



**CORPORATION  
DES LOISIRS DE  
NEUFCHÂTEL  
SECTEUR OUEST**



**RAPPORT ANNUEL 2014**

## TABLE DES MATIERES

Mot du président .....	3
Mission de la corporation .....	4
Conseil d'administration 2014 .....	4
Équipe de travail 2014.....	5
Arrondissements .....	6
Partenaires de la corporation .....	7
Activités de la corporation .....	8
Entretien des parcs et des patinoires.....	8
Entretien sanitaire des bâtiments .....	8
Surveillance .....	9
Sports et loisirs .....	11
Sessions d'activités.....	12
Activités et cours offerts .....	12
Tableau comparatif des inscriptions.....	13
Inscriptions par IO et Sport-Plus .....	14
Information et Promotion.....	14
Commentaires sur la programmation.....	15
Programme Vacances-Été 2014.....	15
Semaine supplémentaire .....	17
Autres activités organisées par la corporation .....	17
Festival du nord.....	17
Relâche.....	18
Spectacle de danse.....	18
Baz'Art .....	19
Fête de quartier.....	19
Reconnaissance des employés.....	19
Finances et Comptabilité.....	20
Projets 2015 .....	21
Recommandations et Conclusion.....	22

## MOT DU PRÉSIDENT

Pour la Corporation des Loisirs de Neuchâtel Secteur Ouest, l'année 2014 en aura été une de restructuration. Avec la croissance soutenue au cours des dernières années, les structures administratives ainsi que les processus internes mis en place voici quelques temps ne sont plus adéquats alors que le chiffre d'affaires a pratiquement triplé en cinq ans.

Au niveau de l'organigramme, notons l'arrivée de M. Jean-Guy Lévesque au poste de directeur général en remplacement de Mme Marie-Élaine Boivin. À cette occasion, nous aimerions remercier Mme Boivin pour son travail acharné visant à faire croître la Corporation. Qu'elle en soit publiquement remerciée.

Notons aussi la création d'un nouveau poste de direction au niveau de l'administration et des finances. Ce poste stratégique vise non seulement à s'assurer que les processus en matière de gouvernance sont respectés mais aussi à pouvoir faire les analyses nécessaires pour que la Corporation retrouve l'équilibre budgétaire.

Si les chiffres au bilan sont encore bons et la santé financière encore robuste malgré un déficit avéré pour une deuxième année, les actions posées, tant par le Conseil d'administration que le personnel administratif nous permettent de repartir sur des bases saines et solides. De nombreuses actions ont en effet été posées afin d'être de nouveau en règle avec les gouvernements fédéral et provincial face à nos obligations légales et réglementaires.

Un énorme travail a été réalisé pour restructurer notre charte de comptes afin de pouvoir introduire une meilleure gouvernance et une administration par activité ainsi qu'avoir accès à une comptabilité analytique. C'est ainsi que s'est amorcée, en fin d'année, l'analyse de rentabilité de toutes les activités proposées aux citoyens ainsi que les activités qui étaient traditionnellement considérées comme une forme de financement.

La CLNSO ne se contentera pas des acquis qu'elle a pu faire au cours des 40 dernières années mais continuera à innover afin de demeurer un incontournable dans l'offre des loisirs dans les arrondissements de la Haute-St-Charles et des Rivières.

Finalement, les membres du conseil d'administration et moi-même sommes heureux de présenter un changement important pour la Corporation à l'assemblée des membres. À l'origine implantée dans la municipalité de Neufchâtel voici 40 ans, la Corporation vit maintenant une toute autre réalité alors que la municipalité a disparu, que les villes dont elle était limitrophe sont maintenant fusionnées à la Ville de Québec et que la population qu'elle dessert se trouve à cheval sur deux arrondissements. C'est pourquoi nous proposons un nouveau nom pour la Corporation, un nom qui reflète mieux son implantation géographique et son activité principale : Sports-Loisirs L'Ornière. Ce nouveau nom est donc un nouveau départ pour les 40 années à venir... minimum!

## MISSION DE LA CORPORATION

La Corporation des loisirs de Neufchâtel, Secteur Ouest, est un organisme sans but lucratif qui a pour mission de regrouper les personnes intéressées à promouvoir une saine organisation des loisirs pour la population de la Ville de Québec provenant principalement des arrondissements de la Haute-St-Charles et des Rivières. La Corporation, créée en avril 1975, célébrera cette année ses 40 ans d'existence.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014

Les membres du Conseil d'administration de la Corporation sont des citoyens bénévoles qui ont à cœur d'offrir des activités diversifiées à leurs concitoyens. Au 31 décembre 2014, le Conseil d'administration était composé de la façon suivante :

- M. Frédéric Laurent      Président
- M. Sylvain Gauthier      Vice-président
- Mme Elise Robitaille      Secrétaire-trésorière
- Mme Marie-Josée Picard      Administratrice

## ÉQUIPE DE TRAVAIL 2014

L'équipe de travail a grandement fluctué au cours de l'année 2014, au gré des activités qui s'y sont tenues. Par exemple, au cours de l'été, la Corporation a dû embaucher près de 100 personnes pour effectuer le travail d'animation et de supervision des 980 enfants de 5 à 12 ans inscrits à son Programme Vacances-Été (PVE). Les activités culturelles et sportives tenues au cours des quatre sessions demandent entre 20 et 40 professeurs et formateurs auxquels se joignent quelque 25 moniteurs de natation. Quant à la surveillance des parcs et des patinoires, activités des plus saisonnières, pas moins de 27 employés s'ajoutent au livre de paie de la Corporation, au plus fort de la session Hiver.

Au cours de l'été et de l'automne 2014, la Corporation a procédé à l'embauche d'un nouveau directeur général, d'un directeur administratif, d'une nouvelle coordonnatrice du PVE et des activités diverses de la Corporation, d'une technicienne en comptabilité et d'une nouvelle préposée au service à la clientèle qualifiée technicienne en comptabilité. Cette dernière effectue à temps partiel la comptabilité de l'Association Hockey Québec Centre. Devant l'importante charge de travail imposée par la surveillance et l'entretien confiés à la CLNSO, une surveillante aux équipements a été embauchée en mai 2014 afin de bien gérer ces deux tâches, sources importantes de revenus.

Ainsi, au 31 décembre 2014, le personnel permanent de la Corporation était réparti comme suit :

- M. Jean-Guy Levesque    Directeur général
- M. Yves Talbot            Directeur administratif
- Mme Danielle Falardeau    Technicienne comptable
- M. Thomas Guimont        Coordonnateur à la programmation
- Mme Marie Douce Guay    Coordonnateur du PVE et des activités diverses
- M. Steve Charest            Coordonnateur du programme aquatique
- Mme Paule St-Pierre        Surveillante aux équipements
- Mme Julie Grenier-Turcot    Préposée au service à la clientèle
- Mme Florence Léonard      Préposée au service à la clientèle
- Mme Marie-Pier Gonthier    Tech. comptable et préposée au service à la clientèle

## ARRONDISSEMENTS

La Corporation est reconnue comme organisme partenaire, principalement par l'Arrondissement de La Haute-Saint-Charles, de même que par l'Arrondissement Des Rivières, de par la situation géographique du Centre communautaire Michel-Labadie, lequel se situe aux limites de cet arrondissement. Muni d'un bassin de 25 mètres, ce centre nous permet depuis plus de 20 ans d'offrir à la population environnante des cours de natation de grande qualité. Notre service à la clientèle y est également installé, alors qu'un certain nombre d'activités sportives et culturelles de la Corporation y sont tenues, dans une proportion moindre, en comparaison avec les activités que nous offrons dans la portion communautaire de l'édifice Denis-Giguère. Quatre membres du personnel administratif de la Corporation sont logés dans cet édifice. Le tableau suivant contient les données relatives à l'achalandage à nos activités pour la session Automne 2014.

LIEU	Activités sportives/culturelles	Activités aquatiques	Total
Centre Michel-Labadie	45 (306 clients)	111 (787 clients)	152 (59%)
Édifice Denis-Giguère	107 (761 clients)	0	107 (41%)

Le Centre Michel-Labadie est très convoité par certaines corporations de loisirs de l'Arrondissement des Rivières, lequel ne considère pas la CLNSO au même titre que les quatre corporations de loisirs de son territoire. Ainsi, notre programmation ne fait pas partie du bottin de la Programmation Loisirs de cet arrondissement, et il nous est interdit d'offrir pendant la session d'été des activités de conditionnement physique sur le terrain du parc Chauveau, ce privilège ayant été octroyé à Loisirs Duberger-Les Saules.

En octobre dernier, nous avons été contraints par la technicienne du bâtiment de l'Arrondissement des Rivières d'enlever notre pancarte située devant le Centre, visible de l'avenue Chauveau. Cette dernière n'était pas conforme aux règlements municipaux. On nous a interdit d'afficher à nouveau devant l'édifice, sous peine d'une amende, même si notre affiche respectait en tous points les règlements de la Ville de Québec. Ce n'est certes pas la meilleure façon de permettre à notre clientèle de nous localiser.

## PARTENAIRES DE LA CORPORATION

La Ville de Québec demeure notre plus grand partenaire, tant au niveau financier que matériel. C'est en effet la Ville qui paie à la Corporation l'entretien des parcs et des patinoires, l'entretien ménager des pavillons adjacents aux parcs de notre territoire et la surveillance qui y est effectuée. Notre Programme Vacances-Été ne pourrait fonctionner sans l'apport indispensable de la Ville. Cette dernière défraie aussi une assurance responsabilité des administrateurs et dirigeants, ainsi qu'une assurance responsabilité civile. Toujours présent à nos activités majeures, l'Arrondissement de la Haute-St-Charles fournit un important soutien en personnel et en équipement, selon les besoins, en plus de prodiguer de précieux conseils.

Autre partenaire d'importance par ses programmes et ses conseils, l'organisme H2Go nous vient en aide lors de nos activités de développement et de maintien d'une alimentation de qualité et d'un mode de vie physiquement actif. Le Programme Vacances-Été de la Corporation est le principal bénéficiaire de l'organisme.

Au chapitre des partenaires, nous ne pouvons oublier M. Gérard Deltell, député du comté de Chauveau à l'Assemblée Nationale. Celui-ci nous offre son soutien par sa présence lors de nos activités majeures et par des contributions financières à la mesure de ses moyens. Monsieur Deltell s'intéresse beaucoup à ce que nous faisons et le fait très bien sentir lors de chacune de ses présences.



## ACTIVITÉS DE LA CORPORATION

L'année 2014 a vu la Corporation offrir et diriger un grand nombre d'activités en lien avec sa mission, en plus de conserver les contrats d'entretien et de surveillance que nous avons avec les deux arrondissements. En septembre, l'Association Hockey Québec Centre, dont les bureaux sont situés à proximité de nos bureaux du Centre communautaire Michel-Labadie, nous a confié le mandat d'effectuer sa tenue de livres comptables, contre rémunération.

## ENTRETIEN DES PARCS ET DES PATINOIRES

Le contrat estival d'entretien extérieur a été confié à Pelouses Intermodale. Leur mandat consistait à entretenir les terrains de tous les parcs dont nous avons la charge, dans les deux arrondissements, de la façon suivante : entretien sanitaire des parcs, vidange des poubelles, tonte du gazon des parcs et des terrains de soccer, entretien des terrains de volley-ball et des terrains de pétanque, ainsi que nivelage des terrains de balle avant chaque partie, selon l'horaire hebdomadaire. Le contrat a pris fin le 31 octobre 2014.

Comme l'an dernier, l'entretien hivernal a été confié à M. Pierre Renaud. Il s'est occupé de l'entretien des patinoires du parc des Musiciens, du parc-école de la Chaumière, du parc Montchâtel, du parc St-Raphaël et du parc Véga. Il a également déneigé les chemins d'accès de ces parcs, de même que ceux du parc Chauveau.

Au chapitre des quelque 6 km de pistes de ski de fond du parc Chauveau, l'entretien a de nouveau été effectué par M. Hugues Tardif. Par ailleurs, afin de se tenir informée des tendances dans le domaine, la Corporation fait partie depuis quelques années du Regroupement des stations de ski de fond et de raquettes de la région de Québec.

## ENTRETIEN SANITAIRE DES BÂTIMENTS

En 2014, fidèle à nos habitudes, la Corporation a effectué l'entretien sanitaire des pavillons suivants : Centre communautaire Michel-Labadie (sous-traitance), Centre municipal de Loretteville, parcs des Musiciens, Montchâtel, St-Raphaël, Véga, Chauveau et de l'Orme, ainsi que le Centre Marc-Forrez. Nous avons engagé un nouvel employé



pour assurer l'entretien ménager des bâtiments. Nous lui avons confié le mandat de la gestion de l'inventaire des produits d'entretien ménager. Nous nous sommes également conformés à la loi sur le Décret du personnel d'entretien des édifices publics ainsi qu'aux normes du Comité paritaire.

<b>Résumé des équipements de loisirs et des parcs entretenus par la CLNSO</b>
<b>Arrondissement La Haute-Saint-Charles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parc St-Raphaël : pavillon de services, terrain de balle, demi-terrain de basket-ball, modules de jeux pour enfants, terrain de tennis, patinoire et anneau de glace.</li> <li>• Parc des Musiciens : pavillon de services, modules de jeux pour enfants, terrain de balle et patinoire.</li> <li>• Parc Véga : pavillon de services, terrain de soccer, terrain de balle, terrain de volley-ball de plage, terrain de pétanque, modules de jeux pour enfants, demi-lune pour la planche à roulettes, patinoire et surface glacée.</li> <li>• Parc Montchâtel : pavillon de services, terrain de basket-ball, modules de jeux pour enfants et anneau de glace.</li> <li>• Parc des Sureaux : terrain de volley-ball de plage, terrain de pétanque et modules de jeux pour enfants.</li> <li>• Parc école de La Chaumière : terrain de soccer, modules de jeux pour enfants, patinoire et surface glacée.</li> <li>• Parc de l'Orme : pavillon de services, terrain de balle, modules de jeux pour enfants.</li> <li>• Parc du Complexe-du Centre-Municipal de Loretteville : pavillon de services, terrains de pétanque.</li> <li>• Centre Marc-Forez : pavillon de services.</li> </ul>
<b>Arrondissement Les Rivières</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parc Chauveau : pavillon de service, terrains de soccer et pistes de ski de fond.</li> <li>• Terrain de soccer l'Ormière.</li> <li>• Complexe de soccer Chauveau : pourtour du terrain synthétique, pourtour du stade et stationnement.</li> <li>• Centre communautaire Michel-Labadie : entretien ménager du centre, terrain de soccer et pourtour du centre.</li> </ul>

## **SURVEILLANCE**

La Corporation a procédé au renouvellement du contrat de surveillance des bâtiments de service des parcs Véga, des Musiciens, Montchâtel, St-Raphaël, de l'Orme, du Centre

municipal de Loretteville, de l'école de la Chaumière, de l'école secondaire de Neufchâtel et du bâtiment de service du parc Chauveau.

Pour l'hiver, entre janvier et mars 2014, nous avons dû embaucher des surveillants supplémentaires pour effectuer la surveillance dans nos huit parcs et écoles. Au total, 27 employés ont surveillé ces installations au cours de cette période. La gestion de tout ce personnel n'a pas été chose facile, la tâche étant partagée entre le coordonnateur aux loisirs et la coordonnatrice du PVE. Ces deux employés ont éprouvé des difficultés à effectuer leurs tâches courantes, en plus de la gestion des patinoires. Le suivi avec les surveillants était fait en réaction et non de façon proactive, le tout occasionnant de la confusion, des heures supplémentaires et beaucoup d'appels provenant des surveillants. C'est pourquoi la recommandation d'engager une ressource supplémentaire pour s'occuper de la gestion des surveillants et des contrats a été bien reçue.

À la fin de la session Hiver, 10 employés ont été conservés pour assurer la surveillance des cours et pour le début de la session Printemps. Vers la mi-mai, nous avons dû procéder à l'embauche de cinq surveillants supplémentaires pour combler les heures de surveillance des terrains de balle et des activités de la programmation.

Au cours de la période estivale, 10 surveillants ont assumé l'ensemble de la surveillance des différents terrains de balle et des parcs de l'Orme, St-Raphaël, Véga, des Musiciens et Chauveau. Le surveillant était sur place autant pour les parties de balle-molle que pour les pratiques et les matchs du baseball mineur. Le pavillon de service du parc Véga était ouvert tous les soirs de 18h à 22h de même que la fin de semaine de 10h à 22h, afin d'assurer la sécurité des lieux. Le surveillant devait également préparer le terrain de balle lors des matchs et des pratiques à l'horaire. Toutefois, aucun surveillant n'était présent pour surveiller le terrain de pétanque et le terrain de soccer. Le responsable de la pétanque avait les clés du bâtiment et y avait accès en tout temps. Le pavillon de service du parc Chauveau était ouvert tous les jours de 10h à 20h. Comme les arbitres de soccer ont également les clés du pavillon, les surveillants avaient comme consigne de ne pas fermer le pavillon lorsqu'il y avait des parties de soccer. Le pavillon restait donc accessible pour les joueurs et les parents, mais sans aucune surveillance.

Pour la période automnale, nous avons pu effectuer la surveillance avec les 10 surveillants qui étaient à l'emploi pendant l'été. Les bâtiments à surveiller étaient le pavillon Chauveau, l'école secondaire Neufchâtel, l'école primaire de la Chaumière et le pavillon du parc Montchâtel. Toutefois, comme plusieurs cours n'ont pas eu lieu, faute d'inscriptions, les heures de surveillance ont diminué. Nous avons par contre décidé de garder tous nos employés afin d'avoir des surveillants d'expérience pour la période hivernale. Quelques surveillants ont été mécontents de voir leur nombre d'heures diminuer, mais nous avons été en mesure de bien leur faire comprendre la situation.

## SPORTS ET LOISIRS

L'année 2014 en a été une de changement et d'adaptation. À la suite de la fusion de notre programmation d'activités avec celle de Loretteville effectuée en 2013, nous en avons profité pour faire le tri des cours offerts aux deux endroits et rendre progressivement disponible une programmation unifiée et plus cohérente. Pour ce qui est de la promotion des cours, il a été plus difficile de faire connaître notre programmation, la Ville de Québec ne distribuant plus le guide dans les foyers. Au chapitre des cours offerts, nous avons remarqué une baisse des inscriptions du secteur culturel, probablement due à la situation économique actuelle. Finalement, en août, un nouveau logiciel de gestion des inscriptions aux activités a fait son entrée à la Corporation.

Clientèle 2014, par arrondissement (code postal)

Arrondissements	G0	G1	G2	G3	Total	%
Les Rivières		52	673		725	21,78%
Haute Saint-Charles			1224	1200	2424	72,84%
Beauport		8			8	0,24%
Charlesbourg		37	37		74	2,22%
Cité Limoilou		22			22	0,66%
Sainte-Foy Sillery Cap Rouge		26	46	3	75	2,25%
Autre	36	6	20	13	75	2,25%
<b>TOTAL</b>					3403	
<b>Ville de Québec</b>					<b>3328</b>	

---

## SESSIONS D'ACTIVITÉS

Les activités organisées par la Corporation ont eu lieu pendant les quatre sessions, avec un plus grand nombre d'inscriptions à la session Automne, la session Été étant avant tout consacrée au Programme Vacances-Été. La séance d'inscription de la session Automne a été devancée d'une semaine pour répondre aux réalités de la Ville (disponibilités des locaux). Comme à l'habitude, nous avons offert 12 semaines de cours à la session Hiver, 8 semaines à la session Printemps, et 12 semaines à la session Automne.

Tout au long de l'année, nous avons dû faire preuve d'adaptation puisque la Ville nous a transmis à plusieurs reprises des changements ou des indisponibilités de locaux. Le cours de Zumba a été le plus problématique avec trois déplacements.

---

## ACTIVITÉS ET COURS OFFERTS

En 2013, la Ville de Québec a confié à des corporations de loisirs l'organisation des activités de sport et de loisirs sur certaines parties de son territoire. C'est ainsi que nous avons dû ajouter à notre programmation les activités qui étaient offertes à l'édifice Denis-Giguère. En raison de plusieurs changements de coordonnateur aux loisirs, l'actualisation des activités nécessaire à la suite de cet ajout n'a pas eu lieu. Il était devenu essentiel de faire le tri dans nos activités afin d'éviter les offres de service en double (par exemple deux offres d'espagnol, deux offres d'anglais), en plus de devoir supprimer les activités qui ne fonctionnaient pas depuis plusieurs sessions.

Il devenait également nécessaire, en 2014, de faire une bonne évaluation des activités. Cette démarche a cependant dû être reportée en raison de changements à la direction, lesquels ont accaparé le coordonnateur aux loisirs en poste alors qu'il occupait de façon intérimaire la fonction de directeur de la Corporation.

Malgré tout, nous avons ajouté de nouvelles activités à notre programmation, dont un cours unique de stylisme de mode, et plusieurs cours d'arts pour les jeunes. Ainsi, en 2014, la Corporation a organisé 586 activités de loisirs, tous secteurs confondus, pour un total de 4806 participants inscrits, comme en fait foi le tableau ci-dessous.

Pour les activités culturelles, le nombre d'inscriptions fut stable tout au long de l'année avec environ 500 participants par session. Au total, 155 activités ont été organisées pour 1488 clients. La session Automne a été la plus faible, alors qu'elle est normalement la plus achalandée. Cela s'explique en partie par la conjoncture économique actuelle et par le manque de publicité, car nous avons démarré sensiblement le même nombre de cours.

Au chapitre des activités sportives, nous avons offert 126 activités à 1291 participants. La session Hiver est conforme à nos habitudes, alors que la session Printemps a connu une baisse importante avec seulement 235 clients. Depuis quelques années nous remarquons une légère diminution des participants. 2014 n'a pas fait exception avec six cours en moins. Cette diminution importante s'explique en partie par les deux cours de Zumba qui n'ont pas eu lieu, faute de climatisation dans la grande salle de l'édifice Denis-Giguère. Nous perdons ainsi environ 160 clients pour la session Printemps.

## TABLEAU COMPARATIF DES INSCRIPTIONS

<b>Inscriptions – Statistiques 2014</b>				
<b>Hiver</b>				
Secteur	Culturel	Sportif	Aquatique	Sous total
Activités organisées	53	37	95	185
Nombre de personnes inscrites	501	474	589	1564
<b>Printemps</b>				
Secteur	Culturel	Sportif	Aquatique	Sous total
Activités organisées	51	31	103	185
Nombre de personnes inscrites	501	235	642	1378
<b>Automne</b>				
Secteur	Culturel	Sportif	Aquatique	Sous total
Activités organisées	51	58	107	216
Nombre de personnes inscrites	486	582	796	1864
<b>TOTAL</b>				
Secteur	Culturel	Sportif	Aquatique	TOTAL
Activités organisées	155	126	305	<b>586</b>
Nombre de personnes inscrites	1488	1291	2027	<b>4806</b>

---

## INSCRIPTIONS PAR IO ET SPORT-PLUS

Pendant plus d'un an, incluant la majeure partie de 2014, nous avons utilisé le logiciel fourni par la Ville de Québec (Internet Organisme) pour recevoir et gérer nos inscriptions. Nous avons rapidement constaté qu'il ne répondait pas à nos besoins, dans plusieurs domaines primordiaux. La Ville n'étant pas en mesure de faire des améliorations au logiciel à court terme, faute de budget, et afin d'être plus efficace, la Corporation a décidé, dès la session Automne 2014, de délaisser « IO Organisme » pour faire appel à un logiciel d'inscription plus performant : Sport-Plus.

Au chapitre des améliorations, Sport-Plus nous permet d'avoir constamment accès aux données relatives à notre programmation de cours et d'activités, et de pouvoir faire des modifications directement, sans intermédiaire. Il facilite les inscriptions, le service à la clientèle (paiements et remboursements) et la gestion des locaux, tout en nous procurant un accès direct à nos données financières, incluant l'encaissement des frais d'inscription. Sport-Plus nous permet aussi d'accéder rapidement aux informations transmises par les parents dont les enfants sont inscrits au Programme Vacances-Été, améliorant par le fait même la sécurité des enfants qui nous sont confiés. L'utilisation de ce logiciel a cependant un impact financier non négligeable sur les frais d'opération de la Corporation.

---

## INFORMATION ET PROMOTION

L'arrivée du nouveau logiciel de gestion des inscriptions a eu quelques impacts sur la diffusion de l'information de notre programmation. Tout d'abord, la Ville ayant omis d'indiquer les nouvelles modalités d'inscription de la Corporation sur son site internet, plusieurs de nos clients ont éprouvé de la difficulté à s'inscrire à la session Automne. Le logiciel a aussi eu sa part de problèmes alors que certaines personnes n'ont pu s'inscrire à leur première tentative, à la session Automne 2014 comme à la session Hiver 2015. Cependant, les nouvelles fonctionnalités disponibles dans Sport-Plus nous ont permis de faire la promotion de nos activités sur internet et d'améliorer grandement notre efficacité auprès de notre clientèle. De plus, la fonction « courriel de masse » nous a permis de promouvoir et de rejoindre nos clients beaucoup plus facilement. Quant à notre site

internet, fonctionnel mais dépassé dans sa présentation, il ne contribue pas autant qu'il le devrait à la promotion de nos activités.

De leur côté, les quatre éditions de notre journal « Le Placoteux » diffusées au cours de l'année et distribuées en partie dans le PubliSac, ont fourni à la population de l'Arrondissement l'essentiel de nos activités. Quant au bottin « Programmation Loisirs » publié deux fois par année par la Ville de Québec et disponible seulement dans les centres communautaires et les bibliothèques, sa diffusion ainsi limitée a, dans une certaine mesure, affecté nos inscriptions, particulièrement chez les personnes habituées à consulter la version papier des cours offerts et qui n'ont pas pris la peine de se rendre aux endroits où le bottin est disponible.

---

## COMMENTAIRES SUR LA PROGRAMMATION

Les différents changements de personnel au poste de coordonnateur aux loisirs ont eu un impact direct sur la qualité de l'offre de service. La programmation a été reconduite sans apporter de changement ou d'ajustement importants. Au cours de l'automne 2014, une fois libéré de ses autres tâches, le coordonnateur aux loisirs a pris le temps de réajuster notre offre en évaluant nos programmes pour y faire le ménage et réfléchir à de nouvelles activités. Il est essentiel que notre offre de service demeure dynamique et vivante si nous voulons continuer de plaire aux citoyens.

## PROGRAMME VACANCES-ÉTÉ 2014

Le PVE 2014 a accueilli 980 enfants. Le programme était offert dans trois secteurs, Chauveau, Loretteville et Des Châtel, sur cinq sites distincts dont les parcs Chauveau, Montchâtel et Château d'eau, de même que les écoles primaires La Source et L'Aventure. Dans la programmation, le site de l'école secondaire Roger-Comtois était également offert, mais n'a pas été ouvert, faute d'inscription suffisantes. Les enfants qui y avaient été inscrits ont simplement été transférés de site.

La période d'inscription (en ligne) s'est déroulée du 23 mars 2014 au 6 juin 2014. Les clients ont apprécié cette méthode et peu d'erreurs sont survenues. Par contre, les employés du service à la clientèle n'ayant pas accès au compte des clients dans le

système d'inscription de la Ville (logiciel IO), certaines difficultés sont survenues lorsqu'est venu le temps de joindre un parent en urgence. Quant à l'aide financière nécessaire au bon fonctionnement du programme, outre la contribution des parents et celle qui nous a été octroyée par la Ville de Québec, nous avons pu bénéficier de deux programmes de subvention, soit celui d'Emploi carrière-été du gouvernement du Canada, et de celui du gouvernement du Québec pour l'intégration des jeunes ayant besoin d'accompagnement au service de surveillance animée.

<b>Secteurs animés par la CLNSO</b>
<b>Secteur Chauveau</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parc Chauveau.</li> <li>• Ensemble des locaux du Centre communautaire Michel-Labadie, incluant la piscine.</li> </ul>
<b>Secteur Loretteville</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre communautaire de Loretteville et piscine municipale (édifice Denis-Giguère).</li> <li>• École primaire Château-d'Eau, ses espaces extérieurs et le bivouac (bâtiment des scouts).</li> <li>• École primaire L'Aventure et ses espaces extérieurs.</li> <li>• École primaire La Source et ses espaces extérieurs.</li> </ul>
<b>Secteur Des Châtels</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plateaux sportifs de l'École secondaire Neufchâtel.</li> <li>• Parc Montchâtel et son bâtiment.</li> </ul>

Afin de bien planifier et mener à terme les activités du PVE, une équipe de coordination composée d'une coordonnatrice et de deux adjointes a été mise en place. Ce trio a été appuyé par une équipe de responsables formée de deux spécialistes à l'intégration, de sept responsables de site et d'un responsable aux saines habitudes de vie et aux événements spéciaux. Pour compléter le tout, 61 moniteurs, 20 moniteurs à l'intégration et 6 moniteurs de service de garde ont été embauchés afin de s'occuper des jeunes dans le cadre des différentes activités proposées (PVE régulier et surveillance animée).

Les responsables se sont occupés de la formation du personnel en animation (DAFA). La semaine de préparation a permis d'effectuer la formation RCR, les rencontres avec les sauveteurs et les préposés du centre communautaire Michel-Labadie et la formation



spéciale aux moniteurs accompagnateurs, en plus de permettre la présentation des règlements généraux à l'ensemble de l'équipe.

Les groupes d'enfants de chacun des sites ont participé aux activités de baignade, aux sorties, aux jeux coopératifs, aux grands jeux, aux activités artistiques, aux activités sportives, aux activités scientifiques et aux activités de plein air. Cette année, sept sorties étaient au programme, en plus de trois activités spéciales. Nous avons aussi offert un service de surveillance animée. Nous avons également participé à plusieurs activités gratuites grâce à des partenariats précieux. Ainsi, Mes premiers jeux, H2Go, Wixx et « Le lait » ont rempli notre été d'activités amusantes et stimulantes pour les enfants.

---

## **SEMAINE SUPPLÉMENTAIRE**

La semaine supplémentaire a été offerte aux parcs Montchâtel et Chauveau, et à l'édifice Denis-Giguère. Toutefois, faute d'inscription, seuls les parcs Montchâtel et Chauveau ont été en opération. La semaine n'étant pas subventionnée par la Ville, des frais d'inscription de 130\$ par enfant étaient demandés. La semaine a accueilli 109 enfants (72 à Chauveau et 37 à Montchâtel). Les jeunes ont pu profiter de deux sorties, d'un cinéma maison ainsi que de deux après-midi de baignade en piscine. Pour répondre à la demande, 6 moniteurs, 1 moniteur à l'intégration et 2 responsables en soutien aux groupes ont été embauchés. Si l'activité était reconduite en 2015, le ratio devrait être de 1 moniteur pour 10 enfants chez les 5-8 ans et 1 pour 12 pour les plus vieux. De plus, la semaine offerte (activité/sortie) ne répondait pas aux attentes des parents en fonction de ce qui avait été annoncé. Il serait donc intéressant de sortir la programmation détaillée de ladite semaine avant de commencer les inscriptions.

## **AUTRES ACTIVITÉS ORGANISÉES PAR LA CORPORATION**

---

### **FESTIVAL DU NORD**

Pour une première fois, la Corporation s'est associée à la Duchesse de la Haute-Saint-Charles, Joannie Roy, pour célébrer ce qui constituait notre fête d'hiver et qui est devenue une collaboration entre les 2 parties : La fête du Nord. L'événement qui a rejoint près de 3500 personnes a eu lieu le 19 janvier 2014, entre 12 h et 16 h, au parc Montchâtel.

Plusieurs activités gratuites pour la famille étaient offertes, de même que des breuvages et des petites bouchées. Plusieurs commanditaires ont été approchés afin d'offrir ces activités gratuitement, ou à moindre coût pour la Corporation. L'événement a été publicisé dans les journaux, à la radio, dans les médias sociaux et à la télévision par le biais du Carnaval de Québec. De plus, nous avons pu compter sur la collaboration de plusieurs employés et bénévoles de la CLNSO. Ce fût un grand succès.

---

## RELÂCHE

La semaine de relâche s'est déroulée du 3 au 7 mars 2014 à l'édifice Denis-Giguère, de même qu'au Centre communautaire Michel-Labadie. Faute d'inscriptions suffisantes, aucune activité n'a été tenue au parc Montchâtel. Entre une à deux sorties était proposée tous les jours. Au total, 63 enfants ont participé à la semaine complète (145\$), 68 aux activités journalières (35\$) et une famille (la mère et son fils) était présente tous les jours (20\$ par membre de la famille, par jour). Le service de garde en matinée et en fin de journée était inclus dans le prix. L'équipe d'animation était constituée de 12 animateurs et de 2 responsables.

Quelques obstacles ont été perçus lors de l'inscription, le logiciel de la ville (IO) n'étant pas adéquat pour ce type d'activité. De plus, la cohabitation avec les employés de l'édifice Denis-Giguère n'a pas été de tout repos. Quelques rencontres avec les autorités de l'Arrondissement ont eu lieu en février 2015 pour corriger les lacunes et s'assurer du bon fonctionnement de la nouvelle édition.

---

## SPECTACLE DE DANSE

Le spectacle de danse 2014 a été un franc succès. La majorité de l'organisation et de la coordination était assurée par l'entreprise Code Universel. Il n'y avait pas d'attente entre les numéros, tout roulait au quart de tour. L'animation était assurée par Daniel Bélanger, directeur général et artistique de Code Universel. Les professeurs s'étaient occupés de la vente des billets, nous permettant ainsi d'éviter tous les problèmes que nous avons eus l'année précédente lorsque nous en étions responsables.

---

## **BAZ'ART**

Cette activité de promotion de la Corporation prévue le 24 mai 2014, de 09h à 12h, dans le stationnement du Centre communautaire Michel-Labadie, n'a pas donné les résultats escomptés. La pluie a forcé son annulation à la dernière minute, alors que les 64 tables étaient montées et que certains participants avaient déjà installé leur matériel. Le démontage des tables a été fait par les animateurs du PVE, sous la pluie battante. Tous les participants ont été remboursés (tables louées à 20\$ chacune), ce qui a créé un déficit pour la Corporation. L'événement a été publicisé dans les journaux, à la radio et dans les médias sociaux, mais annuler l'événement ne nous a pas permis d'obtenir la visibilité recherché. Pour les prochaines années, prévoir un plan B en cas de pluie.

---

## **FÊTE DE QUARTIER**

Cette autre activité de promotion de la Corporation était à l'horaire du samedi 16 août 2014. La pluie est venue gâcher la fête alors que nous avons dû annuler le tout, aucun plan alternatif n'ayant été préalablement élaboré. Plusieurs activités étaient au programme : jeux gonflables, tour d'escalade, animation avec animaux (ÉducaZoo), maquillage, fanfare Les Diplomates, casse-croûte tenu par les scouts et chapiteau sous lequel devaient se retrouver quelques professeurs de la Corporation, de même que le Cercle des fermières. Malgré l'annulation, nous avons été dans l'obligation de couvrir certains frais, en lien avec les réservations effectuées et les obligations contractuelles.

---

## **RECONNAISSANCE DES EMPLOYÉS**

Un certain nombre d'activités de reconnaissance ont eu lieu afin de souligner le travail et le dévouement des employés de la Corporation. Ainsi, les moniteurs du Programme Vacances-Été ont bénéficié d'une soirée fort enjouée, sous forme de gala. Des collations étaient alors offertes, et des prix étaient remis aux employés s'étant démarqués.

Quant à elle, la soirée du Temps de Fêtes qui s'est tenue le samedi 6 décembre 2014 a permis à la Corporation de remercier ses employés, qu'ils soient à temps complet ou à temps partiel. Un excellent repas a été servi, suivi de tirages et de la prestation de deux artistes, dont Marko Métivier, humoriste, et Dominique Bouffard, chansonnière.

## FINANCES ET COMPTABILITÉ

En 2014, les activités d'entretien ont été similaires à 2013. Cependant, 2014 marque la fin de la sous-traitance pour la Corporation, la Ville de Québec ne souhaitant plus nous octroyer de contrat si nous ne sommes pas en mesure d'effectuer nous-mêmes le travail. Conséquemment, 2014 est la dernière année pour les contrats d'entretien des parcs (grand ménage, tonte de gazon, terrains de sports et loisirs, ensemble des parcs), du Centre Michel-Labadie et du pavillon Chauveau. Pour 2015, les pertes brutes estimées à cette mesure se chiffrent à environ 45 000,00\$.

Pour ce qui est des contrats d'entretien des patinoires et de la piste de ski de fond, les contrats ont été renouvelés à l'automne 2014, pour l'hiver 2015. Ils ne seront pas renouvelés par la suite. En 2016, une perte brute supplémentaire de 17 000,00\$ s'ajoutera à celle de 2015 alors qu'il ne nous restera que l'entretien sanitaire des pavillons de la Haute-St-Charles, une activité qui ne génère aucun profit brut puisque les revenus couvrent à peine les salaires ainsi que l'achat des produits d'entretien ménager.

Quant à eux, les revenus de surveillance ont engendré, en comparaison des sommes versés par la Ville, un bénéfice brut de moins de 10%. En tenant compte des frais de gestion liés à cette activité, nous ne faisons aucun profit, le taux horaire octroyé par la Ville étant calculé de la façon suivante : salaire minimum + 1,00\$ + 19,41% en contributions de l'employeur et avantages sociaux + 10% de frais d'administration. Au 31 décembre 2014, le taux horaire fixé par la Ville de 14,91\$ ne permettait aucunement de couvrir nos frais, alors que ce tarif aurait dû avoisiner les 20\$/h pour nous permettre d'obtenir un certain profit. Une légère augmentation des heures de surveillance est prévue pour 2015, mais un réajustement du taux horaire utilisé par la Ville s'avère nécessaire et essentiel à la poursuite de nos opérations de surveillance.

L'exercice financier 2014 de la Corporation se termine avec une perte substantielle (voir les états financiers). Plusieurs facteurs sont à considérer afin de mieux comprendre la situation. Les nombreux changements au sein du conseil d'administration, de la direction ainsi que du personnel ont rendu la gestion et le suivi plus difficiles, et les points de repères plus rares pour les preneurs de décision. L'embauche de nouveau personnel à

la direction, à la comptabilité, à la gestion des équipements et de la surveillance ainsi qu'au service à la clientèle a permis de mieux évaluer la situation financière de la Corporation, de corriger certaines lacunes administratives ainsi que d'instaurer de nouvelles pratiques favorisant une meilleure gestion et un meilleur suivi. Tout ceci a cependant eu un coût.

Concrètement, la perte s'explique, en partie, par l'embauche de nouveau personnel, le départ de l'ancienne directrice générale (frais d'honoraires professionnels, prime de départ, déficiences dans la gestion), le passage à un nouveau logiciel de gestion des inscriptions et les pertes comptables provenant des années précédentes (taxes impayées, revenus mal comptabilisés).

## PROJETS 2015

Afin de se démarquer auprès de sa clientèle, la Corporation devra s'améliorer et innover en 2015. Plusieurs projets sont présentement en marche dont voici les grandes lignes.

Le renouveau débute par un changement de nom de la Corporation. Cette modification nous obligera à renouveler l'image corporative de notre organisme (nouveau logo), de même que notre site internet qui en a grandement besoin. Son contenu devra être plus dynamique et davantage convivial pour tous nos usagers, qu'ils souhaitent simplement prendre de l'information ou s'inscrire à l'une de nos activités. Le site devra être invitant et démontrer notre souci de répondre à notre clientèle, tout en faisant appel à quelques stratégies de marketing afin d'augmenter le nombre d'inscriptions à nos activités.

Le besoin de nous faire connaître et de diffuser nos activités auprès de notre clientèle est devenu urgent. C'est pourquoi nous avons récemment créé notre propre livret de programmation, lequel est disponible pour la session Printemps-Été 2015. Ce livret a été distribué dans les foyers de notre territoire. Bien entendu, notre objectif pour cette mesure est d'augmenter le nombre d'inscriptions à nos activités.

Du côté de notre offre de service, nous prévoyons offrir davantage de cours qui pourront être donnés simultanément à 25 personnes et plus. Bien organisé, ce type de cours peut

devenir lucratif. Lors des prochaines sessions, plusieurs de ces cours seront au programme, tels que : Aéro-step, MmaxOUT-Cardio-Kick, Zumba Gold, Zumba en famille et Vieux Jeux.

Dans le but d'offrir des activités tendance, nous allons implanter un cours de cuisine à l'intérieur de la programmation offerte. Une telle initiative sera possible par l'entremise d'un partenariat avec le CSSS Chauveau.

Grâce au travail de notre coordonnateur aux loisirs, une collaboration avec l'école secondaire Neufchâtel est imminente. Lors des prochaines sessions, certains cours pourraient être organisés par la Corporation afin d'offrir aux étudiants des activités parascolaires qui ne sont présentement pas proposées par leur école. Ce projet nous permettra de réaliser notre mission et de faire rayonner davantage notre organisme.

Quant aux préparatifs en vue de l'édition 2015 de notre Programme Vacances-Été, ils sont déjà en marche. L'embauche de l'ensemble de nos moniteurs a déjà commencé, nous permettant ainsi d'être en avance de quelques semaines sur l'an dernier, alors que la tournée des écoles primaires et secondaires de notre territoire débutera sous peu.

## RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION

L'année 2014 en a été une de repositionnement pour la Corporation. Les conseils de Monsieur Louis Dion, consultant engagé pour redresser la situation, l'élection d'un nouveau président en mars de même que l'embauche d'un nouveau directeur général et d'un directeur administratif, en juin, ont tous permis au train de se remettre sur ses rails et d'aller de l'avant. Toutes ces mesures ont eu un coût qui a certainement, à sa façon, contribué au déficit financier de cette année charnière.

La situation financière de la Corporation étant maintenant totalement connue, après plusieurs mois d'incertitude, il est clair que des mesures doivent être prises pour améliorer et maintenir la santé financière de l'organisme. Une importante baisse des revenus prévue en 2015, résultat de la perte des contrats d'entretien des parcs et des patinoires, devra donc être jumelée à une diminution tout aussi importante des dépenses.

C'est pourquoi les heures d'ouverture de notre bureau du Centre communautaire Michel-Labadie seront rationalisées. Moins d'heures d'ouverture, particulièrement en soirée, se traduiront par moins de salaire à payer et moins d'employés à notre charge. N'ayant plus à faire la vérification de l'entretien des parcs et des patinoires, notre surveillante aux équipements effectuera du service à la clientèle, en plus de rédiger les horaires des surveillants et des préposés à l'entretien ménager, de même que les bordereaux de surveillance.

Du côté de la programmation des activités sportives et culturelles, une augmentation des revenus s'avère nécessaire pour assurer la pérennité de l'organisme. Ainsi, nous réviserons les frais d'inscription de tous les cours afin de fixer un prix juste et raisonnable, tout en nous assurant que chaque activité génère un profit suffisant pour couvrir les frais d'administration reliés à la programmation. Notre démarche comprendra également la révision de l'ensemble des revenus et des dépenses de nos cours de natation, une récente vérification de notre offre de cours nous ayant permis de constater que certains de nos frais d'inscription sont inférieurs à ceux des autres corporations de loisirs environnantes. Une augmentation progressive des frais d'inscription à ces cours sera mise en place dès la session Automne 2015. Quant à l'utilisation coûteuse du logiciel Sport-Plus, la Corporation devra revenir au logiciel gratuit offert par la Ville (IO) dès que celui-ci sera en mesure de nous permettre d'effectuer la gestion pleine et entière de l'ensemble de nos inscriptions.

Notre nouvelle image corporative, associée au renouvellement de notre site internet et à la publication, session après session, de notre propre livret de programmation, devraient nous rapporter des dividendes dès cette année. Nous devons espérer que le site internet de la Ville de Québec « Mes loisirs en ligne » dirige plus rapidement les usagers vers les sites des corporations de loisirs, y compris la nôtre, permettant aux clients de trouver rapidement le cours ou l'activité recherchée. Ce n'est certes pas le cas présentement.

Au chapitre des frais d'administration de la Corporation, il est convenu de reconnaître qu'ils sont élevés, si l'on considère le salaire de tous les employés de soutien qui ne sont pas directement affectés à l'une ou l'autre des activités majeures de l'organisme. Un suivi

minutieux et constant de ce poste budgétaire est en cours. Des mesures de rationalisation devront, là aussi, être envisagées, incluant la coupure de certaines dépenses et d'un poste administratif. Cependant, il est nécessaire d'admettre que la stabilité observée depuis août 2014 chez nos employés de soutien en poste a permis de grandes avancées dans tous les domaines administratifs de la Corporation.

Enfin, pour cette 40<sup>e</sup> année, nous n'y serions pas arrivés sans l'aide et les conseils précieux et pertinents du personnel de la Division Culture, Loisirs et Vie communautaire des Arrondissements de la Haute-St-Charles et des Rivières. L'embauche de plusieurs nouveaux employés, dont le directeur général et le directeur administratif, exigeait un resserrement des liens qui est survenu grâce à votre générosité, et à celle de tous les membres du Conseil d'administration de la Corporation. Nous vous en sommes très reconnaissants.

Il est indéniable qu'une grande part de la bonne marche de la Corporation, en cette année de transition, va à ses employés, qu'ils soient à temps plein ou partiel, été comme hiver. Votre dévouement au travail, votre professionnalisme constant et votre collaboration lors de la mise en place de nouvelles procédures internes, sans oublier votre bonne humeur, ont tous contribué au bon fonctionnement de l'organisme et à l'atmosphère des plus chaleureux qu'il est facile et agréable d'y retrouver. Soyons fiers de ce que nous avons accompli !

Pour l'équipe de la CLNSO,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jean-Guy Levesque', is positioned above the printed name.

Jean-Guy Levesque  
Directeur général