



RAPPORT DE VOLET • 2025

Registres et qualité opérationnelle

Suivi des requêtes, incidents et rétroactions dans les deux principaux centres sportifs

*516 bons de travail, 96 rapports d'incidents et un taux de résolution de 81 %
— une gestion proactive qui témoigne de la rigueur de nos équipes.*

516

BONS DE TRAVAIL

96

RAPPORTS D'INCIDENTS

81 %

RÉSOLUTION DANS LES DÉLAIS



Loisirs Sportifs Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce

4880, avenue Van Horne, Montréal (Québec) H3W 1J3
www.lscdndg.org • (514) 342-9988 • info@lscdndg.org

Table des matières

Sommaire

01 Introduction

02 Chiffres clés 2025

03 Requêtes de réparation

04 Incidents, accidents et vols

05 Commentaires et suggestions des usagers

06 Synthèse et recommandations

01

Introduction

Ce volet présente une analyse consolidée des registres opérationnels tenus par nos deux principaux centres sportifs : le Centre sportif Côte-des-Neiges et le Centre sportif de Notre-Dame-de-Grâce. L'analyse porte sur trois dimensions : les requêtes de réparation, le suivi des incidents, et les commentaires des usagers.

02

Chiffres clés 2025

516

BONS DE TRAVAIL

96

RAPPORTS D'INCIDENTS

81 %

RÉSOLUTION DANS LES DÉLAIS

48

VOLS DÉCLARÉS

27

ACCIDENTS DOCUMENTÉS

12

COMMENTAIRES USAGERS

03

Requêtes de réparation

En 2025, nos deux centres sportifs ont transmis **516 bons de travail** à la Ville de Montréal pour des interventions de maintenance. Ce volume témoigne d'une gestion proactive de nos infrastructures.

3.1 Répartition par centre

CENTRE SPORTIF	BONS DE TRAVAIL	PART
Centre sportif Côte-des-Neiges	244	47 %
Centre sportif de Notre-Dame-de-Grâce	272	53 %
Total	516	100 %

3.2 Catégories de problèmes

CATÉGORIE	CSCDN	CSNDG
Plomberie (toilettes, drains, fuites)	Élevé	Très élevé
Piscine et filtration	Élevé	Très élevé
Portes et serrures	Élevé	Modéré
Électricité et éclairage	Modéré	Élevé
Chauffage et ventilation	Modéré	Faible
Ascenseur	Faible	Récurrent (17 interv.)

POINT D'ATTENTION

Le Centre sportif de Notre-Dame-de-Grâce connaît des problèmes récurrents d'ascenseur (**17 interventions**), impactant l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

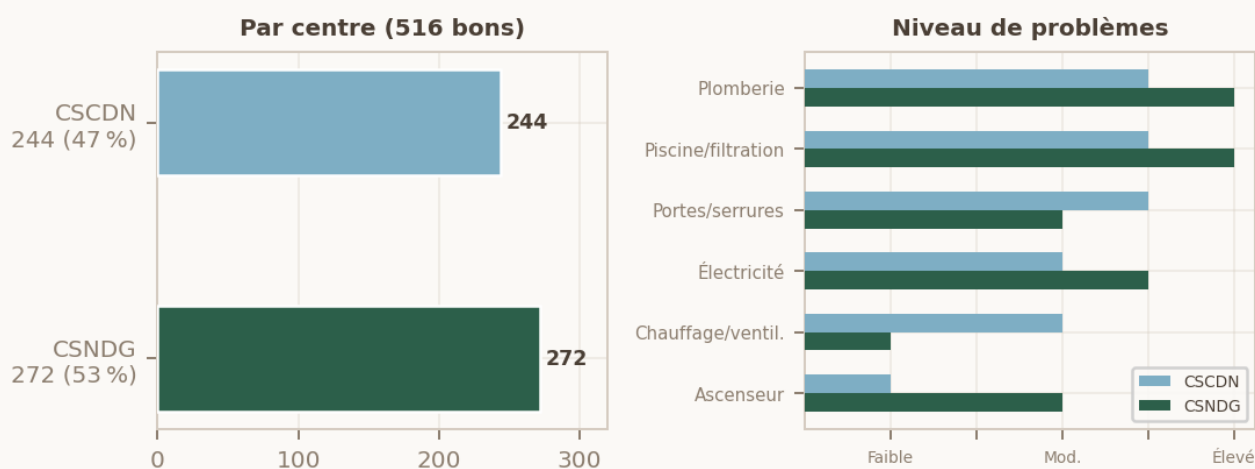


Fig. 1 — Bons de travail par centre et catégories de problèmes · 516 bons

3.3 Types d'interventions fréquentes

INTERVENTIONS LES PLUS FRÉQUENTES

Débouchage de drains et toilettes — Remplacement de lumières et néons brûlés — Ajustement de la température des douches et bassins — Réparation des portes et barres paniques — Entretien des systèmes de chloration et filtration — Infiltrations d'eau (plafonds, murs)

04

Incidents, accidents et vols

En 2025, nos équipes ont documenté **96 rapports** d'incidents, d'accidents ou de vols.

4.1 Synthèse globale

TYPE	CSCDN	CSNDG	TOTAL
Vols	22	26	48 (50 %)
Accidents	17	10	27 (28 %)
Incidents (comportement, conflits)	10	11	21 (22 %)
Total	49	47	96

4.2 Analyse des vols

Les vols représentent la moitié des rapports (48 cas), touchant principalement les vestiaires hommes des secteurs piscine.

SECTEURS LES PLUS TOUCHÉS

Vestiaires hommes piscine : 27 vols (56 %) — **Vestiaires familiaux** : 11 vols (23 %) — **Vestiaires écoles** : 4 vols (8 %) — **Autres** : 6 vols (13 %)

4.3 Analyse des accidents

27 ACCIDENTS DOCUMENTÉS

Interventions aquatiques (mauvais nageurs) : 12 cas — **Chutes et blessures** : 8 cas — **Malaises** (évanouissements, crises) : 5 cas — **Noyades secondaires** : 2 cas

4.4 Interventions d'urgence

TYPE D'INTERVENTION	NOMBRE
Appels 911	8
Ambulances dépêchées	5
Intervention SPVM	3
Utilisation du DEA	1

POINT POSITIF

Le personnel a démontré une excellente réactivité lors des situations d'urgence. L'utilisation du DEA lors d'une perte de connaissance à la piscine du Centre sportif de Notre-Dame-de-Grâce témoigne de la formation adéquate de nos équipes.

4.5 Incidents comportementaux

21 INCIDENTS COMPORTEMENTAUX

Conflits entre usagers : 6 cas — **Manque de respect envers le personnel** : 5 cas — **Infractions aux règlements** : 4 cas — **Participants agressifs** : 3 cas — **Situations avec personnes vulnérables** : 3 cas

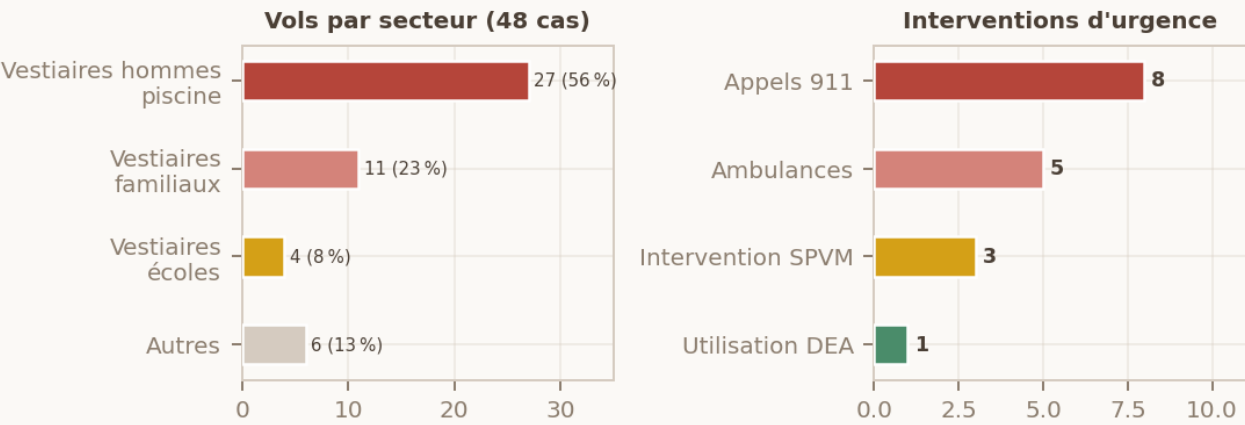


Fig. 2 — Vols par secteur et interventions d'urgence — Registres 2025

05

Commentaires et suggestions des usagers

En 2025, nos boîtes à suggestions ont recueilli **12 commentaires** de la part des usagers.

5.1 Centre sportif Côte-des-Neiges (5 commentaires)

COMMENTAIRES CSCDN

Demande d'heures de baignade pour femmes deux fois par semaine — Préoccupation concernant l'encadrement lors des cours de natation — Suggestion d'escompte pour les personnes âgées — Observation sur la dégradation des lieux (civisme des usagers) — Demande d'un cours supplémentaire de cardio-danse

5.2 Centre sportif de Notre-Dame-de-Grâce (7 commentaires)

COMMENTAIRES CSNDG

Demande de réparation du séchoir à cheveux (suivi depuis novembre 2024) — Suggestion d'ajouter des poids de 3 lbs en salle de musculation — Demande d'une chaise avec dossier à l'entrée principale — Souhait d'un cours supplémentaire d'entraînement physique — Suggestion de séparer les niveaux au pickleball — Demande d'activité de soccer en formule libre (drop-in)

06

Synthèse et recommandations

6.1 Constats principaux

CONSTATS

Infrastructure vieillissante : Le volume élevé de requêtes (516) reflète l'usure des bâtiments. La plomberie et les systèmes de filtration nécessitent des interventions fréquentes.

Sécurité dans les vestiaires : Les vols représentent 50 % des rapports d'incidents. Les vestiaires hommes des secteurs piscine sont particulièrement vulnérables.

Accessibilité au CSNDG : Les pannes récurrentes de l'ascenseur (17 interventions) compromettent l'accessibilité universelle.

Personnel formé et réactif : Les interventions d'urgence (DEA, gestion de crises) ont été menées avec professionnalisme.

6.2 Recommandations pour 2026

ACTIONS RECOMMANDÉES

Renforcer la surveillance dans les vestiaires hommes piscine (signalétique, présence accrue) — Sensibiliser les usagers à l'utilisation des casiers avec cadenas — Prioriser le remplacement de l'ascenseur du Centre sportif de Notre-Dame-de-Grâce — Maintenir la formation continue du personnel aux premiers secours et gestion de crise — Évaluer la faisabilité des suggestions usagers (plages horaires femmes, niveaux pickleball) — Planifier un diagnostic approfondi des systèmes de plomberie des deux centres

6.3 Tableau récapitulatif

INDICATEUR	CSCDN	CSNDG
Bons de travail	244	272
Rapports d'incidents	49	47
Vols déclarés	22	26
Accidents	17	10
Commentaires usagers	5	7

CONCLUSION

L'année 2025 confirme la robustesse opérationnelle de Loisirs Sportifs CDN-NDG, avec **516 bons de travail, 96 rapports d'incidents et un taux de résolution de 81 %**. Ce bilan s'appuie sur un capital humain solide : 203 employés, un taux de rétention de 80 % et une ancienneté moyenne de 5,5 ans. Cette stabilité constitue un atout majeur pour maintenir la qualité, la sécurité et la continuité du service à la communauté.



Loisirs Sportifs Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce

Pour une communauté active et en santé

4880, avenue Van Horne, Montréal (Québec) H3W 1J3
www.lscdndg.org · (514) 342-9988 · info@lscdndg.org

*Préparé par Adama Diop adiop@lscdndg.org
Responsable des communications et du développement*

516

BONS DE TRAVAIL

96

RAPPORTS D'INCIDENTS

81 %

RÉSOLUTION