



## PUBLIC

Compte rendu de la réunion du comité plénier de la Ville de Gatineau tenue dans la salle des Comités de la Maison du citoyen, 25, rue Laurier, Gatineau, le mardi 18 juin 2019 à 9 h 35 et à laquelle sont présents, monsieur le maire Maxime Pedneaud-Jobin, mesdames et messieurs les conseillers-ères Gilles Chagnon, Maude Marquis-Bissonnette, Jocelyn Blondin, Louise Boudrias, Cédric Tessier, Renée Amyot, Gilles Carpentier, Daniel Champagne, Pierre Lanthier, Marc Carrière et Martin Lajeunesse formant quorum du conseil.

Sont absents, mesdames et messieurs les conseillers-ères Audrey Bureau, Mike Duggan, Isabelle N. Miron, Nathalie Lemieux, Myriam Nadeau, Jean-François LeBlanc et Jean Lessard.

Sont également présents, messieurs et mesdames Marie-Hélène Lajoie, directrice générale, Luc Bard, directeur général adjoint, André Turgeon, directeur général adjoint, Andrée Loyer, directrice exécutive, M<sup>e</sup> Marie-Claude Thibeault, greffière adjointe ainsi que Catherine Desfossés, Yess Gacem, Laurence Gillot, Marc Gohier, Melvin Jomphe, Yvan Moreau, Marc Phaneuf, Marie-Hélène Rivard et Mario St-Pierre.

**CP20190618-P1**

### **RAPPORT ANNUEL 2018 DE L'OMBUDSMAN**

**9 h 35** – Madame Maryline Caron, ombudsman, présente le rapport annuel 2018.

Mme Caron explique qu'elle est en poste depuis le 26 juin 2018. Toutefois, le rapport porte sur 2017 et 2018. Il fait donc état de statistiques, pour l'année 2017 ainsi que pour la première moitié de l'année 2018, des activités du bureau de l'ombudsman sous l'ancienne gouvernance. Les statistiques pour la seconde moitié de l'année 2018 sont celles des activités sous la nouvelle gouvernance.

Les faits saillants portent sur la période depuis l'entrée en fonction de madame Maryline Caron.

Les faits saillants sont les suivants :

Sur un total de 159 dossiers reçus en 2018, au cours de la période comprise entre le 26 juin et le 31 décembre 2018 :

- 82 ont été traités par l'ombudsman intérimaire, y compris les dossiers actifs du mois de juin et deux réouvertures de dossiers;
- 38 des 82 dossiers (46,3 %) ont nécessité une intervention auprès de l'administration municipale;
- Après analyse, 21 des 38 dossiers de plaintes se sont révélés fondés (55,2 %);
- 3 demandes d'interventions ont été interrompues, en cours d'examen, étant donnée une prise en charge adéquate de l'administration à la demande du citoyen;
- 10 recommandations ont été adressées à la Direction générale;
- 4 dossiers ouverts en 2018 sont encore actifs et le délai de traitement dépasse les 120 jours pour 2 dossiers;
- 4 dossiers ont été interrompus en cours d'examen.

Le rapport comporte les recommandations suivantes, chacune étant suivie des commentaires de l'administration :

#### **O-TP-2018-1**

Il est recommandé à la Direction générale d'identifier les parcs prioritaires pour le remplacement des systèmes d'éclairage et d'établir une planification en tenant compte du plan d'investissements communautaire.

**O-SUDD-2018-2**

Il est recommandé à la Direction générale d'élaborer un règlement spécifique pour améliorer la gestion des nuisances occasionnées par un chantier de construction à long terme en milieu urbain de haute densité.

**O-SUDD-2018-3**

Il est recommandé à la Direction générale de bonifier les processus d'affaire entre le Service de l'urbanisme et du développement durable et les promoteurs de projets majeurs en milieu urbain à haute densité en incluant des clauses particulières :

- Une démarche d'acceptabilité sociale avant le début du projet;
- L'identification par le promoteur d'une personne responsable de la gestion des insatisfactions et des mécanismes de conciliation ou d'arbitrage;
- L'élaboration d'un plan de communication, par le promoteur, pour les citoyens et le directeur territorial.

**O-SUDD-ENV-2018-4**

Il est recommandé à la Direction générale de procéder à la révision des mécanismes de coordination entre la direction du Service de l'urbanisme et du développement durable et la direction du Service de l'environnement.

**O-SUDD-2018-5**

Il est recommandé à la direction du Service de l'urbanisme et du développement durable de mieux informer les citoyens sur les bonnes pratiques à suivre pour la vidange des eaux de piscines résidentielles. Concrètement, l'ajout d'information sur le site Web devrait, entre autres, inciter les citoyens à :

- éviter le déversement des eaux de piscine vers un cours d'eau, par exemple vers un ruisseau ou une rivière;
- cesser l'ajout de produits chimiques deux semaines avant la vidange;
- encourager la vidange d'eau sur le gazon de la propriété lorsque le sol a la capacité d'absorption, car l'eau de piscine contient des nutriments;
- prendre en considération le débit de l'eau de vidange et les pentes du terrain pour éviter que l'eau migre sur le terrain des voisins.

**O-SUDD-2018-6**

Il est recommandé que la direction du Service de l'urbanisme et du développement durable élabore une procédure interne afin de fournir aux inspecteurs des outils leur permettant d'assurer un suivi plus efficace des individus qui contreviennent régulièrement au Règlement de zonage numéro 502-2005.

**O-SUDD-2018-7**

Il est recommandé au Service de l'urbanisme et du développement durable de mettre en place un processus de consultation, en collaboration avec la Division de la circulation et de la sécurité routière du Service des infrastructures afin d'identifier des procédures visant à tenir compte des intersections et des aménagements atypiques.

**O-DG-2018-8**

Il est recommandé à la Direction générale de bonifier le Règlement numéro 717-2012 concernant le code d'éthique et de déontologie des employés municipaux de la Ville de Gatineau en précisant le titre de la personne ou l'instance responsable d'enquêter à la réception d'une allégation d'irrégularité et de faire rapport à la Direction générale.

**O-DG-2018-9**

Il est recommandé à la Direction générale de développer un thésaurus (terminologie commune) afin de faciliter la recherche documentaire et de déterminer les priorités du projet de « Gestion électronique des documents ».

**O-DG-2018-10**

Il est recommandé à la Direction générale de proposer l'adoption d'un règlement spécifique pour encadrer les appareils de chauffage au bois et leurs conséquences environnementales.

Le Bureau de l'ombudsman a identifié les quatre enjeux prioritaires suivants pour l'année 2019 :

- La consolidation du poste de soutien administratif;
- L'application du système informatique de gestion des plaintes;
- L'accessibilité aux services;
- Le suivi des recommandations.

Une période de questions et de commentaires a lieu.

Il est convenu qu'une rencontre d'échange entre les membres du conseil et le Bureau de l'ombudsman pourrait avoir lieu à mi-année.

**DÉPÔT DE DOCUMENTS**

1. Procès-verbal de la réunion du Comité consultatif d'urbanisme tenue le 30 avril 2019
2. Procès-verbal de la réunion du Comité sur les demandes de démolition tenue le 15 avril 2019
3. Procès-verbal de la réunion de la Commission sur le développement du territoire, l'habitation et l'environnement tenue le 11 avril 2019
4. Procès-verbaux des réunions du Comité de toponymie de la Ville de Gatineau tenues les 29 octobre 2018, 4 février, 18 mars et 8 avril 2019
5. Procès-verbal de la réunion de la Commission des arts, de la culture, des lettres et du patrimoine tenue le 30 janvier 2019
6. Procès-verbal de la réunion de la Commission jeunesse tenue le 23 mars 2019
7. Procès-verbal de la réunion de la Commission des loisirs, des sports et du développement communautaire tenue le 27 mars 2019
8. Procès-verbal de la réunion de la Commission Gatineau, Ville en santé tenue le 4 avril 2019
9. Lettre déposée lors de la séance du conseil municipal du 14 mai 2019 - Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais - Projet Campus Outaouais
10. Résolution numéro C.M. 2019-05-31 extraite du Livre des délibérations du conseil de la municipalité régionale de comté de Pontiac adoptée à son assemblée régulière tenue le 15 mai 2019 – Rencontre, leaders politiques, gestion de la rivière des Outaouais

**Fin du comité plénier public à 10 h 25.**