections sur 10 ans.

Un deuxième sondage de satisfaction auprès de la population a été réalisé.

Au cours des prochains mois, nous assurerons le suivi du rapport du Comité sur le plan financier à long terme. Nous poursuivrons également les travaux débutés en 2010 tels que la planification de la main-d'œuvre (PMO), le développement du nouveau logiciel de gestion des ressources humaines/paie, etc.

Pour plus de détails sur les réalisations des services relevant de la Direction générale adjointe, administration et finances, je vous invite à parcourir les pages des différents services concernés.

SERVICE DES COMMUNICATIONS

Notre mandat

Faire connaître ses programmes, ses activités et ses projets auprès des divers publics cibles internes et externes

Le **Service des communications** de la Ville de Gatineau assume la gestion intégrée de toutes les communications institutionnelles telles que le matériel et les activités d'information, de promotion, de publicité, de positionnement touristique, de consultation publique et de relations médias. Le Service des communications met en valeur les actions de la Ville en faisant connaître ses programmes, ses activités et ses projets auprès des divers publics cibles internes et externes en assurant un positionnement cohérent de la Ville au moyen de divers événements, tactiques, outils, stratégies et plans de communication.

Nos principales réalisations en 2011

3,5 millions de visites sur le site Web

1 259 demandes des médias reçues et 547 communiqués publiés

1 151 570 mots révisés

82 plans de communications externes et 16 internes préparés

204 événements publics organisés et 217 allocutions rédigées

69 demandes de commandites analysées et 38 plans préparés

- Assurer le positionnement de Gatineau.
- Réaliser une campagne de marketing social pour consolider les comportements des citoyens quant au recyclage et amener de nouveaux comportements relatifs à l'implantation du compostage.
- Le Service des communications a pris un virage Web 2.0.
- Mise en œuvre des actions de promotion rattachées au plan de communication sur la marque employeur « J'ai choisi mon employeur ».
- Réalisation d'une analyse approfondie des outils de communication interne.

SERVICE DE L'ÉVALUATION

Notre mandat

S'assurer que l'apport financier des contribuables gatinois soit des plus justes et équitable

La Loi sur la fiscalité municipale du Québec prévoit que les organismes municipaux responsables de l'évaluation foncière doivent confectionner le rôle d'évaluation pour le territoire sous leur responsabilité et le maintenir à jour. Le **Service d'évaluation** s'est donné comme mission de s'assurer que l'apport financier des contribuables gatinois soit des plus justes et équitable en confectionnant et en maintenant à jour un rôle d'évaluation foncière de qualité.

Nos principales réalisations en 2011

La valeur totale du rôle d'évaluation s'élève maintenant à 28,9 G$

10 114 mutations
3 815 permis de construction
1 391 nouvelles constructions résidentielles
1 632 logements et locaux
8 322 visites de propriétés

- Dépôt du nouveau rôle triennal d'évaluation valide pour les années 2012-2013-2014.
- Un nouveau dépliant est maintenant disponible pour les citoyens avec une série de questions et réponses. Le document est aussi disponible sur le site Web de la Ville ainsi que toute l'information modernisée sur le rôle d'évaluation lui-même.
- Utilisation pour la première fois d'un logiciel d'aide à la prise de décision (PariTOP4) dans la préparation du nouveau rôle nous permettant de continuer à maintenir la qualité de nos évaluations de types résidentiel.
- Modernisation du volet administratif du système d'évaluation selon les exigences du MAMROT.

SERVICE DES FINANCES

Notre mandat

Budget annuel 2011
463 560 000 $

Plan triennal d'immobilisations
74 749 000 $

Le **Service des finances** est responsable d'assurer une saine gestion de toutes les ressources financières de la Ville et de conseiller les autorités municipales et les différents services sur les politiques financières et fiscales de la Ville. Il est aussi responsable de la préparation du budget annuel de la Ville, du plan triennal financier, du plan triennal d'immobilisations et il dresse les états financiers. Il assure aux utilisateurs la disponibilité ou l'accessibilité aux biens, matériaux, équipements, travaux, services spécialisés et professionnels nécessaires à la prestation des services aux citoyens. Il s'assure de facturer et de percevoir la majorité des revenus de la Ville et de mettre en place les contrôles internes adéquats. Il est responsable de payer les employés municipaux. Il procède aux paiements des différents fournisseurs.

Nos principales réalisations en 2011

- Consultations publiques sur les enjeux du plan financier à long terme.
- Instauration d'une taxe dédiée pour les infrastructures.
- Analyses et recommandations financières sur des dossiers particuliers.
- Suivi rigoureux des programmes de subventions afin d'obtenir un retour maximal sur nos investissements.
- Le « Portail des fournisseurs » a été bien reçu par la Chambre de commerce et la Corporation du développement économique et du Centre local de développement de Gatineau.
- Le Service a procédé à la rédaction de la politique d'achat écoresponsable et à l'élaboration de son plan d'action pour 2012 à 2014.

***91 316** factures émises*

***34 546** chèques émis aux fournisseurs*

***1 917** résolutions vérifiées*

***309** appels d'offres publiés*

***10 114** droits de mutation perçus*

Nombre d'encaissements de taxes :
***23 646** au comptoir*
***46 276** par la poste*
***48 295** par créancier hypothécaire*
***13 282** par prélèvement automatique*
***91 705** par voie électronique*

SERVICE DU GREFFE

Notre mandat

Assume le secrétariat du conseil municipal, du comité exécutif et du comité plénier

Le **Service du greffe** se divise en trois sections, soit le soutien au conseil municipal, l'administration et l'accès à l'information ainsi que la gestion des documents et des archives. Il assume le secrétariat du conseil municipal, du comité exécutif et du comité plénier en plus d'être responsable du Bureau des conseillers. Il gère les divers processus d'approbation de règlements et de résolutions. Il organise et tient les élections et référendums municipaux et voit à la conservation, au traitement des documents municipaux et à la diffusion des archives. Il fournit à l'Administration des services d'imprimerie et de courrier.

Nos principales réalisations en 2011

200 dossiers de contrats ouverts

184 protocoles d'ententes signés

79 règlements adoptés

339 avis publics publiés

1 917 résolutions adoptées par le comité exécutif

1 067 résolutions adoptées par le conseil municipal

- Poursuite du programme de numérisation.
- Réalisation d'une exposition sur les 10 ans de la Ville de Gatineau.
- Rendre accessible la base de données des archives historiques sur le Web.
- Terminer la mise à niveau des entrepôts et de l'élimination des documents.
- Poursuivre le traitement de fonds et de collections d'archives.

SERVICE DE L'INFORMATIQUE

Notre mandat

Assure la sécurité, l'intégrité et la disponibilité des infrastructures technologiques et des données numériques

Le **Service de l'informatique** facilite l'utilisation des technologies en milieu de travail et assure la sécurité, l'intégrité et la disponibilité des infrastructures technologiques et des données numériques utilisées par l'Administration. Il assiste les services municipaux à cet égard. Il favorise l'échange des connaissances et le savoir-faire municipal. Il définit et implante des politiques et procédures en matière d'usage et d'acquisition de technologie informatique. Il assure la disponibilité des systèmes et l'intégrité des données municipales et des systèmes qui les hébergent. Il promeut une vision globale de l'harmonisation des procédés corporatifs afin de permettre l'utilisation, la diffusion et l'interprétation des données corporatives à l'ensemble de l'organisation.

1 944 ordinateurs et portables

75 terminaux véhiculaires

155 portables terminaux

735 imprimantes

620 cellulaires et 121 Blackberry

2 490 771 courriels

1 995 414 pourriels

2 424 772 appels téléphoniques reçus

Nos principales réalisations en 2011

- Implantation du logiciel Epartner pour la gestion des fournisseurs.
- Développement du système de paie.
- Début de la refonte et la modernisation du logiciel d'évaluation.
- Migration à Exchange 2010.
- Début du développement du logiciel pour les permis d'affaires.
- Recommandations du projet de radiocommunications.

SERVICES JURIDIQUES

Notre mandat

Assurent un soutien juridique complet aux différents services

Reçoivent, traitent et procèdent aux auditions des constats d'infraction

Les **Services juridiques** comprennent le service des Affaires juridiques ainsi que la cour municipale. La cour municipale reçoit, traite et procède aux auditions des constats d'infraction remis en vertu de la réglementation municipale et du Code de la sécurité routière.

Les Affaires juridiques voient d'une part à la gestion des réclamations alors que son équipe d'avocats œuvre en droit criminel, pénal, municipal et civil et assure un soutien juridique complet aux différents services de la Ville par le biais d'opinions et de conseils selon une approche préventive ainsi que la représentation de la Ville devant les tribunaux et la participation à la prise des positions de la Ville.

Nos principales réalisations en 2011

Traitement de 104 109 constats émis (hausse de 3 % par rapport à 2010)

32 380 dossiers ouverts

26 336 jugements rendus

7 945 plaidoyers de non-culpabilité reçus

2 332 réclamations reçues, dont 1 470 réclamations reliées aux pluies diluviennes de juin 2011

Diminution de 8 % des honoraires juridiques externes

- Traitement et fermeture de 93 % des réclamations présentées en 2011.
- Gestions des dossiers de réclamations à la suite des pluies diluviennes.
- Création d'un suivi législatif et jurisprudentiel pour informer nos employés.
- Formations offertes à plusieurs services.
- Rédaction à l'interne du code d'éthique des élus.

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Notre mandat

Mettre à contribution l'efficacité, l'efficience et la créativité de sa main-d'œuvre

Le **Service des ressources humaines** dote l'organisation des outils nécessaires lui permettant de mettre à contribution l'efficacité, l'efficience et la créativité de sa main-d'œuvre. Il favorise le maintien d'un climat et de conditions de travail facilitant l'épanouissement de chacun des employés.

***3 321** employés réguliers, contractuels, temporaires et occasionnels*

2 113

1 208

***58** employés partis à la retraite*

***421** concours de sélection organisés*

***14 135** candidatures traitées*

***153** accidents reconnus par la CSST avec et sans perte de temps*

*Taux personnalisé de la CSST de **1,69 $** comparativement à **2,13 $** dans les autres villes*

Nos principales réalisations en 2011

- Signature de la convention collective des policiers.
- Signature de la convention collective des cols blancs.
- Finalisation de dossier des fiducies globales pour les régimes de retraite.
- Réalisation de l'équité salariale pour les employés du secteur aquatique.
- Règlement de l'ensemble des griefs avec l'Association des pompiers et pompières de Gatineau.
- Poursuite du développement et de la mise en œuvre du plan de main-d'œuvre municipal.

SECTION DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Notre mandat

Coordonne les activités de consultation publique

En partenariat avec tous les intervenants concernés, la **Section de la planification stratégique** est responsable de l'élaboration du plan stratégique municipal, des mises à jour et de sa révision périodique. Elle coordonne les activités de consultation publique et offre un soutien professionnel aux services municipaux en cette matière. Son mandat consiste aussi à gérer différents projets, dont la coordination de la planification annuelle des activités municipales, le développement des villages urbains et les rencontres des leaders.

Nos principales réalisations en 2011

***7,4/10** est le taux de satisfaction des Gatinois à l'égard des services municipaux*

***1 150** répondants au sondage*

***1 560** participants aux **17** activités de participation publique*

***92 %** des répondants se disent très satisfaits des activités de participation publique*

- Production des trois outils de gestion stratégique conformément au cycle de planification convenu avec la Direction générale.
- Coordination des rencontres des leaders.
- Coordination de la production et de la diffusion du *Profil démographique et socioéconomique de Gatineau*, premier document d'une série portant sur le portrait de Gatineau.
- Administration du sondage scientifique sur la satisfaction des Gatinois à l'égard des services municipaux.
- Coordination des activités de participation et soutien professionnel aux gestionnaires en s'assurant du respect des principes ainsi que des règles de fonctionnement établis par la Ville en matière de participation publique.
- Effort soutenu pour la planification et l'organisation des consultations publiques lors de la première étape de la révision du schéma d'aménagement et de développement durable.

ANDRÉ LAMBERT
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

Nos grandes réalisations

Une prestation de services de qualité et efficace

C'est avec grande fierté que je souligne l'excellent travail et l'engagement de nos employés à continuer d'offrir à nos citoyens une prestation de services de qualité et efficace. L'atteinte de nos objectifs passe par la synergie des équipes et des efforts de concertation à mieux servir, d'innover et amener de l'avant des décisions d'avant-garde aux bénéfices des contribuables de Gatineau.

Aménageons le futur

À la recherche d'idées novatrices favorisant l'intégration des principes de développement durable, la Ville a poursuivi sa grande réflexion au sujet de l'aménagement de son territoire dans le cadre de la révision du schéma d'aménagement.

Grandes lignes directrices qui guideront la révision du schéma d'aménagement

Les consultations publiques ont permis de dégager des grandes lignes directrices qui guideront la révision du schéma d'aménagement dans le but d'en faire un véritable outil de développement durable pour l'aménagement de son territoire, et ce, tant au niveau du développement que de sa revitalisation et sa densification.

Le centre-ville, c'est maintenant!

Apporter notre concours aux opportunités et défis communs

Nous avons vu au cours des dernières années la mise en œuvre d'actions concrètes dans notre centre-ville grâce aux efforts concertés de nombreux services municipaux. Cette synergie est au cœur de la venue prochaine de plus de 7 000 emplois, de nouveaux projets résidentiels, de la construction du futur centre multifonctionnel et d'investissements importants d'aménagements et d'infrastructures. Il importera à tous de s'assurer que les conditions de succès demeurent pour apporter notre concours aux opportunités et défis communs que représente ce vaste chantier qui est au cœur du réaménagement et de la revitalisation du centre-ville.

Centre multifonctionnel

Un outil de revitalisation important pour notre centre-ville

Un large consensus s'est dégagé autour de la construction d'un nouveau centre multifonctionnel sur le site existant. Le projet passe donc à une étape de réalisation, tributaire d'un partenariat financier avec le gouvernement du Québec. La réalisation de ce projet sera associée à une synergie de plusieurs services dans les prochaines années compte tenu de son envergure et ses impacts. Le Centre multifonctionnel deviendra ainsi un outil de revitalisation important pour notre centre-ville.

Gestion responsable des matières résiduelles

De concert avec trois MRC de la région, la Ville a assumé le leadership d'une solution régionale pour la valorisation des résidus ultimes. Cet exercice très complexe a nécessité une participation intensive des services municipaux.

Un succès sans précédent au niveau de la participation citoyenne

Nous devons souligner le succès phénoménal de notre programme de collecte de compostage. En effet, alors que nous avions mis plus de 10 ans à établir sur tout le territoire de la Ville de Gatineau la collecte des matières recyclables, cette fois, en moins d'un an, grâce à nos efforts concertés, nous avons implanté la collecte du compostage sur l'ensemble du territoire, et qui plus, ce révèle un succès sans précédant au niveau de la participation citoyenne et du volume de matière recueilli.

Infrastructures et subventions

Effectuer un virage important au niveau du rattrapage d'entretien de ses infrastructures

La Ville a su tirer avantage de la disponibilité des programmes de subventions pour effectuer un virage important au niveau du rattrapage d'entretien de ses infrastructures. Ces outils de planification permettront à la Ville d'entamer des discussions pour un programme d'accompagnement nécessaire pour la réfection de ses installations de traitement des eaux usées.

Sécurité corporative

Uniformiser les systèmes de sécurité et d'accès

La première phase du déploiement du système intégré de sécurité a été complétée cette année dans quelques édifices municipaux. Entre autres, avec l'émission des cartes d'identité et d'accès à l'ensemble des employés, la Ville pourra uniformiser à moyen terme les systèmes de sécurité et d'accès pour ses employés et les actifs municipaux.

Amélioration de la prestation de services

De nombreuses initiatives administratives nous ont permis de mettre en œuvre, d'intégrer et d'améliorer la prestation de services et de se doter d'indicateurs de performance pour en assurer le suivi.

Concentrer nos efforts sur des actions prioritaires

La réflexion portant sur les rôles et responsabilités en matière d'urbanisme s'est poursuivie durant cette dernière année. Cette dernière a permis de mieux saisir les enjeux liés à la mise en œuvre d'une imputabilité claire. Par ailleurs, le conseil a adopté la réorganisation du Service de la gestion des biens immobiliers. Ainsi, nous serons en mesure de mieux concentrer nos efforts sur des actions prioritaires tout en ayant comme objectif de profiter des opportunités d'amélioration de processus particulièrement au niveau des transactions immobilières et gestion de portefeuille une fois le processus de dotation terminé.

Réaménagement du secteur riverain de la rue Jacques-Cartier

Mettre en valeur et naturaliser les berges du secteur riverain

Le projet de la rue Jacques-Cartier consiste en un réaménagement complet de la rue Jacques-Cartier entre le boulevard Gréber et la rue St-Louis Est. Le projet conjoint, Ville de Gatineau et CCN, vise à rehausser la qualité de vie des résidants et l'expérience des visiteurs, en mettant en valeur et en naturalisant les berges du secteur riverain de la rue Jacques-Cartier. Les travaux permettront également de procéder à l'enfouissement des réseaux d'utilités publiques. Étant donné l'ampleur de ce projet d'une valeur de 32 millions, et selon l'échéancier prévu, les travaux s'amorceront en 2013 et s'achèveront en 2014.

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

Notre mandat

Assure la protection de l'environnement

Dans un souci constant de qualité et d'efficience, le **Service de l'environnement** gère et exploite de façon optimale les infrastructures municipales requises pour la production d'eau potable, l'assainissement des eaux usées et la gestion des matières résiduelles. Il met en œuvre les programmes et les projets découlant de la politique environnementale et assure la protection de l'environnement en effectuant un contrôle réglementaire soutenu et en développement des programmes de sensibilisation.

300 poubelles à deux voies installées dans les parcs et espaces publics

13 124 arbres plantés

15 supports à vélo installés

120 barils de pluie subventionnés

25 815 Tm de matières recyclables

59 004 Tm d'ordures

20 926 Tm de compostage

22 738 requêtes traitées

2 969 bacs bleus distribués

3 218 bacs bruns distribués

2 715 bacs réparés

Nos principales réalisations en 2011

- Implantation des nouveaux contrats de collecte aux deux semaines.
- Implantation du compostage dans les bâtiments municipaux.
- Distribution de compost aux citoyens.
- Collaboration à l'implantation du nouveau centre de tri de Tricentris.
- Adoption du concept et de la localisation d'un premier écocentre.
- Élaboration du plan d'action de réduction des gaz à effet de serre (GES).
- Élaboration d'un plan de gestion des arbres et des boisés.
- Mise en œuvre du programme d'évaluation d'herbes à poux.
- Établissement de procédures claires concernant l'émondage des arbres qui causent une nuisance.
- Développement d'une tarification pour les surcharges dans les rejets aux égouts.

SERVICE DES INFRASTRUCTURES

Notre mandat

Assurer la pérennité et la croissance des infrastructures municipales

Le **Service des infrastructures** a pour mission d'assurer la pérennité et la croissance des infrastructures municipales en fonction des besoins de la collectivité dans un contexte de développement durable et de gestion responsable des ressources humaines, financières et physiques. De plus, le Service fournit des services experts en ingénierie, en circulation et en sécurité routière, en dessin et en géomatique, en arpentage et en sécurité organisationnelle.

Les infrastructures municipales couvrent les installations de production, de distribution, de collecte et de traitement des eaux, les installations de gestion des matières résiduelles, le parc immobilier municipal, les réseaux routiers et les aménagements urbains, les parcs et les espaces verts.

Nos principales réalisations en 2011

Plus de 99 M$ de travaux réalisés, incluant les programmes de subvention

Entre 2009-2011, maintien d'un taux d'ajustement des coûts des contrats à un niveau de 5,3 %, une excellente performance!

- Fin des travaux de remise à neuf de l'usine de production d'eau potable du secteur Aylmer.
- Construction d'un troisième édifice se conformant aux exigences LEED, soit la caserne 8.
- Construction du carrefour des Grives – des Allumettières.
- Réalisation des plans directeurs de l'eau potable et des stations d'épuration.
- Préparation et adoption de la politique du 40 km/h.
- Mise en place de la taxe dédiée aux infrastructures.
- Réfection de 10,2 km de réseau d'aqueduc et d'égout dans le cadre du programme de subvention PRECO.

SERVICE DE L'URBANISME ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Notre mandat

Le mandat du **Service de l'urbanisme et du développement durable** est d'offrir des services et de l'expertise en matière de planification et de mise en valeur du territoire.

Assurer que le développement de la ville se fasse de façon harmonieuse et novatrice

Ces services sont fournis dans le but de s'assurer que le développement de la ville se fasse de façon harmonieuse et novatrice en vue de contribuer à l'amélioration d'une qualité de vie qui réponde aux attentes des citoyens et à leur capacité de payer.

Nos principales réalisations en 2011

Depuis 2009, 626 logements ont été construits ou sont en voie de construction

2 M$ en subventions aux associations

23 M$ pour différents travaux d'infrastructures et d'embellissement sur les artères de revitalisation

106 M$ d'investissements privés sur les artères de revitalisation

- Début des travaux visant à développer une stratégie municipale de stationnement découlant du plan d'action de la politique environnementale.
- Développer un système de permis d'affaires permettant d'uniformiser les pratiques et doter la Ville d'une base de données uniforme pour les entreprises et d'un outil important pour la planification du territoire.
- Adoption des lignes directrices pour la révision du schéma d'aménagement et du développement durable.
- Mise en place du concept du Cœur de village du Plateau.
- Planification et réalisation des travaux visant la mise en valeur du Domaine Scott-Fairview.
- Mise en œuvre des actions prioritaires du programme particulier d'urbanisme du centre-ville et du réaménagement de la rue Montcalm.
- Programme de revitalisation des artères commerciales.
- Mise en place d'une nouvelle structure commerciale.

SERVICE DE LA GESTION DES BIENS IMMOBILIERS

Notre mandat

Optimiser l'utilisation, la qualité et la valeur du parc immobilier

Le mandat du **Service de la gestion des biens immobiliers** consiste à optimiser l'utilisation, la qualité et la valeur du parc immobilier de la Ville de Gatineau, en plus d'aliéner des biens immobiliers municipaux excédentaires et d'acquérir ceux requis pour répondre aux besoins actuels et futurs de la Ville.

Nos principales réalisations en 2011

25 aliénations conclues pour une valeur de 727 263 $

33 acquisitions conclues pour une valeur totale de 4 369 931 $

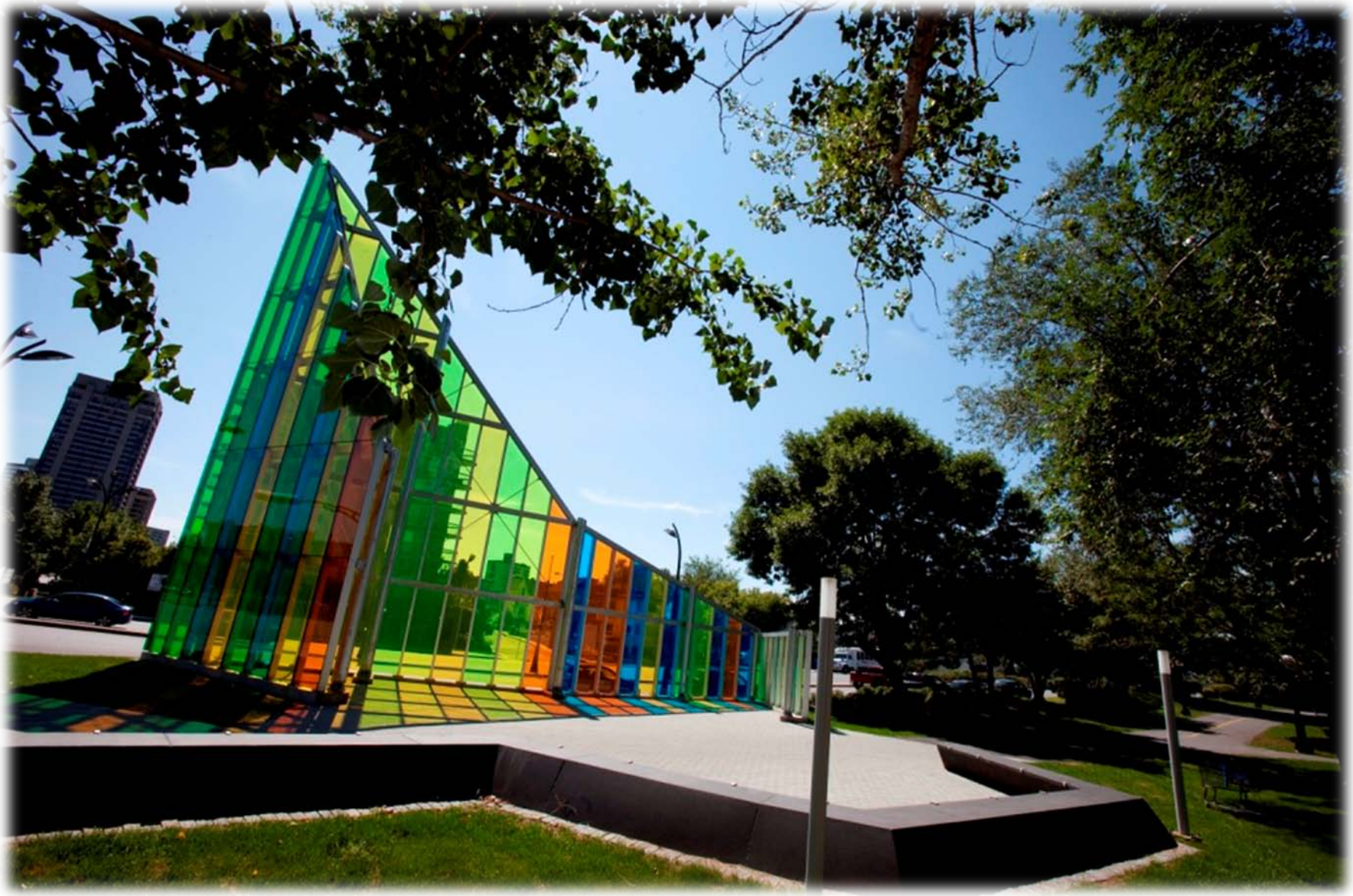
7 ententes de location conclues pour un montant annuel de 109 202 $

6 ventes de terrains industriels conclues pour une valeur totale de 725 747 $

13 ventes de terrains conclues pour une valeur totale de 2 929 242 $

4 profils de sécurité liés aux édifices

- Déploiement du système intégré de sécurité dans cinq édifices de la Ville.
- Aménagement d'un centre des opérations et de surveillance de la section sécurité organisationnelle.
- Analyse des besoins en espaces d'entreposage des services municipaux.
- Gestion des activités reliées à la gestion des risques assurables liés aux actifs municipaux.
- Service-conseil en matière de sécurité d'entreprises auprès de divers services de la Ville.



MARIE-HÉLÈNE LAJOIE
DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE

Dans la continuité du service performant!

Service de qualité aux citoyens

C'est avec grande fierté et beaucoup d'enthousiasme que je vous présente le bilan des réalisations 2011. Encore une fois, l'ensemble des services de proximité a réussi à offrir un service de qualité aux citoyens.

Depuis 2009, la culture de services performants aux citoyens se développe et fait partie de nos façons de faire. La cohérence de nos actions et notre vision commune portent ses fruits avec des réalisations concrètes.

Définir plus précisément notre service à la clientèle

Ce virage amorcé depuis 2009 nous propulse maintenant vers d'autres déclinaisons de notre culture de services performants. Au cours des prochaines années, l'équipe de direction des services de proximité s'affairera à définir plus précisément notre service à la clientèle afin d'y donner une signature gatinoise. Cette nouvelle étape s'inscrit encore une fois dans notre recherche d'un meilleur service aux citoyens.

• • •

Une équipe ouverte et intègre qui, par son leadership visionnaire, valorise et assure une culture de services performants aux citoyens

• • •

SERVICE DES ARTS, DE LA CULTURE ET DES LETTRES

Notre mandat

Initie et soutien la création, la diffusion, l'animation, l'accessibilité au savoir et à la lecture

Le **Service des arts, de la culture et des lettres** permet de développer une identité distinctive en consolidant le tissu social et le sentiment d'appartenance. Il assure le rayonnement municipal en favorisant le lien entre l'artiste et le citoyen. Il amorce et soutient la création, la diffusion, l'animation, l'accessibilité au savoir et à la lecture et favorise la mise en valeur de la diversité culturelle et du patrimoine gatinois. Le Service se veut à l'écoute des besoins et des aspirations des organismes, des artistes et de la population. Il est un outil de consultation, de concertation, de développement et d'expertise pour l'ensemble des intervenants, des citoyens et des citoyennes. Il est mandaté pour assurer le suivi du plan d'action de la politique culturelle.

Nos principales réalisations en 2011

***7 457** inscriptions aux cours et ateliers culturels*

***71 000** inscriptions aux activités de culture et de loisirs*

***87 928** cartes Accès Gatineau émises*

***45 448** visiteurs dans les lieux de diffusion*

***42** événements gratuits en animation culturelle*

***1 654 655** prêts de documents*

- Lancement d'une importante programmation estivale en patrimoine.
- Réalisation et lancement du magazine « Gatineau, c'est mon objectif ».
- Inauguration de trois œuvres d'art sur le territoire de Gatineau.
- Signature d'une nouvelle entente pour la diversité culturelle.
- Développement continu d'une offre de bibliothèque virtuelle.
- Concours de nouvelles littéraires « Des Nouvelles de Gatineau ».
- Lancement du programme « Œuvres de l'Outaouais » qui met en valeur la production musique et films dans nos bibliothèques. Ce nouveau programme est le pendant du programme « Auteurs de l'Outaouais » lancé en 2004 qui met en valeur la production littéraire des auteurs d'ici.

SERVICE DES LOISIRS, DES SPORTS ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS

***21 005** inscriptions*

***14 943** inscriptions aux cours de natation*

***15 564** inscriptions aux camps de jour*

***122 000** participations aux activités libres offertes au centre sportif*

***5 028** participants au hockey libre dans les arénas*

***14 817** heures de locations à la maison du Citoyen*

***51 933** visites effectuées dans les parcs dans le cadre du programme de surveillance des parcs*

***19** fêtes de voisins*

***14** jardins communautaires*

***43 000** spectateurs aux 16 événements d'envergure tenus au centre sportif et plus de **5 800** athlètes*

***168** surveillants-sauveteurs et **98** moniteurs de natation formés*

Notre mandat

Le **Service des loisirs, des sports et du développement des communautés** se donne pour mission d'améliorer la qualité de vie des personnes et des communautés par son offre de services variée, accessible et sécuritaire en misant sur le partenariat et la participation citoyenne!

Le Service désire faire rayonner la Ville de Gatineau comme la référence nationale en matière de loisirs, de sports et de développement des communautés grâce au développement, à l'innovation et à la qualité de son offre de services et de ses infrastructures municipales.

Nos principales réalisations en 2011

- Adoption de la politique alimentaire.
- Mise en œuvre du programme de tags et graffitis.
- Centre sportif fait maintenant partie de *La Route Accessible*, outil promotionnel des établissements qui garantissent un accueil et des services répondants aux besoins spécifiques des personnes à mobilité physique restreinte et aux aînés.
- Réalisation du portrait des communautés sur l'ensemble du territoire.
- Adhésion de la Ville de Gatineau au principe de conciliation travail-études 6-9-15.
- Mise à jour du plan de déploiement des patinoires extérieures.
- Section aquatique récipiendaire du prix Pierre Gagnon de la Société de sauvetage remis au membre affilié de l'année.
- Gatineau sélectionnée comme prochain milieu hôte des 6es Jeux de la francophonie canadienne.

SERVICE DE POLICE

Notre mandat

Maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique

Le **Service de police** a pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique; de préserver la vie et de protéger les biens tout en faisant respecter les lois et les règlements en vigueur dans le respect des droits fondamentaux des personnes.

Avec l'aide des citoyens et de ses partenaires, le Service de police contribue à assurer à tous une qualité de vie, notamment en privilégiant le sentiment de sécurité, en prévenant le crime et en assurant un réseau routier sécuritaire.

Constats remis

*Vitesse **18 531***

*Non-respect de voies réservées **1 000***

*Ceinture de sécurité **500***

*Silencieux non conforme **190***

*Feux de circulation, arrêt **800***

*Appareil avec fonction téléphonique **760***

*Rentrée scolaire **130***

75 548 appels répondus par les patrouilleurs

4 176 personnes incarcérées

456 dossiers de capacités affaiblies

Nos principales réalisations en 2011

- Mise en application de deux systèmes de reconnaissance de plaque d'immatriculation.
- Implantation de la billetterie électronique.
- Implantation du nouveau processus de l'appréciation de la performance des policiers.
- Mise en place d'outils de gestion financière pour les gestionnaires, assurant efficacité et efficience.
- Diminution du taux de criminalité de 4,8 par 1000 habitants.
- Diminution de 7,4 % de l'ensemble des accidents de la route.
- Mise en place d'un plan d'action multipartenaire en vue de s'attaquer aux incivilités.
- Augmentation de la visibilité policière dans les secteurs résidentiels.
- Élaboration d'une stratégie en prévision du développement et de la mise en place d'une culture éthique.
- Intervention policière exceptionnelle à l'école primaire St-Laurent.

SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE

Notre mandat

Protection des citoyens et de leurs biens lors de sinistres

Le **Service de sécurité incendie** a pour mission la protection des citoyens et de leurs biens lors de sinistres de tous genres en respectant les meilleures pratiques préventives et opérationnelles reconnues. Il intervient dans toutes sortes de situations pour venir en aide à la population lors de situations d'urgence. Il offre également à la population une gamme variée de services en matière d'interventions non urgentes en démonstration lors de fêtes de quartier, en prévention et en formation. De plus, il s'assure d'offrir un cadre de travail offrant un environnement favorisant la santé et la sécurité. Il intervient également, en collaboration avec différents services et organismes internes et externes, à l'atteinte de son mandat.

Nos principales réalisations en 2011

***7 010** appels d'intervention*

***13 966** visites de prévention dans les résidences*

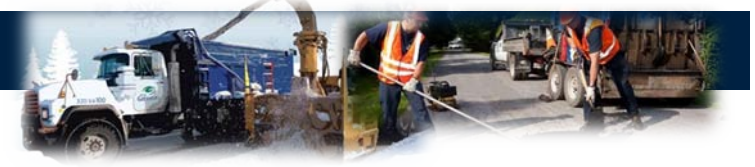
***825** interventions préventives dans les bâtiments commerciaux, industriels et institutionnels*

***119** visites de prévention et exercices dans les CPE et garderies*

***88** visites de prévention et exercices dans les écoles*

- Signature de la nouvelle convention collective.
- Réduction des coûts associés aux heures supplémentaires.
- Formation aux cadres portant sur le travail d'équipe.
- Tenue de la 2e édition du concours « Défi Code rouge ». Plus de 2700 jeunes ont répondu à l'appel. C'est l'école secondaire du Versant qui, avec un taux de participation exemplaire de 94 %, a remporté le concours Défi Code rouge 2011.
- Accueil du congrès annuel de l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec (ACSIQ) à Gatineau en mai 2011.
- Mise en place – obligations SCRI.
- Caserne numéro 8 – Cadieux-Laflamme : travaux achevés en mars 2011.
- Caserne numéro 7 – Joseph-Roy.
- Achat de véhicules : l'ensemble des véhicules prévus au SCRI a été commandé, reçu ou le sera au cours des prochains mois.

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS



Notre mandat

Prestation de services de base efficace et efficiente reliée à l'entretien et à la réparation des infrastructures municipales

Le **Service des travaux publics** a pour mission de contribuer à la qualité de vie des citoyens en participant activement au maintien d'un environnement sain et sécuritaire grâce à une prestation de services de base efficace et efficiente reliée à l'entretien et à la réparation des infrastructures municipales.

Nos champs d'intervention sont :

- l'entretien et la réparation des réseaux routiers et pédestres, du parc immobilier, des réseaux d'aqueduc, d'égouts et de drainage de surface, des parcs, des espaces verts et de la forêt urbaine;
- la gestion de la flotte véhiculaire municipale;
- le soutien technique et professionnel ponctuel auprès de nos partenaires.

Budget annuel de 83 M$

42 000 requêtes et plaintes traitées

2 374 heures de formation données aux employés cols bleus

628 km de trottoirs

2 775 km de voies de rues

5 480 intersections de rues

250 feux de circulation

6 395 bornes-fontaines

1 117 km d'aqueduc

1 822 km d'égouts

257 bris sur le réseau d'aqueduc

Nos principales réalisations en 2011

- Mise en place de la phase I de la démarche vers une culture de services performants.
- Réalisation de deux chantiers selon la méthode 5S.
- Mise en place d'un comité de coordination pour tempêtes de neige majeures.
- Développement d'un système de suivis des vannes d'aqueduc.
- Deuxième année du programme de détection et de réparation de fuites.
- Implantation d'initiatives environnementales dans les ateliers mécaniques.
- Mise en œuvre d'un plan d'intervention d'urgence pour traiter l'infestation de guêpes fouisseuses.
- Amélioration d'efficacité quant à la réfection de nids-de-poule et pavage.
- Implantation des parcours de déneigement pour équipements jumelés.
- Élaboration du programme de formation des employés syndiqués aux Travaux publics.
- Élaboration des plans de mesures d'urgence pour les ateliers municipaux.

CENTRE D'APPELS NON URGENTS

Notre mandat

Augmenter la rapidité et l'efficacité à fournir de l'information de qualité

- Établir une culture de service à la clientèle
- Placer le citoyen au centre de nos préoccupations
- Améliorer la qualité du contact avec le citoyen
- Augmenter la rapidité et l'efficacité à fournir de l'information de qualité
- Perfectionner le processus de traitement des requêtes et des plaintes
- Proposer aux citoyens le libre choix du moyen de communication qui lui convient le mieux pour interagir avec la Ville : téléphone, Internet, courriel, centres de services.

Nos principales réalisations en 2011

286 399 appels reçus

1 minute et 27 secondes est le temps moyen du traitement d'un appel

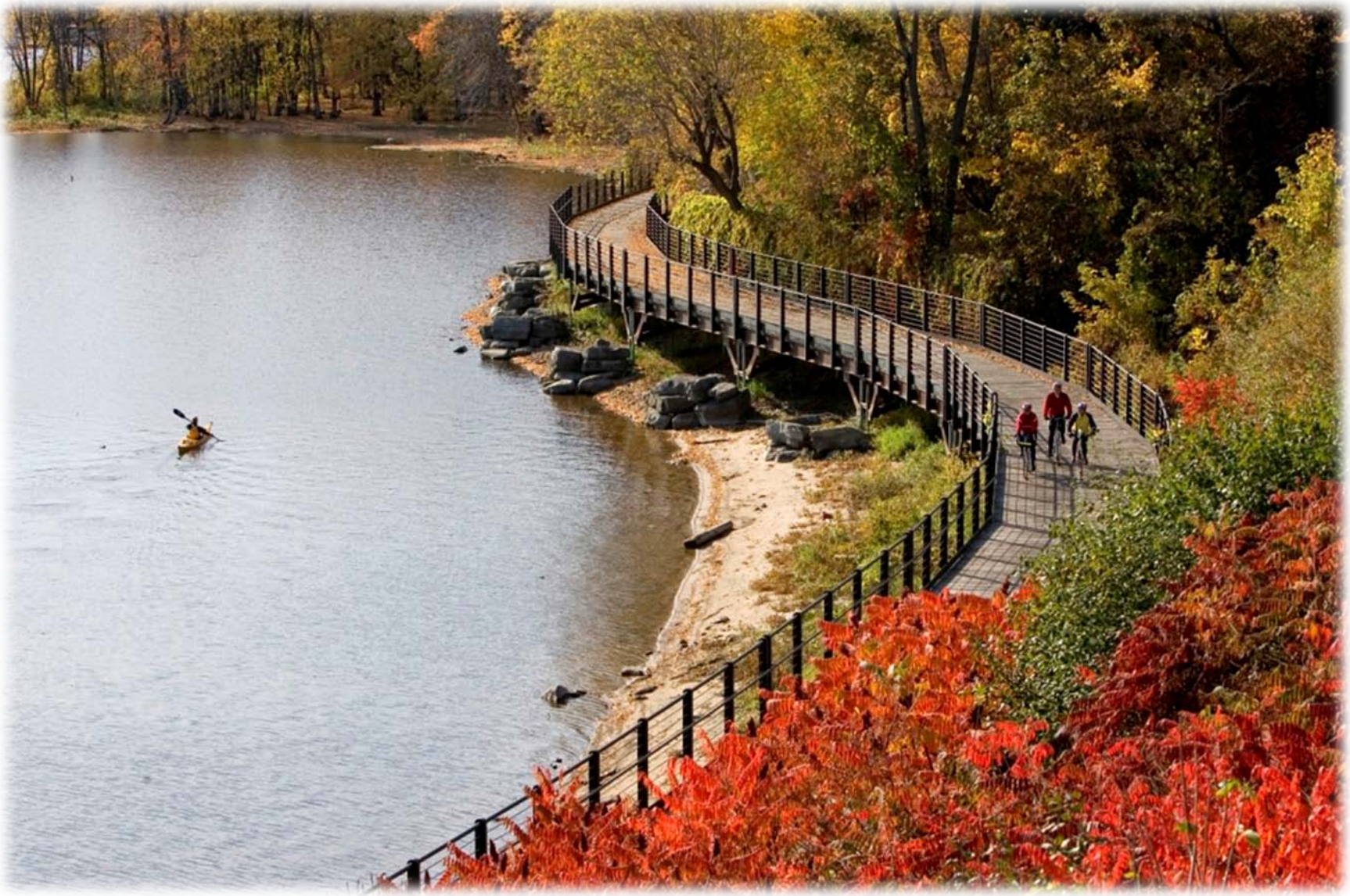
86 380 requêtes inscrites pour l'ensemble des services

2 216 plaintes inscrites pour l'ensemble des services, dont 258 concernant l'attitude des employés

262 inscriptions enregistrées dans la base de connaissances

28 agents de liaison en service

- Consolider la communication avec les services municipaux.
- Améliorer la qualité de l'information dédiée aux préposées aux appels et aux citoyens.
- Améliorer divers protocoles d'entente interservices.
- Analyser les forces et faiblesses du système Pivotal.
- Identifier des pistes de solution concernant l'archivage des données statistiques.



CENTRES DE SERVICES

Notre mandat

Offrir des services de première qualité sur l'ensemble du territoire

Les centres de services, répartis dans chacun des cinq secteurs, favorisent l'accès des Gatinois aux services municipaux. De façon générale, on y retrouve les services liés aux finances (taxation et évaluation), à la cour municipale (paiement des amendes, dépôt de plaidoyer, etc.), à l'urbanisme (réglementation et permis) ainsi qu'aux loisirs et à la culture.

Ces centres travaillent en étroite collaboration avec d'autres secteurs afin d'offrir des services de première qualité sur l'ensemble du territoire. Ils facilitent l'accès des citoyens aux conseillers municipaux et ils assistent ces derniers dans le cheminement de leurs dossiers.

***68 606** encaissements effectués*

***12 450** permis et certificats délivrés par les divisions d'urbanisme*

***224** rapports soumis au Comité consultatif d'urbanisme*

***2 627** requêtes et plaintes enregistrées par les divisions d'urbanisme*

***307** organismes de sports et de loisir interagissent avec les centres de services*

***325** événements soutenus par les centres de services*

***60 660** inscriptions traitées pour les camps de jour et autres activités*

***192** demandes de subvention des organismes liées au cadre de soutien analysées*

Nos principales réalisations en 2011

- Accompagner les élus et l'administration dans l'identification et la priorisation des projets du fonds de développement des communautés.
- Apporter notre concours et encadrer la relation citoyenne avec le Service des infrastructures dans la réalisation des grands chantiers de réfection des réseaux aqueduc et égout.
- Accompagner les élus dans le cheminement de leurs dossiers.
- Organisation du Rendez-vous des familles et de la journée nationale de l'activité physique dans les secteurs.
- Réalisation de la soirée des bénévoles dans les secteurs.

MOLTO

États financiers de 2011

REVENUS		
Taxes	349 823 353 $	
Paiements tenant lieu de taxes	49 499 197 $	
Transferts	26 392 682 $	
Services rendus	16 993 135 $	
Imposition de droits	23 373 055 $	
Amendes et pénalités	13 782 938 $	
Intérêts	5 569 391 $	
Autres revenus	6 315 845 $	
Total des revenus		**491 759 596 $**
CHARGES DE FONCTIONNEMENT		
Administration centrale	52 520 864 $	
Sécurité publique	91 756 308 $	
Transport	81 869 470 $	
Hygiène du milieu	59 365 676 $	
Santé et bien-être	1 959 657 $	
Aménagement, urbanisme et développement	20 939 857 $	
Loisirs et culture	68 885 676 $	
Frais de financement	30 273 699 $	
Amortissement des immobilisations	61 986 392 $	
Total des charges		**469 557 599 $**
RÉSERVES ET ÉLÉMENTS DE CONCILIATION		
Projets en cours et dépenses reportées	14 650 000 $	
Programmes et engagements	6 541 000 $	
Éléments de conciliation à des fins fiscales et affectations	(10 874 993) $	
Total des réserves et des éléments de conciliation		**10 316 007 $**
Total des charges et des réserves		**479 873 606 $**

Surplus net de l’exercice financier de 2011 11 876 000 $

Sommaire des états financiers

Faits saillants du rapport financier de 2011

Surplus net dû principalement à la vigueur du marché immobilier (droits de mutation et taxes foncières). L'utilisation du surplus net fera l'objet de discussions éventuelles afin de l'affecter aux différentes priorités municipales. Voici les principaux éléments qui composent le surplus généré pour l'exercice financier de 2011 :

Droits de mutation	6 100 000 $
Amendes	1 500 000 $
Gaz naturel	500 000 $
Frais d'administration – Projets de développement	400 000 $
Gestion des matières résiduelles	300 000 $
Carte Accès Gatineau	300 000 $
Taxes foncières	200 000 $
Essence	(600 000 $)
Divers	176 000 $
Événements exceptionnels	
Service de la dette	2 100 000 $
Déneigement	1 200 000 $
Provision pour contestation d'évaluation	1 300 000 $
Pluies diluviennes	(1 600 000 $)
Surplus net de 2011	**11 876 000 $**

Programme triennal d'immobilisations (PTI) de 2011

Au cours de cet exercice, la Ville a adopté des projets d'immobilisations de plus de 74 millions de dollars dans le but d'améliorer les infrastructures municipales et de maintenir la qualité des actifs utilisés dans le cadre des activités municipales. Les principaux projets sont :

Interventions sur le réseau routier	19,1 M$
Interventions sur le réseau d'aqueduc et d'égouts	12,9 M$
Production et distribution de l'eau potable, collecte et traitement des eaux usées	14,8 M$
Entretien majeur de bâtiments	5,0 M$
Aménagement des parcs et des espaces verts	3,5 M$
Programme relié aux logements sociaux	4,5 M$
Schéma de couverture de risques en incendie	1,6 M$

Liste des fonds et des réserves au 31 décembre 2011

Depuis sa création, la Ville de Gatineau, dans un souci d'une saine gestion financière et d'une planification à long terme, s'est dotée de réserves pour les activités suivantes :

Réserves pour éventualités	
Festival de montgolfières	300 000 $
Fonds d'autoassurance	5 088 000 $
Excédent de coûts au PTI	2 303 000 $
Surplus libre	19 881 000 $
Dépenses reportées	
Fonds de parcs des promoteurs (2 $/m^2)	7 527 000 $
Frais d'aménagement de parcs	726 000 $
Régimes de retraite	12 719 000 $
Élection de 2013	1 141 000 $
Fonds (carrières et sablières)	1 560 000 $
Cycle de vie (bâtiments)	1 500 000 $
Compte en dépôt (assurances collectives)	1 356 000 $
Priorités municipales	
Acquisition de propriétés	461 000 $
Fonds verts	724 000 $
Centre multifonctionnel	21 404 000 $
Fonds de développement des communautés	2 135 000 $
Fonds parcs industriels	86 000 $
Travaux correctifs et dalle de béton – Centre Robert-Guertin	1 800 000 $
Projets majeurs « B »	6 335 000 $
Total des fonds et des réserves	**87 046 000 $**

LES INDICATEURS PROPOSÉS PAR LE MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE DU QUÉBEC

TRANSPORT ROUTIER

VOIRIE MUNICIPALE	2009	2010
Coût par kilomètre de voie sans l'amortissement	5 522 $	4 428 $
Coût par kilomètre de voie avec l'amortissement	12 038 $	11 288 $

ENLÈVEMENT DE LA NEIGE	2009	2010
Coût par kilomètre de voie sans l'amortissement	7 211 $	5 031 $
Coût par kilomètre de voie avec l'amortissement	7 392 $	5 179 $

HYGIÈNE DU MILIEU

APPROVISIONNEMENT EN EAU, TRAITEMENT ET RÉSEAU DE DISTRIBUTION	2009	2010
Bris par 100 kilomètres de conduites	19,9	20,4
Coût de distribution par kilomètre de conduites (sans l'amortissement)	6 242 $	6 946 $
Coût de distribution par kilomètre de conduites (avec l'amortissement)	10 491 $	11 417 $
Coût de traitement et d'approvisionnement par mètre cube (sans l'amortissement)	0,12 $	0,13 $
Coût de traitement et d'approvisionnement par mètre cube (avec l'amortissement)	0,15 $	0,18 $
Coût de distribution par mètre cube (sans l'amortissement)	0,15 $	0,17 $
Coût de distribution par mètre cube (avec l'amortissement)	0,24 $	0,29 $

TRAITEMENT DES EAUX USÉES ET RÉSEAU D'ÉGOUTS	2009	2010
Coût du traitement par mètre cube (sans l'amortissement)	0,17 $	0,16 $
Coût de traitement par mètre cube (avec l'amortissement)	0,22 $	0,22 $
Coût du réseau par kilomètre de conduites (sans l'amortissement)	3 455 $	4 238 $
Coût du réseau par kilomètre de conduites	9 630 $	10 583 $

RESSOURCES HUMAINES	2009	2010
Pourcentage du coût de la formation par rapport à la rémunération totale	1,11 %	1,11 %
Effort de formation par employé	12,08 h	11,20 h
Durée moyenne des lésions professionnelles	253,75 h	228,14 h
Taux de départ potentiel à la retraite	18,62 %	17,84 %

SANTÉ FINANCIÈRE GLOBALE	2009	2010
Coût du service de la dette / dépenses totales	17,34 %	17,19 %
Dette totale / richesse foncière uniformisée	2,10 %	2,10 %
Dette visée par personne	1 884 $	1 963 $

SERVICE DES ARTS, DE LA CULTURE ET DES LETTRES

DONNÉES SUR LE NOMBRE D'INSCRIPTIONS AUX PROGRAMMES D'ACTIVITÉS CULTURELLES		2010	2011
a) par secteur	Est	5 243	5 826
	Ouest	2 036	1 631
b) par saison	Hiver	2 494	2 359
	Printemps	1 996	2 128
	Automne	2 789	2 970

DONNÉES SUR LES SALLES DE SPECTACLE	2010	2011
Nombre total de représentations	1 030	325
a) Pourcentage d'occupation moyen	80,95 %	75,83 %
b) Nombre de spectateurs	62 662	34 063

DONNÉES SUR LES BIBLIOTHÈQUES	2010	2011
a) Prêt de volumes total	1 655 277	1 654 665

DONNÉES SUR LA CARTE ACCÈS GATINEAU	2010	2011
a) Nombre total d'adhésions	82 135	87 928
b) Nombre total de cartes (activités libres seulement)	53 963	58 503

SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE

DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2010	2011
Nombre de visites de prévention dans les domiciles par le personnel des opérations	16 697	13 966
Nombre d'interventions préventives dans les bâtiments commerciaux, industriels et institutionnels par le personnel de la section de la prévention	862	825
Exercices d'évacuation dans les écoles, les centres de la petite enfance et les garderies sur le territoire	410	207
a) Centres de la petite enfance et garderies	243	119
b) Écoles	167	88
Formation continue et spécialisée du personnel (en heures)	16 500	20 000

SERVICE DE POLICE

DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE SERVICE	2010	2011
Nombre d'appels répondus par les policiers	75 335	75 548
Temps de réponse moyen à moins de cinq minutes		
a) Nombre total d'appels	454	461
b) Temps moyen de réponse	4 min 3 s	4 min 4 s
Temps de réponse à moins de neuf minutes		
a) Nombre total d'appels	4 733	5 162
b) Temps moyen de réponse	8 min	8 min 6 s
Taux global de solution de crimes	46,4 %	49,4 %
a) Crimes contre la personne	72,3 %	75,3 %
a) Crimes contre la propriété	20,8 %	20,3 %
Nombre d'accidents routiers	4 101	3 699
a) Accidents mortels	8	5
b) Accidents avec blessés	794	770
c) Accidents avec dommages matériels (plus de 2000 $)	2 218	1 813
d) Accidents avec dommages matériels (moins de 2000 $)	1 081	1 111

FESTIVAL DE
MONTGOLFIÈRES
DE GATINEAU

NOTRE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014 ÉNONCE UNE SÉRIE D'ENGAGEMENTS QUI SONT À LA BASE DE TOUTE NOTRE PLANIFICATION, À SAVOIR[1] :

- Rechercher l'amélioration constante de la qualité de vie des citoyens et de la communauté;
- Assurer l'équité et la qualité des services municipaux;
- Assurer la viabilité financière, fiscale et responsable de l'organisation;
- Encourager la participation et la responsabilisation de ses citoyens et de ses organismes;
- Assumer son rôle de moteur du développement de l'Outaouais où les milieux urbain et rural se complètent;
- Guider et être chef de file dans ses champs de compétence;
- Promouvoir les valeurs organisationnelles et l'identité gatinoise;
- Rechercher l'innovation et l'efficacité des pratiques de gestion;
- Préserver et améliorer le patrimoine écologique et naturel du territoire;
- Travailler en collaboration avec les acteurs économiques, politiques et communautaires pour atteindre les objectifs collectifs et garantir la cohérence des actions.

Ces engagements reflètent les principes du développement durable qui prend en compte l'aspect indissociable des dimensions économique, sociale, culturelle et environnementale.

[1] Extrait du Plan stratégique 2009-2014

NOS PRIORITÉS D'ACTION 2012

En concordance avec ces engagements, nos actions prioritaires pour 2012 ont pour objectif d'augmenter la satisfaction des citoyens. Plusieurs acteurs sont amenés à travailler ensemble pour les mener à terme. Ces actions font progresser les quatre directions du *Plan stratégique 2009-2014*.

A Une gestion durable du patrimoine naturel et bâti

Actions prioritaires

1. Réviser le Schéma d'aménagement et de développement durable
2. Mettre en œuvre le réaménagement du secteur riverain de la rue Jacques-Cartier
3. Mettre en œuvre une approche pour le traitement des déchets ultimes
4. Mettre en œuvre un programme de réfection des usines

B Un développement intégré et responsable

Actions prioritaires

5. Réaliser le projet du centre multifonctionnel
6. Mettre en œuvre le plan de déploiement des bibliothèques
7. Élaborer des plans stratégiques pour le développement culturel
8. Réaliser le plan d'intervention stratégique pour le Service des loisirs, du sport et du développement des communautés

C Une mosaïque de villages urbains et de milieux de vie champêtre

Actions prioritaires

9. Collaborer à la réalisation et à l'implantation du Rapibus
10. Mettre en œuvre le plan d'action du développement du centre-ville
11. Améliorer le bilan routier sur le territoire de la ville
12. Mettre en place la phase 2012 du Plan d'organisation policière 2010-2013

D Une gouvernance participative et une gestion responsable

Actions prioritaires

13. Assurer le suivi des orientations du Plan financier à long terme
14. Entreprendre des actions pour assurer la viabilité des régimes de retraite
15. Développer et mettre en œuvre un plan de main d'œuvre municipale
16. Terminer le processus menant à l'équité salariale
17. Élaborer une politique de communications municipale
18. Poursuivre la démarche vers une culture de services performants

Pour nous joindre

VILLE DE GATINEAU
C. P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 3Y9
3-1-1, 819 595-2002 ou
1 866 299-2002
www.gatineau.ca
info@gatineau.ca

MAISON DU CITOYEN
25, rue Laurier
3-1-1 ou 819 595-2002

CENTRE DE SERVICES D'AYLMER
115, rue Principale
819 243-2345, poste 5704

CENTRE DE SERVICES DE BUCKINGHAM
515, rue Charles
819 243-2345, poste 3023

CENTRE DE SERVICES DE GATINEAU
144, boulevard de l'Hôpital
819 243-2345, poste 2156

CENTRE DE SERVICES DE HULL
775, boulevard de la Carrière
819 243-2345, poste 8052

CENTRE DE SERVICES DE MASSON-ANGERS
57, chemin de Montréal Est
819 243-2345, poste 3023

Produit par la Direction générale
Ville de Gatineau, juin 2012

Pour tout commentaire ou suggestion sur le rapport annuel 2011, s'adresser à la Direction générale en composant le 819 243-2345, poste 7135, ou par courriel à dirgen@gatineau.ca

Ville de
Gatineau