

MENTION 2025

Catégorie Organisme public

Ville de Laval

LAVAL



PROFIL

Urbaine et verdoyante, culturelle et entrepreneuriale, humaine et ambitieuse : Laval s'impose comme une ville d'équilibre et d'audace. Troisième en importance au Québec, elle allie croissance économique, richesse environnementale et vitalité sociale.

Appuyée par une équipe de 2 500 employés, la Ville de Laval agit avec rigueur, innovation et sens du bien commun. Ses priorités : une prestation municipale axée sur l'excellence, la participation citoyenne active et un développement territorial durable et harmonieux. Intégrité, collaboration, inclusion et performance sont les valeurs fondamentales qui guident chaque action pour offrir une expérience urbaine exceptionnelle à 440 000 citoyennes et citoyens.

LEADERSHIP

La Ville de Laval s'illustre par une gestion exemplaire et collaborative, soutenue par des mécanismes éprouvés de gouvernance.

- Bureau d'intégrité et d'éthique (BIEL) actif depuis 2016, pilier de la gouvernance municipale.
- Politique-cadre en gouvernance assurant des processus transparents et indépendants de nomination et de reddition de comptes.
- Communication directe et ouverte : Midis du DG, infolettres, séances publiques et webdiffusions.
- Instances transversales favorisant la collaboration interservices et une vision d'ensemble des enjeux municipaux.

COORDONNÉES

Directeur général

Benoît Collette

Responsable amélioration continue et performance

Isabelle Legault
450 978-8000

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

Système d'intégrité d'approvisionnement
Bureau de la performance organisationnelle
Déclaration de services aux citoyens
Déclaration de services aux partenaires
Application des exigences de la norme ISO-9001
Certifications LEED pour plusieurs bâtiments municipaux
Bureau d'intégrité et d'éthique de Laval
Municipalité amie des aînés
Municipalité amie des enfants

laval.ca

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Une démarche planifiée, fondée sur les faits et la participation citoyenne, oriente la Ville de Laval dans la mise en œuvre de sa vision 2035.

- Processus participatif intégrant citoyens, experts, entreprises et employés municipaux à la planification.
- Approche FFOM systématique pour identifier forces, risques et opportunités du territoire.
- Alignement des projets structurants sur 5 piliers et 32 objectifs stratégiques.
- Priorisation annuelle des ressources via l'exercice du panier de services.

Ville de Laval

CLIENTS ET MARCHÉ

La Ville de Laval développe une relation de confiance durable avec ses citoyens et partenaires en misant sur l'écoute et l'intégrité.

- Écoute active par divers canaux : 311, site Web, consultations, médias sociaux.
- Collecte et analyse systématique des requêtes et plaintes pour cibler les améliorations.
- Comité de gouvernance de l'expérience citoyenne basé sur le modèle Gartner.
- Consultations publiques régulières pour orienter les décisions et améliorer les services.

GESTION DE L'INFORMATION

La Ville de Laval fait de la donnée un actif stratégique au service de la performance organisationnelle.

- Intégration de l'intelligence artificielle pour automatiser et fiabiliser le traitement des données.
- Mécanismes formalisés de partage des apprentissages : bilans, leçons tirées, « lunch & learn », infolettres internes.
- Politique de sécurité de l'information et cadre de gestion des actifs informationnels en vigueur.

RESSOURCES HUMAINES

La Ville de Laval a su créer un environnement où les talents s'épanouissent et contribuent pleinement à la mission publique.

- Planification proactive des effectifs : outils d'estimation, accompagnement RH stratégique et suivi trimestriel au comité de gestion.
- Analyse complète de l'expérience employé fondée sur sept segments et le eNPS pour guider les actions RH.
- Programme Gestionnaire d'impact et outils RH conçus pour renforcer les cinq responsabilités de gestion (humaniser, énergiser, inspirer, transformer, naviguer).
- Conciliation travail-vie personnelle : horaires flexibles, politique de télétravail et soutien à la famille et aux proches aidants.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Une culture d'efficacité et d'apprentissage guide la Ville de Laval dans la gestion de ses services et de ses ressources.

- Recours à la méthodologie *Lean Six sigma* pour optimiser les processus et les services.
- Système intégré d'approvisionnement (SIA) favorisant la transparence et la rigueur contractuelle.
- Démarche de gestion globale des risques pour renforcer la continuité et la résilience des services essentiels.

RÉSULTATS

La Ville de Laval se distingue par des résultats solides, portés par une culture d'amélioration continue bien ancrée.

- Taux de satisfaction citoyenne en hausse, dépassant les cibles et les comparaisons intermunicipales.
- Performance remarquable du service 311, avec un temps d'attente réduit et des réponses rapides.
- Hausse du taux de rétention du personnel et de la satisfaction des employés.
- Accroissement du nombre d'activités culturelles et sportives offertes à la population.