



PUBLIC

Compte rendu de la réunion du comité plénier de la Ville de Gatineau tenue par vidéoconférence à Gatineau, le mardi 30 juin 2020 à 13 h 30 à laquelle sont présents, monsieur le maire Maxime Pedneaud-Jobin, mesdames et messieurs les conseillers-ères, Audrey Bureau, Gilles Chagnon, Mike Duggan, Maude Marquis-Bissonnette, Jocelyn Blondin, Isabelle N. Miron, Louise Boudrias, Cédric Tessier, Renée Amyot, Myriam Nadeau, Gilles Carpentier, Daniel Champagne, Pierre Lanthier, Jean-François LeBlanc, Jean Lessard, Marc Carrière et Martin Lajeunesse sous la présidence de monsieur le conseiller Daniel Champagne.

Est absente, madame la conseillère Nathalie Lemieux.

Sont également présents, messieurs et mesdames Marie Hélène Lajoie, directrice générale, Luc Bard, directeur général adjoint, Andrée Loyer, directrice exécutive, M^e Geneviève Leduc, greffière ainsi que Marilyne Caron, Jean-Mathieu Larabie, Fabio Jiménez, Catherine Bellemare, Melvin Jomphe, Isabelle Sabourin, Laurence Gillot.

CP20200630-P1 BUREAU DE L'OMBUDSMAN – RAPPORT ANNUEL 2019

13 h 30 – Présentation par madame Marilyne Caron.

Durant l'année 2019, 149 dossiers ont été traités, dont 140 nouvelles demandes comparativement à 159 en 2018 (-12%).

La répartition des demandes est présentée :

- Le Service de l'urbanisme et du développement durable est le plus sollicité avec 27 demandes en 2019 comparativement à 17 en 2018;
- Le Service de l'environnement est le deuxième service le plus visé par les demandes d'intervention avec 18 demandes;
- Les dossiers anglophones ont connu une augmentation de 18,6 % (44 dossiers traités).

Pour les recommandations de 2019, quatre nouvelles recommandations adressées à la Direction générale et deux recommandations d'entre elles ont été actualisées.

Pour les recommandations de 2018, sept des neuf recommandations sont en cours d'actualisation, une recommandation a été reportée et une recommandation n'a pas été retenue.

Madame Caron rappelle les services offerts par le Bureau de l'ombudsman, le traitement des demandes et le cheminement d'une demande d'intervention. Elle présente également de nombreuses statistiques en lien avec les demandes reçues en 2019.

En plus du traitement des demandes, les enjeux soulevés dans le rapport annuel 2018 ont été priorisés en 2019 :

1. La stabilité du soutien administratif;
2. Le remplacement de l'application informatique;
3. L'accessibilité des services;
4. Développement des compétences.

RECOMMANDATIONS 2019

RECOMMANDATION N°	
O-LOISIRS-2019-1	
ACCESSIBILITÉ AU PROGRAMME ENFEX	
CONCLUSION	Les conditions d'admissibilité au programme ENFEX ont été appliquées en respectant les nouvelles règles administratives du projet pilote. Bref, il n'est donc pas possible de conclure qu'il y a eu une application discriminatoire des conditions d'admissibilité.
RECOMMANDATION O-LOISIRS-2019-1	
Il est recommandé à la direction générale d'améliorer le contenu et la précision des informations lorsqu'un changement est apporté à un programme existant et d'indiquer clairement les critères d'exclusion s'il y a lieu.	
COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE	
<ul style="list-style-type: none"> a) Les informations sur le programme ENFEX 2020, incluant les critères d'admissibilité, ont été diffusées dès décembre 2019 sur le site web de la ville de Gatineau et dans le programme culture et loisirs; b) Le programme ENFEX a été reconduit en 2020 sous la même forme qu'en 2019. Donc, aucun nouveau changement n'a dû être expliqué, diffusé et publié; c) Les critères d'admissibilité sont clairement énoncés et une analyse de chaque cas particulier est effectuée afin d'assurer une intégration optimale en fonction des ressources disponibles. 	
STATUT O-LOISIRS-2019-1 : RECOMMANDATION ACTUALISÉE	

RECOMMANDATION N°	
O-LOISIRS-2019-2	
QUAIS INADAPTÉS POUR LES EMBARCATIONS NON MOTORISÉES	
CONCLUSION	La Ville de Gatineau reconnaît que les quais interdits aux embarcations motorisées de la rue Jacques-Cartier ne sont pas adaptés à celles non motorisées.
RECOMMANDATION O-LOISIRS-2019-2	
Il est recommandé à la direction générale, en 2020-2021, d'évaluer les infrastructures requises pour une mise à l'eau sécuritaire et de les adapter aux différents types d'embarcations non motorisées incluant, entre autres, l'aviron.	
COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE	
Le conseil municipal a adopté le plan de développement du plein air urbain ainsi que son plan d'action. Les sites de mise à l'eau n'ont pas encore fait l'objet d'une analyse approfondie, mais des actions sont prévues, dans ce sens, afin de favoriser l'accès à l'eau pour les citoyens et ce, de manière sécuritaire.	
Améliorer les services en berge pour :	
<ul style="list-style-type: none"> a) Faciliter l'aménagement et la gestion déléguée des sites de mise à l'eau dédiés aux embarcations non motorisées ; b) nous prévoyons travailler de concert avec nos organismes de plein air pour identifier et prioriser les sites potentiels et procéder à l'aménagement d'un site par plan triennal. 	
STATUT O-LOISIRS-2019-2 : RECOMMANDATION RETENUE	

RECOMMANDATION N°	
O-ENV-2019-3	
FACTURATION POUR TRAVAUX EXÉCUTÉS À LA SUITE D'UNE INSPECTION POUR NUISANCE (RÈGLEMENT #658-2010)	
CONCLUSION	L'analyse du dossier, réalisée conjointement avec le Service de l'environnement, a permis de constater, à la suite d'une inspection, une erreur dans la facturation des travaux d'élagage d'un arbre. Les frais facturés au citoyen pour l'abattage d'un arbre, comme prescrit par le règlement, ont été annulés.
RECOMMANDATION O-ENV-2019-3	
Il est recommandé à la direction du Service de l'environnement de fournir des informations détaillées sur la nature des travaux à réaliser à la suite d'un avis d'infraction émis dans le cadre de l'article 3 du règlement numéro 658-2010 portant sur les nuisances sur le territoire de la Ville de Gatineau.	
COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE	
La direction du Service de l'environnement est favorable à cette recommandation visant l'amélioration des procédures internes pour un meilleur service au citoyen.	
L'information incluse dans la lettre « avis d'infraction », envoyée par courrier recommandé, a été clarifiée par :	
<ul style="list-style-type: none"> a) L'obligation de décrire la nature des travaux à la section remarque; b) L'obligation d'inclure au minimum une photo pour chaque arbre, arbuste ou autre végétation non conforme au règlement; c) La recommandation au citoyen de communiquer avec le signataire de la lettre pour valider la conformité des travaux à effectuer; d) La nouvelle lettre « avis d'infraction » est déjà en application. 	
STATUT O-ENV-2019-3 : RECOMMANDATION ACTUALISÉE	

RECOMMANDATION N°	
O-ENV-2019-4	
NUISANCES ARBORICOLES (TRAVAUX EFFECTUÉS PAR LA VILLE DE GATINEAU)	
CONCLUSION	L'analyse du dossier a permis de constater que le moyen de communication utilisé par l'inspecteur pour rejoindre le citoyen n'a pas été efficace et n'a pas permis au citoyen d'apporter les correctifs demandés et d'éviter ainsi une facturation pour des travaux exécutés par la Ville.
RECOMMANDATION O-ENV-2019-4	
Il est recommandé à la direction du Service de l'environnement de réviser la procédure de communication en remplaçant l'utilisation de la carte professionnelle par l'accroche-porte pour permettre à la citoyenne ou au citoyen de contacter l'inspecteur.	
COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE	
Lors de la 2 ^e inspection, si les travaux n'ont pas été effectués ou effectués de façon non conforme à l'avis d'infraction qui a été reçu par courrier recommandé, la carte d'affaires sera remplacée par un accroche-porte indiquant le délai supplémentaire pour se conformer au règlement et une obligation du propriétaire de communiquer avec le signataire.	
Advenant que nous n'ayons pas d'appel suite à l'accroche-porte, un effort supplémentaire sera fait pour trouver le numéro de téléphone du propriétaire via les sites internet tel canada 411, registre des entreprises ou autre.	
<ul style="list-style-type: none"> a) Une ébauche de l'accroche-porte a été remis au service des communications pour révision et impression. 	
STATUT O-ENV-2019-4 : RECOMMANDATION RETENUE	

Madame Caron termine la présentation en faisant le survol des recommandations de 2018.

Une période de questions et de commentaires a lieu.

Les échanges portent principalement sur la recommandation non retenue de 2018, les plaintes en personne ainsi que certaines statistiques.

Fin du comité plénier public à 14 h 20.